

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG VỚI NGHỀ NGHIỆP CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH Ở ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Võ Hồng Phượng², Huỳnh Trường Huy

Tóm tắt: Nghiên cứu thực hiện đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch ở ĐBSCL thông qua cuộc khảo sát từ 120 cựu sinh viên mới tốt nghiệp các chuyên ngành du lịch và đang làm việc trong ngành du lịch tại ĐBSCL. Kết quả phân tích cho thấy rằng hầu hết các cựu sinh viên ngành du lịch được khảo sát đánh giá chuẩn đầu ra (kiến thức, kỹ năng, thái độ) được đào tạo tại trường không đáp ứng yêu cầu công việc của họ; trong đó, các yếu tố về Kinh nghiệm thực tế (KT2); Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (KN3); Kỹ năng giải quyết tình huống phát sinh (KN7) và Kỹ năng nghiệp vụ (KN4) được các đối tượng khảo sát cho rằng có mức đáp ứng thấp hơn so với các yếu tố còn lại.

Từ khóa: mức độ đáp ứng, nghề nghiệp du lịch, du lịch, cựu sinh viên, đồng bằng sông Cửu Long.

Abstract: This study aims to evaluate the level of career responsiveness of tourism and hospitality graduates in Mekong Delta. A survey of 120 university graduates who are working in tourism industry in Mekong Delta was conducted to fulfill the aims of this paper. The key finding of the research revealed that majority of students' reported that training output standards at universities (a cluster of knowledge, skills and attitude) have not met career needs. Four factors including working experience (KT2), English language skills (KN3), problem-solving skills (KN7) and professional skills (KN4) are considered having lower expectation than other... requirement factors.

Key words: Career Responsiveness, Tourism Industry, Employment requirements, Alumni, Mekong Delta

1. Đặt vấn đề

Ở các nước phát triển, mối quan hệ giữa giáo dục và công việc đã được nghiên cứu kỹ lưỡng với các mục tiêu chính là tăng cường khả năng làm việc của sinh viên tốt nghiệp (Barrie, 2006) và nâng cao khả năng cạnh tranh tổng thể của các ngành (Anita Zehrer & Claudia Mössenlechner, 2009). Trong điều kiện của cách mạng công nghiệp và mức độ toàn cầu hóa của thị trường làm cho sự lựa chọn của khách hàng được gia tăng và quan tâm nhiều hơn tới chất lượng sản phẩm. Điều đó đòi hỏi lực lượng lao động phải được cập nhật thường xuyên các kỹ năng, cũng như tính linh hoạt để ứng phó những thay đổi nhanh chóng của thị trường. Như vậy, việc áp dụng tổng hòa những kiến thức, kỹ năng và tâm thế để đổi mới sáng tạo quan trọng hơn nhiều so với những kiến thức, kỹ năng chuyên biệt trước đây.

² Nghiên cứu sinh tại Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ

Theo đánh giá của Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF 2015), chỉ số cạnh tranh về lao động du lịch của Việt Nam đứng ở vị trí 55/141 quốc gia. Trong đó có một số chỉ tiêu được đánh giá rất thấp như việc tuyển dụng nhân viên có nghề (107/141); kỹ năng xử lý tình huống đối với khách hàng (104/141); trình độ nhân viên; mức độ đào tạo nhân viên (85/141).

Nguồn nhân lực du lịch của ĐBSCL cũng không khá hơn, trong đề án phát triển du lịch đặc thù vùng ĐBSCL của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch (2015) đã nêu rõ “Nguồn nhân lực du lịch nói chung của vùng ĐBSCL còn thiếu về số lượng; cơ cấu theo ngành nghề chưa hợp lý; chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu phát triển ngành Du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu và rộng”.

Trước thực trạng đó, vấn đề đào tạo nguồn nhân lực đại học cần phải xem lại ở khía cạnh chất lượng, đó là mức độ đáp ứng được điều kiện thực tiễn của xã hội (Nguyễn Quốc Nghi & ctg, 2013). Để sinh viên tốt nghiệp có thể đáp ứng tốt yêu cầu của những biến đổi không ngừng của thị trường lao động thì việc **“Đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên ngành Du lịch ở đồng bằng sông Cửu Long”** là rất cần thiết. Mục tiêu của nghiên cứu này là so sánh mức độ đáp ứng về kiến thức, kỹ năng, thái độ của sinh viên tốt nghiệp với yêu cầu công việc nhằm đề xuất một số khuyến nghị trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở các trường để tăng cường mức độ đáp ứng với nghề nghiệp trong bối cảnh thỏa thuận về nghề du lịch ASEAN đã chính thức có hiệu lực.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Theo Mansfield (1996) khung năng lực (competency framework) được hiểu là bản mô tả chi tiết, cụ thể các kỹ năng (skills) và đức tính (traits) cần có của nhân viên để hoàn thành công việc hiệu quả. Lucia and Lepsinger (1999) cho rằng năng lực: "Một nhóm các kiến thức liên quan, kỹ năng và thái độ có ảnh hưởng đến một phần quan trọng trong công việc của một người (vai trò và trách nhiệm), tương quan với hiệu suất trong công việc, có thể được đánh giá theo tiêu chuẩn được chấp nhận, và có thể được cải thiện thông qua đào tạo và phát triển".

Các yếu tố kiến thức, kỹ năng hay khả năng, đặc điểm cá nhân hay yếu tố thuộc về cá nhân (phẩm chất, thái độ, tính cách...) được Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh (2012) áp dụng trong bài nghiên cứu của mình để đánh giá mức độ quan trọng và đáp ứng của các CEO điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam, từ đó tác giả xác định được một số năng lực tiêu biểu mà các CEO doanh nghiệp nhỏ Việt Nam cần có. Ngoài ra, các yếu tố kiến thức, kỹ năng hay khả năng, thái độ cũng được sử dụng trong lĩnh vực giáo dục để đánh giá năng lực của học sinh, sinh viên trong học tập, khả năng thích ứng công việc của các bạn sinh viên (Nguyễn Quốc Nghi & ctg, 2011; Nguyễn Quốc Nghi & ctg, 2013). Từ đó đánh giá chất lượng đào tạo của các trường đại học, cơ sở giáo dục, chất lượng nguồn nhân lực thông qua khả năng đáp ứng của nhân viên đối với yêu cầu của doanh nghiệp (Quan Minh Nhật & ctg, 2012).

Tóm lại, các tác giả đều nhấn mạnh đến tầm quan trọng của kiến thức và kỹ năng cũng như thái độ, là các yếu tố quan trọng cấu thành năng lực.

Do đó, nghiên cứu này thực hiện khảo sát đánh giá của 120 sinh viên đã tốt nghiệp ngành du lịch để so sánh mức độ đáp ứng về kiến thức, kỹ năng, thái độ của sinh viên tốt nghiệp với yêu cầu công việc ở góc độ tự đánh giá, cụ thể như sau:

Bảng 1: Khung năng lực nghề nghiệp ngành du lịch (Thang đo Likert 5 mức độ)

Biến	Diễn giải	Nguồn
Kiến thức	Kiến thức chuyên môn (KT1)	Lertwannawit & ctg (2009); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Dương Thị Nga (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013)
	Kinh nghiệm thực tế (KT2)	Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2011); Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2013)
	Trình độ ngoại ngữ (KT3)	George và Minah (2003); Hyman (2005); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Dương Thị Nga (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
	Trình độ tin học và ứng dụng công nghệ mới (KT4)	Aurathai Lertwannawit & ctg (2009); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013)
	Sự am hiểu về lịch sử - văn hóa - xã hội (KT5)	Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
Kỹ năng	Kỹ năng quản lý thời gian (KN1)	Allen (1990); Hyman (2005); Su-chin & ctg (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011)
	Kỹ năng giao tiếp (KN2)	Baum (1990); Weiermair (1999); George và Minah (2003); Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2005); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Su-chin & ctg (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
	Kỹ năng ngoại ngữ (KN3)	Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2005); Ngô Thị Thanh Tùng (2009)

	Kỹ năng nghiệp vụ (KN4)	Ngô Thị Thanh Tùng (2009); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Dương Thị Nga (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
	Kỹ năng làm việc nhóm (KN5)	Hyman (2005); Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2005); Lertwannawit (2009); Su-chin & ctg (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013)
	Kỹ năng làm việc độc lập (KN6)	Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2011); Dương Thị Nga (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013)
	Kỹ năng giải quyết tình huống phát sinh (KN7)	Weiermair (1999); Su-chin & ctg (2012); Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2005); Ngô Thị Thanh Tùng (2009); Dương Thị Nga (2012); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013)
Kỹ năng	Kỹ năng làm chủ cảm xúc tiêu cực (KN8)	B.P. Allen (1990); Su-chin & ctg (2012)
	Kỹ năng quan sát (KN9)	Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
Thái độ	Nhiệt tình trong công việc	Ngô Thị Thanh Tùng (2009); Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)
	Có ý chí cầu tiến	Nurhazani và cộng sự (2015); Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2013)
	Có tinh thần trách nhiệm	Nguyễn Quốc Nghi & ctg (2013); Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015)

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả (2016)

Để đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp, nghiên cứu này lấy ý kiến đánh giá của sinh viên đã tốt nghiệp ngành du lịch về khung năng lực (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đã được đào tạo tại trường (1: rất không được chú trọng -> 5: rất được chú trọng) và khung năng lực cần thiết cho công việc hiện tại (1: rất không cần thiết -> 5: rất cần thiết). Do đó, kiểm định phối hợp từng cặp (paired sample t-test) được thực hiện để đo lường mức độ đáp ứng của khung năng lực với yêu cầu nghề nghiệp ngành du lịch.

Do phải chọn lọc đối tượng phỏng vấn là được đào tạo tại các trường ở ĐBSCL nên nghiên cứu này sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện dựa trên mối quan hệ cá nhân của nhóm nghiên cứu và giới thiệu của các đáp viên. Tổng số có 120 phiếu hợp lệ, cụ thể tại Cần Thơ lấy được 38 phiếu khảo sát, 20 phiếu khảo sát tại Tiền Giang, 30 phiếu tại Kiên Giang, và 32 phiếu các địa phương khác trên địa bàn nghiên cứu.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thực trạng về công việc của cựu sinh viên ngành du lịch

Theo kết quả điều tra 120 quan sát, đối tượng khảo sát có độ tuổi thấp nhất là 22 và cao nhất là 28 tuổi (22-24 tuổi chiếm 59%); trình độ đại học chiếm 59,2%; nữ chiếm 65%. Thu nhập trung bình hàng tháng của? cho thấy từ 3 đến 5 triệu đồng là mức thu nhập chiếm tỷ lệ lớn nhất (63,3%), mức thu nhập lớn hơn 5 đến 7 triệu đồng chiếm tỷ lệ 21,7%. Về chuyên ngành đào tạo, có hơn một nửa thuộc chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (55%); đứng thứ 2 là chuyên ngành Hướng dẫn viên du lịch, với tỷ lệ 19,2%; 12,5% trên tổng số 100% đáp viên thuộc ngành Việt Nam học. Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn chiếm 10,8%; ngành Kinh tế du lịch (0,8%) và số còn lại thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Lĩnh vực làm việc của đáp viên tương đối phù hợp với chuyên ngành đào tạo (bảng 2).

Bảng 2: Lĩnh vực làm việc của cựu sinh viên ngành du lịch

Chuyên ngành	Lĩnh vực làm việc						Tổng
	Lễ tân	Hướng dẫn viên	Phục vụ	Văn phòng	Điều hành tour	Khác	
Quản trị du lịch và lữ hành	25	4	6	23	7	1	66
Việt Nam học	5	2	3	3	0	2	15
Hướng dẫn viên	2	19	0	1	1	0	23
Nghiệp vụ NH-KS	5	0	8	0	0	0	13
Kinh tế du lịch	0	1	0	0	0	0	1
QT khách sạn	0	0	2	0	0	0	2
Tổng	37	26	19	27	8	3	120

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2016.

Hầu hết đối tượng khảo sát tìm được công việc đầu tiên đúng với chuyên ngành đào tạo chỉ trong vòng 3 tháng sau khi ra trường (trong đó, dưới 1 tháng chiếm 30,8% và từ 1-3 tháng chiếm 40%). Chỉ có 22,5% số đối tượng được hỏi tìm được việc đầu tiên trong thời gian trên 3 đến 6 tháng và rất ít đối tượng trên 6 tháng mới có được công việc đầu tiên đúng với chuyên ngành Du lịch (6,7%). Thời gian tập sự trung bình của sinh viên ngành Du lịch khu vực ĐBSCL khá ngắn. Trong đó, 59,2% quan sát chỉ mất khoảng 1 tháng để có thể thích ứng và nắm bắt được quy trình làm việc và các nghiệp vụ phát sinh. Thời gian tập sự trung bình là 3 tháng chiếm tỷ lệ cao thứ hai với 34,2% quan sát, 6 tháng chiếm 5% và cuối cùng chỉ có 1,7% quan sát phải mất khoảng 1 năm mới thích ứng được với yêu cầu của công việc. Tuy nhiên, khi được hỏi “mức độ hoàn thành công việc của bản thân?”, chỉ 34,2% đáp viên tự tin rằng hoàn thành công việc ở mức rất tốt (86-100%); 50,8% ở mức tốt (71-85%). Tỷ lệ này cho thấy mức độ đáp ứng của khung năng lực (kiến thức, kỹ năng và thái độ) đã được trang bị cho sinh viên so với yêu cầu công việc thực tế vẫn còn một mức chênh lệch.

3.2. Đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch ở ĐBSCL

Để đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp, nghiên cứu này sử dụng phương pháp kiểm định sự khác biệt về trị trung bình của từng cặp tiêu chí (Paired Samples t-test) thể hiện ở bảng 3; trong đó (1) là tập hợp các tiêu chí của khung năng lực đã được đào tạo tại trường; (2) là tập hợp các tiêu chí cần thiết đối với công việc theo đánh giá của sinh viên tốt nghiệp được thể hiện như sau:

Hiệu số	Mức độ đáp ứng
$(1) - (2) \geq 0$	Tốt
$(1) - (2) < 0$	Không tốt

Kết quả kiểm định sự khác biệt trị trung bình của từng cặp yếu tố và các cặp tiêu chí bên trong có p-value (Sig.) đều nhỏ hơn mức ý nghĩa 0,05 (ngoại trừ tiêu chí KT1), có thể kết luận rằng chênh lệch về đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự đánh giá bản thân sinh viên tốt nghiệp về mức độ đáp ứng với nghề nghiệp thông qua ba nhóm yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp: kiến thức, kỹ năng, thái độ đều ghi nhận tại mức lớn hơn 3 điểm - mức khá tốt. Tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng đủ mức độ cần thiết cho nghề nghiệp hiện tại của sinh viên, dẫn đến hầu hết sinh viên đều đánh giá mức độ đáp ứng ở mức âm, nghĩa là không đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp.

Bảng 3. Đánh giá về mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch

Ký hiệu Tiêu chí		Đào tạo Cần thiết Chênh lệch Giá trị P			
KT	Kiến thức				
KT1	Kiến thức chuyên môn	3,98	3,94	0,04	0,585
KT2	Kinh nghiệm thực tế	3,33	4,78	-1,45	0,000
KT3	Trình độ ngoại ngữ	3,31	4,07	-0,76	0,000
KT4	Trình độ tin học và ứng dụng công nghệ mới	3,26	3,72	-0,46	0,000
KT5	Sự am hiểu về lịch sử - văn hóa - xã hội	3,72	4,43	-0,72	0,000
KN	Kỹ năng				
KN1	Kỹ năng quản lý thời gian	3,43	4,19	-0,76	0,000
KN2	Kỹ năng giao tiếp	3,85	4,83	-0,98	0,000
KN3	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	3,41	4,82	-1,41	0,000
KN4	Kỹ năng nghiệp vụ	3,67	4,75	-1,08	0,000
KN5	Kỹ năng làm việc nhóm	3,92	4,08	-0,16	0,023
KN6	Kỹ năng làm việc độc lập	3,78	4,63	-0,84	0,000
KN7	Kỹ năng giải quyết tình huống phát sinh	3,63	4,73	-1,10	0,000
KN8	Kỹ năng làm chủ cảm xúc tiêu cực	3,23	4,19	-0,96	0,000
KN9	Kỹ năng quan sát	3,41	3,98	-0,57	0,000
TĐ	Thái độ				
TĐ1	Nhiệt tình trong công việc	4,00	4,45	-0,45	0,000
TĐ2	Có ý chí cầu tiến	3,77	4,07	-0,30	0,000
TĐ3	Có tinh thần trách nhiệm	4,18	4,77	-0,59	0,000

Nguồn: Số liệu điều tra, 2016

Trong đó, các yếu tố về Kinh nghiệm thực tế (KT2); Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (KN3); Kỹ năng giải quyết tình huống phát sinh (KN7) và Kỹ năng nghiệp vụ (KN4) có mức chênh lệch âm cao nhất (trị tuyệt đối lớn hơn 1) so với các yếu tố còn lại. Điều này cho thấy, chương trình đào tạo của các trường vẫn còn chưa đáp ứng tốt phần thực hành, tình trạng “dạy chay, học chay” vẫn còn phổ biến. Bên cạnh đó, phải kể đến yếu tố khách quan rất rõ ràng rằng chương trình đào tạo luôn có một độ trễ nhất định so với yêu cầu thực tế. Ví dụ, để đào tạo một cử nhân chuyên ngành du lịch thì mất 4 năm, nên những yếu tố được cho là “mới” và “phù hợp” từ lúc xây dựng chương trình cho đến thời điểm sinh viên tốt nghiệp có thể không còn mới nữa.

4. Kết luận và hàm ý giải pháp chính sách

4.1. Kết luận

Kết quả đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của 120 nhân viên đang làm việc tại các công ty, tổ chức trong ngành du lịch ở ĐBSCL đã phát hiện ra một số điểm như sau:

- Phần lớn sinh viên tốt nghiệp các chuyên ngành du lịch có cơ hội nghề nghiệp khá tốt tại địa bàn nghiên cứu, cụ thể tìm được công việc đầu tiên đúng với chuyên ngành đào tạo chỉ trong vòng 3 tháng sau khi ra trường (trong đó, dưới 1 tháng chiếm 30,8% và từ 1-3 tháng chiếm 40%).

- Qua khảo sát cho thấy, nhân viên du lịch tự nhận thấy rằng mức độ đáp ứng với nghề nghiệp thông qua ba nhóm yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp: kiến thức, kỹ năng, thái độ đều ở mức âm, nghĩa là không đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp.

- Hạn chế của nghiên cứu là chưa thực hiện việc đánh giá mức độ đáp ứng với nghề nghiệp từ góc nhìn của người sử dụng lao động hay khách hàng. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng từ các đối tượng nêu trên để có cái nhìn khách quan hơn.

4.2. Đề xuất các hàm ý giải pháp

Từ kết quả nghiên cứu, một số giải pháp được đề xuất đối với các cơ sở đào tạo ngành du lịch theo lý thuyết khung năng lực nhằm gia tăng mức độ đáp ứng với nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch như sau:

Thứ nhất, để khắc phục độ trễ của chương trình đào tạo so với thực tế các cơ sở đào tạo ngành du lịch cần tăng cường liên kết hợp tác giữa nhà trường và các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực du lịch để nắm bắt các yêu cầu, đòi hỏi của thị trường, từ đó kịp thời điều chỉnh, bổ sung nội dung vào chương trình giảng dạy, đồng thời tạo môi trường thực tế giúp sinh viên thực tập, trải nghiệm để không bị bỡ ngỡ trong công việc.

Thứ hai, đối với sinh viên theo học ngành du lịch cần chú ý tích lũy và rèn luyện những kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết, chú trọng các yếu tố về Kinh nghiệm thực tế (KT2); Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (KN3); Kỹ năng giải quyết tình huống phát sinh (KN7) và Kỹ năng nghiệp vụ (KN4) có mức độ đáp ứng thấp nhất theo kết quả khảo sát.

TÀI LIỆU THAM KHẢO**Tài liệu trong nước**

- [1] Dương Thị Nga, (2009). *Cơ sở khoa học của việc hình thành khả năng thích ứng nghề cho sinh viên*. Tạp chí Giáo dục, số 220, trang 50-55.
- [2] Dương Thị Nga, (2012). *Phát triển năng lực thích ứng nghề cho sinh viên cao đẳng sư phạm*. Luận án tiến sĩ. Đại học Thái Nguyên.
- [3] Đỗ Thị Thúy, (2012). *Đánh giá mức độ đáp ứng công việc trên biển của sinh viên chính quy tốt nghiệp ngành tàu biển và máy tàu biển của trường Đại học Hàng hải*. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Huỳnh Trường Huy, Võ Hồng Phượng. (2015). *Đánh giá năng lực nghề nghiệp của nhân viên du lịch tại các điểm đến du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long*. Tạp chí Khoa học thương mại, số 82+83, 100-107.
- [5] Lê Quân và Nguyễn Quốc Khánh, (2012). *Đánh giá năng lực giám đốc điều hành doanh nghiệp nhỏ Việt Nam qua mô hình ASK*. Tạp chí Kinh tế và kinh doanh, số 28, trang 29-35.
- [6] Ngô Quý Nhâm, (2013). *Những yêu cầu về năng lực lãnh đạo đối với giám đốc điều hành ở Việt Nam*. Tạp chí Kinh tế đối ngoại, số 66.
- [7] Ngô Quý Nhâm, (2012). *Khung năng lực và ứng dụng trong hoạt động quản trị nhân sự*. Tạp chí Quản lý, số 94.
- [8] Ngô Thị Thanh Tùng, (2009). *Nghiên cứu đánh giá mức độ đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp đại học ngành kinh tế giai đoạn 2000-2005 thông qua ý kiến người sử dụng lao động trên địa bàn Hà Nội*. Luận văn thạc sĩ quản lý giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [9] Nguyễn Quốc Nghi, Huỳnh Thị Tuyết Anh, Nguyễn Thị Ngọc Yến, Nguyễn Văn Phùng, & Nguyễn Bích Ngọc, (2013). *Đánh giá khả năng thích ứng với công việc của sinh viên ngành kinh doanh du lịch trường Đại học Cửu Long*. Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn, 8:37-45.
- [10] Nguyễn Quốc Nghi, Lê Thị Diệu Hiền, Hoàng Thị Hồng Lộc & Quách Hồng Ngân (2011). *Đánh giá khả năng thích ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch ở đồng bằng sông Cửu Long*. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 20(b): 217-224.
- [11] Nguyễn Thúy Quỳnh Loan, (2005). *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của Trường Đại học Bách khoa TP HCM*. Luận văn thạc sĩ, Đại học Bách khoa TP HCM.
- [12] Quan Minh Nhựt, Trần Thị Bạch Yến, Phạm Lê Đông Hậu, (2012). *Đánh giá mức độ đáp ứng chất lượng nguồn nhân lực theo yêu cầu doanh nghiệp ĐBSCL được đào tạo bậc đại học trở lên*. Tạp chí Đại học Cần Thơ, số 22b, trang 273-282.

Tài liệu nước ngoài

- [1] A. D. Lucia, R.Lepsinger. (1999). *The art and science of competency models*. Jossey-Bass, San Francisco.
- [2] Aurathai Lertwannawit, Sirivan Serirat, Siroj Pholpantin, (2009). *Career Competencies and Career Success of Thai Employees in Tourism and Hospitality Sector*. International Business & Economics Research, 8 (11), 65-72.
- [3] Baum, T. (1990). *Competencies for Hotel Management: Industry Expectations of Education*. Contemporary Hospitality Management, 2 (4), 13-18.
- [4] George M.Blue, Minah Harun. (2003). *Hospitality language as a professional skill*. English for Specific Purposes, 22 (1), 73-91.
- [5] Mansfield, R.S. (1996). *Building Competency Models: Approaches for HR Professionals*. Human Resource Management, 7.
- [6] M.R Hyman, J.Hu. (2005). *Assessing faculty beliefs about the importance of various marketing job skills*. Journal of Education for Business, 81 (2), 105-110.
- [7] Nurhazani Mohd Shariff, Kalsom Kayat (2015). *Competences index development: the case of Malaysian Tourism and Hospitality Graduates*. International Journal of Education and Research, 3 (1).
- [8] Su-Chin Hsieh, Jui-Shin Lin, Hung-Chun Lee. (2012). *Analysis on Literature Review of Competency*. International Review of Business and Economics, 2, 25-50.
- [9] Weiermair, K (1999). *Role, importance and functioning of the new universities of applied sciences in tourism*. Annual Swiss Tourism Economy, 265-282.