

# PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI ĐIỂM DU LỊCH CÔN SƠN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Huỳnh Trường Huy<sup>3</sup>, Phạm Như Huỳnh, Trần Thu Hương

**Tóm tắt:** Mục tiêu của bài viết nhằm đánh giá chất lượng nhân lực du lịch tại điểm du lịch Côn Sơn của Thành phố Cần Thơ thông qua các nhóm nhân tố cấu thành năng lực nghề nghiệp: kiến thức, kỹ năng, thái độ. Đồng thời, đề xuất các giải pháp để nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên phục vụ thời gian sắp tới. Nghiên cứu sử dụng công cụ thống kê mô tả để phân tích dữ liệu thứ cấp được cung cấp bởi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Tổ hợp tác du lịch cộng đồng Côn Sơn về tổng số lượt khách, doanh thu, số ngày lưu trú bình quân của du khách. Ngoài ra, cuộc khảo sát từ 100 khách tham quan tại điểm đến để phân tích, đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên du lịch. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng tỷ lệ trên 50% ý kiến của du khách đánh giá khá tốt về khả năng làm việc của nhân viên tại đây, bên cạnh đó, nhân tố “thái độ” đạt số điểm trung bình cao nhất (3,95/5 điểm) so với các nhân tố năng lực còn lại là kiến thức (3,41/5 điểm) và kỹ năng (3,45/5 điểm).

**Từ khóa:** nhân lực du lịch, kiến thức, kỹ năng, thái độ.

**Abstract:** This article aims at providing an empirical result of the assessment of the tourism-related professional competences through the survey of 100 visitors experiencing in Con Son Island, Can Tho city. Basing upon the descriptive analysis from the survey, it is found that more than 50% of the asked visitors have expressed their assessment of the professional competences to tourism employees at the good level; especially to the average score of the employee's attitude was recorded at 3.95 per 5.0 points. This factor is higher than the two groups of factor, including knowledge (3.41/5.0) and skills (3.45/5.0).

**Keywords:** tourism employees, knowledge, skill, attitude.

## 1. Giới thiệu

Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong ba khâu đột phá trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội 2011 - 2020 của đất nước. Đối với ngành du lịch, nguồn nhân lực được xem là tài sản quý giá, tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp cũng như sự phát triển bền vững của toàn ngành. Song song với sự phát triển của ngành du lịch cả nước hiện nay, Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) là vùng được đánh giá về tiềm lực phát triển, đặc biệt là loại hình du lịch sinh thái.

Theo thống kê của Tổng Cục Du lịch, tính đến 6 tháng đầu năm 2016, khu vực này đã đón tiếp gần 11 triệu lượt khách, trong đó có gần 1 triệu lượt khách quốc tế tăng 13,18% so với

<sup>3</sup> Phó Giáo sư - Tiến sĩ, Khoa Kinh tế, Trường đại học Cần Thơ

cùng kỳ năm 2015, và Thành phố Cần Thơ là một thành phố trọng tâm, thu hút sự đầu tư phát triển mạnh về chất lượng du lịch của vùng. Cồn Sơn - một địa điểm du lịch mới trong thời gian gần đây thu hút khoảng 30% - 40% lượng khách, đóng góp 20% - 25% doanh thu ngành du lịch của thành phố, trung bình mỗi ngày đón từ 50 - 100 khách/ngày. Sự phát triển của làng du lịch Cồn Sơn đã mang đến sự ổn định thu nhập và hiểu biết về kiến thức xã hội khi tham gia hoạt động du lịch. Tuy nhiên, phương thức kinh doanh du lịch tại Cồn Sơn với đội ngũ nhân viên phục vụ hoàn toàn là người dân địa phương nhiều thế hệ đã gắn bó với dãy đất cồn này và số lượng người dân tham gia du lịch còn hạn chế.

Vì vậy, để phát triển hoàn thiện về du lịch tại Cồn Sơn đòi hỏi chất lượng nhân lực phục vụ cần được nâng cao để đáp ứng tốt hơn cho nhu cầu của du khách. Xuất phát từ nhu cầu thực tiễn đó, nghiên cứu tập trung đánh giá thực trạng hoạt động, cụ thể là năng lực phục vụ của nhân lực tại điểm du lịch này. Qua đó, xác định những mặt tích cực cần phát huy và những mặt còn hạn chế, để xây dựng giải pháp khắc phục một cách hợp lý và hiệu quả nhằm mang lại một Cồn Sơn văn minh và phát triển bền vững.

## **2. Tổng quan nghiên cứu về nguồn nhân lực**

### **2.1. Cơ sở lý thuyết**

Nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công của doanh nghiệp, cũng như sự phát triển kinh tế xã hội của các quốc gia. Khái niệm nguồn nhân lực được sử dụng rộng rãi từ những năm giữa thế kỉ thứ XX, khẳng định vai trò của yếu tố con người trong quá trình phát triển. Có khá nhiều định nghĩa khác nhau về nguồn nhân lực được đề cập. Theo Srivastava (1997), nguồn nhân lực bao gồm thể lực, nghĩa rộng là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự trí lực, kỹ năng nghề nghiệp mà mỗi cá nhân sở hữu. Nguồn vốn này là tập hợp những kỹ năng, kiến thức, kinh nghiệm tích lũy được nhờ vào quá trình lao động sản xuất. Theo Tổ chức lao động quốc tế (ILO) cho rằng “Nguồn nhân lực của một quốc gia là toàn bộ những người trong độ tuổi có khả năng tham gia lao động. Nguồn nhân lực theo phát triển. Do đó, nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo nghĩa hẹp, nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực của họ được huy động vào quá trình lao động”.

Đối với năng lực, có hai định nghĩa phổ biến nhất hiện nay là theo trường phái Mỹ và theo trường phái Anh:

- Theo trường phái Mỹ, thì năng lực là bất kỳ yếu tố tâm lý của cá nhân có thể hoàn thành công việc một cách nhanh chóng và hiệu quả. Trong đó, nền tảng giáo dục, đào tạo, kinh nghiệm, kỹ năng, cảm xúc,... có thể nhìn thấy được thông qua hình thức đánh giá, phỏng vấn, khảo sát chiếm từ 10% đến 20%. Còn lại, phong cách tư duy đặc tính hành vi, sở thích nghề

nghiệp và sự phù hợp với công việc,... là phần tiềm ẩn cần phát hiện, phát huy và phát triển chiếm từ 80% đến 90%.

- Theo trường phái Anh, năng lực được giới hạn bởi ba yếu tố: kiến thức, kỹ năng, thái độ. Đây được gọi là mô hình ASK, là mô hình được sử dụng nhiều nhất trong quản trị nhân sự hiện nay nhằm đào tạo và phát triển năng lực cá nhân. Mô hình năng lực – mô tả các kiến thức, kỹ năng và đặc điểm cá nhân, thái độ bản thân cần để hoàn thành tốt một vai trò hoặc một công việc. Theo Bloom (1956) được coi là “cha đẻ” đưa ra những phát triển bước đầu về mô hình năng lực ASK, trong đó có ba nhóm chính: kiến thức thuộc về năng lực tư duy; kỹ năng thuộc về thao tác, vận dụng; thái độ là thuộc về phạm trù cảm xúc, tình cảm.

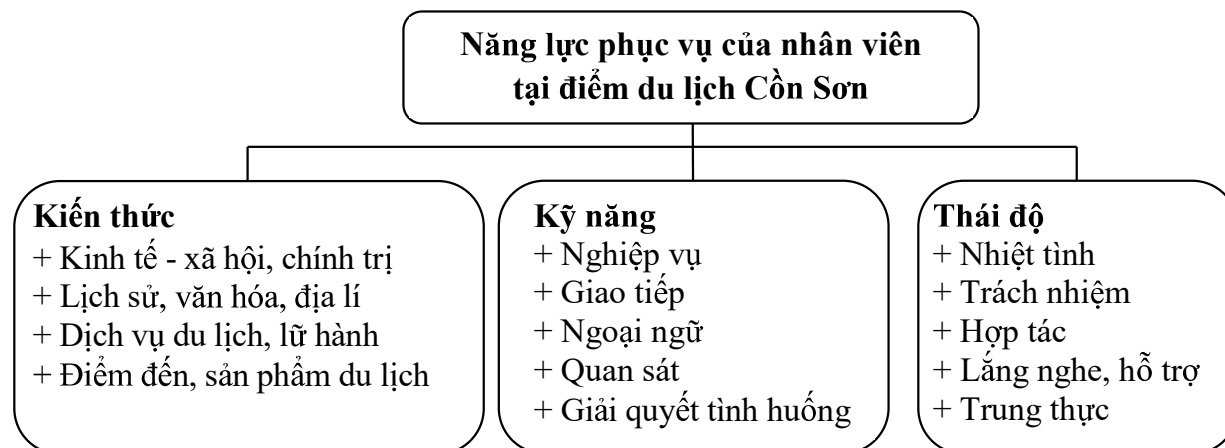
### ***2.2. Lược khảo tài liệu***

Trong nghiên cứu về mức độ đáp ứng của chất lượng nguồn nhân lực theo yêu cầu doanh nghiệp ĐBSCL, Quan Minh Nhật và cộng sự (2012) cho thấy rằng yêu cầu về chất lượng đào tạo tương đối cao, đặc biệt yếu tố liên quan đến kiến thức chuyên ngành, đạo đức, trách nhiệm với đồng nghiệp và tuân thủ chủ trương pháp luật nhà nước. Đối với chất lượng nguồn nhân lực, các doanh nghiệp đánh giá khá tốt và thỏa mãn về mức độ đáp ứng so với kỳ vọng, tuy nhiên, nguồn nhân lực còn hạn chế thuộc về các kỹ năng cần thiết trong thực hiện công việc.

Liên quan đến phân tích và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch vùng ĐBSCL, Huỳnh Trường Huy và Võ Hồng Phượng (2015) đã vận dụng mô hình lý thuyết về năng lực với ba nhóm nhân tố cơ bản - kiến thức, kỹ năng và thái độ - sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá năng lực của nhân viên phục vụ tại các điểm đến du lịch trong vùng. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy trong ba thành phần năng lực nghề nghiệp: kiến thức, kỹ năng, thái độ thì năng lực về thái độ được du khách cũng như người quản lý trực tiếp nhân viên đánh giá quan trọng hơn, đặc biệt là thái độ nhiệt tình lắng nghe và chỉ dẫn du khách trong quá trình phục vụ. Tuy nhiên, theo đánh giá của du khách và của nhân viên quản lý trực tiếp thì thái độ tinh thần trách nhiệm về công việc liên quan đến từng bộ phận phục vụ vẫn chưa được đánh giá cao. Bên cạnh đó, tác giả còn đưa một số giải pháp đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và nhà quản lý, cơ sở đào tạo du lịch nhằm nâng cao năng lực nghề nghiệp của nhân viên để hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực dịch vụ du lịch tại vùng ĐBSCL nói chung và các điểm đến nói riêng.

### ***2.3. Khung phân tích năng lực***

Dựa vào mô hình lý thuyết về năng lực được đề xuất bởi Bloom (1956) với ba nhóm nhân tố cơ bản cấu thành năng lực của mỗi cá nhân, bao gồm: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Ngoài ra, chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo các ngành nói chung và ngành quản trị du lịch nói riêng, chính ba nhóm nhân tố này luôn đóng vai trò then chốt trong việc đánh giá chất lượng đào tạo của trường hướng đến đối với sinh viên sau tốt nghiệp. Do đó, khung phân tích được xây dựng như sau:



**Sơ đồ 1:** Khung phân tích năng lực của nhân viên du lịch

Kiến thức của nhân viên trong ngành dịch vụ du lịch là một yếu tố cơ bản nhất khi kinh doanh hoạt động này, vì nhân viên sẽ là người hướng dẫn, giới thiệu với du khách về các đối tượng tham quan, các hoạt động trong chương trình du lịch,... Do đó, đòi hỏi kiến thức của nhân viên phải sâu rộng về kinh tế, xã hội, chính trị ở các điểm đến du lịch, am hiểu văn hóa vùng miền. Kiến thức là vô tận, là yếu tố không thể đo lường mà đòi hỏi nhân viên phải tự ý thức trau dồi, học hỏi không ngừng để có thể làm tốt vai trò phục vụ khiến du khách hài lòng.

Kỹ năng được chia thành các nhóm cụ thể: kỹ năng giao tiếp, giải quyết vấn đề, quản lý, nhận thức và lãnh đạo... Kỹ năng giao tiếp và đặc biệt giao tiếp bằng ngoại ngữ sẽ giúp nhân viên tự tin hơn khi tiếp xúc với du khách nước ngoài. Trong quá trình hoạt động du lịch sẽ tiếp xúc và phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau, nhân viên cần phải nhạy bén xử lý các tình huống có thể xảy ra, tránh gây phiền toái cho khách. Nhân viên luôn là tấm gương trong việc nhận thức đúng đắn về bảo vệ môi trường, cảnh quan và tài nguyên thiên nhiên, để tiếp tục phát triển ngành dịch vụ du lịch.

Thái độ của nhân viên là yếu tố tác động mạnh đến sự hài lòng của du khách về hình ảnh của điểm đến du lịch. Một thái độ thân thiện, hòa nhã, đúng chuẩn trong phương thức ứng xử sẽ là cách ghi điểm và quảng bá hình ảnh của du lịch địa phương đến với bè bạn trong nước và quốc tế.

Do đó, nhân viên du lịch sẽ đóng vai trò là chiếc cầu nối giữa điểm đến và du khách, sự chuyên nghiệp của nhân viên cần được thể hiện một cách hài hòa giữa ba tiêu chí: kiến thức - kỹ năng - thái độ trong quá trình tác nghiệp.

### **3. Dữ liệu và phương pháp phân tích**

#### **3.1. Dữ liệu khảo sát**

Đối tượng khảo sát là du khách tham quan và trải nghiệm các sản phẩm du lịch tại Cồn Sơn. Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện trong khoảng

thời gian từ tháng 12/2016 đến tháng 3/2017, với cỡ mẫu gồm 100 quan sát. Theo phân tích thống kê, cỡ mẫu như thế là đủ lớn để đảm bảo cho tính suy rộng tổng thể, cụ thể là địa bàn nghiên cứu tại Cồn Sơn (Luu Thanh Đức Hải, 2007). Cuộc khảo sát được thực hiện qua hình thức phỏng vấn trực tiếp với phiếu khảo sát bao hàm những nội dung phản ánh năng lực của nhân viên du lịch và một số thông tin đặc điểm cá nhân của du khách.

### 3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Các yếu tố thuộc tính của ba nhóm nhân tố cấu thành năng lực của nhân viên sẽ được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5 (trong đó, 1: Rất kém và 5: tốt). Hơn nữa, kỹ thuật phân tích thống kê mô tả được sử dụng để tính toán và phản ánh mức độ đánh giá năng lực của nhân viên từ du khách.

Tương ứng với thang đo 5 mức độ, kết quả phân tích thống kê đối với các yếu tố về năng lực của nhân viên sẽ được diễn giải như sau:

**Bảng 1:** Ý nghĩa của từng giá trị trung bình của thang đo

Giá trị trung bình	Diễn giải ý nghĩa
1,00 – 1,80	Rất kém
1,81 – 2,60	Kém
2,61 – 3,40	Chấp nhận được
3,41 – 4,20	Khá
4,21 – 5,00	Tốt

## 4. Kết quả và thảo luận

### 4.1. Thực trạng hoạt động du lịch tại Cồn Sơn

Tổng diện tích đất của Cồn Sơn rộng trên 67 ha. Trên toàn bộ 67 ha này hầu hết là những vườn cây ăn trái, ao cá lớn nhỏ và những làng bè mọc san sát nhau. Thời gian gần đây, mô hình du lịch cộng đồng đang thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước tìm đến tham quan, có thể kể đến điểm du lịch Cồn Sơn được hình thành gần hai năm nay từ sự khởi xướng của Phòng Văn hóa thông tin quận Bình Thủy.

Trước đây, Cồn này được biết đến là cồn “4 không” (không điện, không nước, không trường, không trạm) nhưng hiện tại chỉ còn “2 không” (không trường, không trạm) một phần là nhờ vào sự phát triển du lịch, đời sống kinh tế và văn hóa của người dân Cồn Sơn đã từng bước được cải thiện. Toàn bộ Cồn Sơn hiện nay có khoảng 79 hộ dân đang sinh sống, trong đó có 15 hộ tham gia kinh doanh du lịch; trong đó có 12 hộ hoạt động chính thức và 3 hộ đang trong giai đoạn thử nghiệm. Mỗi hộ đều có vườn cây ăn trái, ao cá với nhiều chủng loại sản phẩm khác nhau và sẽ phục vụ chuyên những món ăn chỉ do hộ dân đó chế biến và phục vụ.

Nhìn chung, hoạt động du lịch tại Cồn Sơn vẫn còn hạn chế, chỉ có một số sản phẩm, hoạt động du lịch điển hình như tham quan vườn trái cây, ao cá; ẩm thực; trải nghiệm làm bánh;

hoạt động tát đìa bắt cá; bơi xuồng ngắm cảnh do mỗi hộ dân tự phát khai thác. Ví dụ như: Nhà vườn Song Khánh sở hữu một vườn cây rộng hơn 13.000m<sup>2</sup> đan xen là ao cá bao bọc xung quanh khu vườn, được biết đến là nơi thường tổ chức Buffet bánh dân gian với 35 món bánh tự chọn và chuyên nấu các loại lẩu đồng quê như: Lẩu Mắm, Lẩu Cua đồng, Lẩu Cá tai tượng lá sen... Điểm độc đáo của nhà vườn này là du khách mỗi khi ghé đến sẽ được gia chủ hướng dẫn làm các món bánh dân gian như: bánh xèo, bánh khọt, bánh lọt, bánh tằm, bánh in... với các nguyên phụ liệu sẵn có trong vườn. Ngoài ra, còn có một số nhà vườn kinh doanh các sản phẩm khác như Nhà vườn Công Minh với khuôn viên rộng 7.000m<sup>2</sup> trồng hơn 15 loại cây ăn trái đủ loại khác nhau như chôm chôm, nhãn, bưởi, vú sữa... nhưng chủ lực là nhãn và chôm chôm. Nhà vườn Thành Tâm chủ lực trái cây là bưởi và phục vụ các thú vui trải nghiệm như: tát mương bắt cá, dịch vụ lưu trú qua đêm với giá khoảng 10 USD/người/đêm.

Điểm du lịch Cồn Sơn với những sản phẩm du lịch giản đơn nhưng lại mang tính mới lạ, độc đáo và cảm giác trải nghiệm cuộc sống chỉ có ao vườn, chim cá đã hấp dẫn du khách gần xa đến tham quan ngày càng gia tăng. Tính đến tháng 3/2017 tăng gấp 7 lần so với tháng 8/2016 đã góp phần tăng nhanh về tổng doanh thu từ hoạt động du lịch từ 31 triệu đồng trong giai đoạn tháng 8/2016 lên đến hơn 230 triệu đồng trong tháng 3/2017 (Bảng 2). Hiện tại có 14 công ty lữ hành đến khảo sát và đưa khách đến Cồn Sơn, trung bình Cồn đón từ 50-100 khách/ngày, ngoài khách du lịch trong nước còn có khách quốc tế đi theo tour hoặc đơn lẻ. Có hơn 40 kênh truyền hình trên cả nước đã đến ghi hình làm phóng sự quảng bá giới thiệu sản phẩm du lịch Cồn Sơn. Dẫu sự phát triển du lịch đã mở ra nhiều cơ hội nâng cao đời sống và thu nhập của người dân của Cồn nhưng chính quyền và dân cư nơi đây vẫn luôn cố gắng vừa khai thác du lịch, vừa giữ được nét hoang sơ, bình dị tự nhiên để giữ chân du khách.

**Bảng 2.** Hoạt động du lịch tại Cồn Sơn, tháng 8/2016 - tháng 3/2017

Chỉ tiêu	8/2016	9/2016	10/2016	11/2016	12/2016	1/2017	2/2017	3/2017
Lượt khách (người)	205	529	783	645	753	1.174	1.367	1.485
Doanh thu (nghìn đồng)	31.716	81.102	112.147	76.998,5	112.524	189.205	225.578	230.957

*Nguồn: Tổ hợp tác du lịch cộng đồng Cồn Sơn, tháng 3/2017*

Để phát triển ổn định trong thời gian sắp tới, các hộ gia đình làm du lịch tại Cồn Sơn liên kết nhau thành lập một tổ chức gọi là Tổ hợp tác. Theo số liệu thống kê mới nhất (Tháng 3/2017), Tổ hợp tác hiện tại có 12 thành viên chính thức tham gia vào hoạt động du lịch, bao gồm các dịch vụ: Ẩm thực - Nghề dân gian - Liên kết vườn. Tổ hợp tác cũng có 3 thành viên tham gia với vị trí chưa chính thức, và đang trong giai đoạn thử nghiệm 1 năm.

#### 4.2. Đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên du lịch

Kết quả khảo sát trực tiếp 100 du khách về đánh giá năng lực của nhân viên du lịch được trình bày ở bảng 3 như sau:

**Bảng 3:** Kết quả phân tích thống kê về nhân tố kiến thức

Nhân tố	Mức độ đánh giá (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
<b>KIẾN THỨC</b>						<b>3,41</b>
Có hiểu biết về lịch sử, văn hóa, địa lý tại điểm đến	5	16	27	46	6	3,32
Có hiểu biết về nghiệp vụ du lịch	0	7	48	39	6	3,44
Có hiểu biết các tiêu chuẩn ngành du lịch	1	8	49	39	3	3,35
Có hiểu biết về tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	1	5	40	45	9	3,56

*Nguồn: Số liệu khảo sát, tháng 3/2017.*

Về kiến thức của nhân viên, đa số du khách đánh giá ở mức độ chấp nhận được và khá (3,41 điểm), chiếm tỉ lệ từ 27% - 49%, trong đó, tiêu chí về sự hiểu biết tiêu chuẩn vệ sinh thực phẩm được du khách đánh giá cao nhất, mức 3,56/5 điểm. Kết quả này có thể được giải thích bởi vì hiện tại, dù bất cứ loại hình kinh doanh nào vẫn phải bắt buộc đảm bảo sức khỏe du khách trước thực trạng thực phẩm bản trên thị trường.

Ngoài ra, kết quả tại bảng 3 cho thấy yếu tố “Nhân viên giới thiệu lịch sử, địa lí, văn hóa Cồn Sơn” được du khách đánh giá ở mức khá, chiếm tỉ lệ cao hơn các mức còn lại, ở mức chấp nhận được chiếm tỉ lệ 27% và đặc biệt yếu tố này có mức đánh giá kém chiếm tỉ lệ cao hơn so với các yếu tố khác trong nhóm kiến thức là 16% và có điểm trung bình chung cho việc đánh giá là 3,32/5 ở mức đánh giá “chấp nhận được”. Qua khảo sát, mức độ đồng ý chủ yếu là du khách có trình độ học vấn là đại học/cao đẳng và ở độ tuổi dưới 25 tuổi, còn độ tuổi còn lại đều có nhận định chung ở mức không đồng ý và bình thường.

Có thể thấy rằng, những du khách ở khác nhóm tuổi là dưới 25 tuổi có đánh giá khắt khe hơn so với nhóm tuổi dưới 25. Vì vậy, đòi hỏi hướng dẫn viên cần giới thiệu đầy đủ các thông tin về Cồn Sơn để du khách ở các nhóm tuổi này có được những thông tin cần thiết về điểm đến. Nhìn chung, sự đánh giá của du khách về trình độ kiến thức của nhân viên tại Cồn Sơn chỉ đạt mức “chấp nhận được”, chưa thật sự đáp ứng sự kỳ vọng và nhu cầu tìm hiểu, trải nghiệm của du khách. Bởi lẽ, thành phần chính tham gia hoạt động du lịch tại Cồn Sơn chủ yếu là các hộ dân sinh sống đã từ lâu trên đất cồn này, họ chuyển từ hoạt động sản xuất nông nghiệp sang kinh doanh du lịch cộng đồng; hơn nữa, trình độ học vấn và chuyên môn nghiệp vụ về du lịch vẫn còn nhiều hạn chế.

**Bảng 4:** Kết quả phân tích thống kê về nhân tố kỹ năng

Nhân tố	Mức độ đánh giá (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
<b>KỸ NĂNG</b>						<b>3,45</b>
Thao tác nghiệp vụ	1	1	50	46	2	3,47
Giao tiếp trực tiếp	0	0	38	57	5	3,67
Giao tiếp gián tiếp (điện thoại, email...)	1	9	47	40	3	3,35
Sử dụng ngoại ngữ (nếu có)	3	18	60	19	0	2,95
Giải quyết vấn đề, xử lý tình huống	1	4	32	58	5	3,62
Quan sát, hỗ trợ	1	2	33	58	6	3,66
Sử dụng các dụng cụ, thiết bị	2	10	23	63	2	3,13
Giải thích, thuyết phục	1	0	31	57	11	3,77

Nguồn: Số liệu khảo sát, tháng 3/2017.

Kế đến, đối với nhóm nhân tố kỹ năng của nhân viên tại Cồn Sơn, tương tự với mức điểm trung bình của trình độ kiến thức, mức 3,45/5 điểm. Ở mức “chấp nhận được” chiếm tỉ lệ từ 47% - 60%, ở mức độ khá chiếm tỉ lệ từ 57% - 63%, ở các mức độ còn lại được du khách đánh giá tương đối thấp. Đặc biệt, ở mức độ tốt, có một yếu tố được du khách đánh giá rất cao chiếm 60% là “Kỹ năng quan sát”. Điều này rất có ý nghĩa cho nhân viên ở đây khi tham gia hoạt động du lịch. Với đặc thù địa hình sông nước gây khó khăn cho du khách đến tham quan, nhân viên du lịch nắm bắt được tâm lý đó của khách du lịch nên họ rất chú tâm đến cử chỉ, hành động của khách nhằm kịp thời hỗ trợ tốt nhất cho du khách. Tuy nhiên, yếu tố về “Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ” có điểm trung bình đánh giá chung của du khách là 2,95/5, thấp nhất trong tất cả các tiêu chí thuộc nhóm kỹ năng của năng lực nghề nghiệp. Có thể giải thích, nhân viên ở Cồn Sơn chủ yếu là những người dân sinh sống ở đây từ rất lâu và tham gia hoạt động du lịch chỉ trong một thời gian ngắn gần đây nên còn hạn chế về kỹ năng ngoại ngữ, nhưng hiện tại, ngoài những nhân viên là các hộ dân sinh sống, còn có một số khác là sinh viên đã tốt nghiệp ở các trường đại học, cao đẳng gần khu vực có chuyên ngành ngoại ngữ, tự tin giao tiếp bằng nhiều thứ tiếng như tiếng Anh, Pháp, Hoa... nhằm cải thiện khuyết điểm trình độ ngoại ngữ, cũng như hướng đến thị trường khách du lịch quốc tế được thu hút và tiếp cận nhiều hơn.

**Bảng 5.** Kết quả phân tích thống kê về nhân tố thái độ

Nhân tố	Mức độ đánh giá (%)					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
<b>THÁI ĐỘ</b>						<b>3,95</b>
Tôn trọng du khách	1	4	5	58	32	4,16
Sẵn sàng, linh hoạt trong công việc	2	0	10	56	32	4,18
Có tác phong chuyên nghiệp	1	8	28	48	15	3,68
Có thái độ quan tâm, lắng nghe	1	2	19	53	25	3,99
Cách ăn mặc gọn gàng	0	6	19	50	15	3,74

Nguồn: Số liệu khảo sát, tháng 3/2017.



So với nhóm yếu tố kiến thức và kỹ năng, nhóm yếu tố thái độ của nhân viên được du khách đánh giá khả quan và tích cực hơn. Mức độ đánh giá khá đạt trên 50%, mức độ đánh giá tốt chiếm tỉ lệ từ 25% - 32% và có mức đánh giá chung cho nhóm nhân tố này có điểm trung bình là 3,95/5. Cụ thể, yếu tố “Nhân viên luôn có thái độ tôn trọng du khách” và “Nhân viên luôn sẵn sàng, linh hoạt trong công việc” được du khách đánh giá có điểm trung bình lần lượt 4,16/5 và 4,18/5 điểm. Đây là dấu hiệu tích cực đáng mừng đối với hộ kinh doanh du lịch tại Cồn Sơn nói chung và đội ngũ nhân viên phục vụ tại đây nói riêng. Dù chỉ trong khoảng thời gian ngắn bắt đầu loại hình du lịch này, nhưng nhân viên đã có ý thức rất tốt về sự sẵn lòng phục vụ du khách với thái độ tôn trọng và thân thiện. Tuy nhiên, cần phải đặc biệt xây dựng tính đồng nhất giữa các nhân viên và hình thành quy chuẩn phục vụ trong tất cả các loại hình dịch vụ đã và đang cung cấp. Khi đó, Cồn Sơn mới thật sự giữ chân du khách trở lại nhiều lần và giới thiệu người thân, bạn bè, đồng nghiệp (hình thức word of mouth).

Nhìn chung, kết quả khảo sát, đánh giá về năng lực phục vụ của nhân viên cho thấy còn rất nhiều khó khăn và chưa đạt chuẩn đáp ứng nhu cầu của du khách tham quan. Vì vậy, để có thể đáp ứng mong muốn khi du khách đến đây tham quan, cảm giác thoải mái, an toàn và mong muốn quay trở lại, cần chú ý cải thiện, nâng cao năng lực liên quan đến các nhân tố cấu thành năng lực của nhân viên. Bên cạnh đó, nhân viên tác nghiệp phải cân bằng hài hòa giữa ba nhân tố để có thể phát triển nghề nghiệp trong tương lai, không chỉ đối với riêng ngành du lịch đòi hỏi những yếu tố này.

## 5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự đánh giá của du khách về năng lực phục vụ của nhân viên du lịch tại Cồn Sơn 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. Trong đó, nhóm yếu tố về “Thái độ” được du khách đánh giá cao hơn so với hai nhóm yếu tố còn lại. Tuy nhiên, năng lực của nhân viên ở Cồn Sơn tồn tại rất nhiều hạn chế, đặc biệt yếu tố kỹ năng được du khách đề xuất khá nhiều rằng đội ngũ nhân viên cần được đào tạo thêm về giao tiếp và nghiệp vụ chuyên môn.

Ngoài ra, những du khách có trình độ học vấn và nghề nghiệp khác nhau sẽ có đánh giá về năng lực nhân viên không giống nhau, những du khách có độ tuổi dưới 25 có xu hướng không đòi hỏi quá cao về kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên, nhưng nhóm những du khách là nhân viên chuyên môn bậc trung và bậc cao có đánh giá tương đối chuẩn mực, khắt khe hơn. Vì vậy, nhân viên phục vụ tại Cồn Sơn cần chú trọng không những về chất lượng (kiến thức rộng về xã hội, lịch sử Cồn Sơn, văn hóa, kinh tế...; kỹ năng tốt; thái độ tốt) và cả hình thức bên ngoài (trang phục nhân viên) để có thể phục vụ tốt cho đa dạng đối tượng du khách khác nhau nhưng giữ gìn những phẩm chất truyền thống tốt đẹp của người dân Cồn Sơn.

Một số giải pháp được đề xuất nhằm hướng đến sự hoàn thiện các yếu tố cấu thành khung năng lực nghề nghiệp theo khung năng lực. Đối với yếu tố “Kiến thức”, mở đa dạng các khóa học tập huấn cho nhân viên về kiến thức xã hội, xu hướng phát triển du lịch và đặc biệt là

các nghiệp vụ chuyên môn du lịch theo định kỳ để nhân viên có thể có sự hiểu biết sâu về chuyên môn và có quan điểm đúng khi phát triển du lịch hướng đến sự phát triển bền vững, mang lại lợi ích và hiệu quả lâu dài.

Ngoài ra, các khóa học dành cho phát huy “Kỹ năng” mềm như giao tiếp ngoại ngữ với hình thức đào tạo ngắn hạn, cách chăm sóc khách hàng, hoặc có thể tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm từ các nhà kinh doanh du lịch nổi tiếng, diễn giả kinh tế... nhằm đáp ứng kịp thời lượng khách quốc tế gia tăng trong tương lai.

Tạo cơ hội giao lưu, trao đổi kinh nghiệm bằng cách tạo điều kiện cho nhân viên tham quan các khu du lịch khác cùng hình thức, để họ có thể học tập, mở mang kiến thức thực tế, tiếp thu những điểm hay, mới để ứng dụng phát triển du lịch đất Cồn. Yếu tố không thể bỏ qua có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách, đó là “Thái độ” cũng được thể hiện bằng trang phục của nhân viên. Đối với hướng dẫn viên, trang phục cần lịch sự, chỉnh tề, gọn gàng và có đặc trưng riêng để du khách có thể dễ dàng phân biệt các bộ phận khác nhau của điểm du lịch, cũng như thể hiện sự tôn trọng và ghi ấn tượng trong quá trình giao tiếp với du khách trong và ngoài nước.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo tổng hợp và điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển du lịch thành phố Cần Thơ đến năm 2020 và định hướng phát triển đến năm 2030.
- [2]. Báo cáo công tác văn hóa, thể thao và du lịch Cần Thơ năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2015.
- [3]. Báo cáo công tác văn hóa, thể thao và du lịch Cần Thơ năm 2015 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2016.
- [4]. Báo cáo công tác văn hóa, thể thao và du lịch Cần Thơ năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ năm 2017.
- [5]. Báo cáo thống kê của Tổ hợp tác Cồn Sơn, năm 2017.
- [6]. Bloom, B.S., (1956). *Taxonomy of Educational Objectives, Handbook I: The Cognitive Domain*. New York: David McKay Co. Inc.
- [7]. Huỳnh Trường Huy và 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*. 6+7:99-107.
- [8]. Lưu Thanh Đức Hải, (2007). Bài giảng Nghiên cứu Marketing, Đại học Cần Thơ.
- [9]. Quan Minh Nhật, 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 đồng bằng sông Cửu Long được đào tạo bậc đại học trở lên. *Tạp chí Khoa học Trường đại học Cần Thơ*. 22b:273-282.
- [10]. Srivastava, M.P., (1997). *Human resource planning: Approaches, Needs Assessment and Priorities in Manpower Planning*. Nataraj Books.