ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÂM ĐỒNG

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES AT ACCOMMODATION BUSINESSES IN LAM DONG PROVINCE

Đỗ Thị Thùy Trang, Phan Thị Bích Hằng

Khoa Du lịch, Trường Đại học Yersin Đà Lạt

Đến Tòa soạn ngày 17/03/2024, chấp nhận đăng ngày 20/05/2024

Tóm tắt: Nhân sự thường được coi là một trong những tài sản quan trọng nhất của các tổ chức du lịch nói chung. Việc phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là nhân lực cơ sở lưu trú du lịch sao cho phù hợp yêu cầu thực tiễn đang là một yêu cầu cấp bách. Nghiên cứu này xây dựng các thang đo nhằm đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng, dựa trên cơ sở khảo sát người lao động đang làm việc trực tiếp. Kết quả cho thấy, ba yếu tố: kiến thức, kĩ năng, thái độ có ảnh hưởng rất lớn đến nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp. Nghiên cứu cũng đưa ra một số giải pháp bám sát thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các cơ sở lưu trú.

Từ khóa: Chất lượng nguồn nhân lực, cơ sở lưu trú, tỉnh Lâm Đồng.

Abstract: The workforce is often considered one of the most important assets of tourism organizations in general. Developing human resources in tourism, especially in accommodation facilities, to meet practical requirements, is a pressing need. This study constructs measurement scales to evaluate the quality of human resources in accommodation businesses in Lam Dong province, based on direct worker surveys. The results show that three factors: knowledge, skills, and attitude, have a significant impact on the human resources of these enterprises. The research also proposes some practical solutions to enhance the quality of human resources at accommodation establishments.

Keywords: The quality of human resources, accommodation, Lam Dong Province.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch ở Việt Nam hiện nay có lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống vô cùng phát triển. Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến tháng 6/2022, số lượng các khách sạn trên khắp cả nước là khoảng 33.330 cơ sở lưu trú với 667.000 buồng, trong đó có 215 khách sạn 5 sao với 72.000 buồng, 334 khách sạn 4 sao với 45.000 buồng. Vì nhu cầu khách du lịch ngày một tăng cao nên các cơ sở kinh doanh lưu trú ngày một phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng, vì vậy tính cạnh tranh cũng ngày càng khốc liệt hơn.

Trước tình hình này, để ngày càng vững mạnh và củng cố được vị trí của mình trên thị trường, các khách sạn cần phải có những biện pháp phù hợp nhằm thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh tại doanh nghiệp của mình. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị, ở hầu hết các cơ sở kinh doanh lưu trú đều phải được chú trọng trang bị để đáp ứng tiêu chuẩn quy định của cơ quan quản lý nhà nước và nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch. Tuy nhiên, một yếu tố quan trọng mang tính quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp là chất lượng nguồn nhân lực. Vì đến

cuối cùng, đối với bất cứ một hoạt động kinh doanh nào, yếu tố quyết định đến sự thành công của một doanh nghiệp cũng là con người. Do sản phẩm của khách sạn chủ yếu là sản phẩm dịch vụ, sản phẩm vô hình, nên nhân sự ở ngành này cũng rất đặc biệt so với các ngành khác ở chỗ chất lượng dịch vụ phụ thuộc hầu hết vào yếu tố con người. Vì vậy, để có thể đứng vững trên thị trường, các khách sạn phải tìm ra những giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Bài báo này xoay quanh việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú tại phạm vi tỉnh Lâm Đồng, nhằm có cái nhìn tổng quát nhất về nhân lực trong lĩnh vực lưu trú tại Lâm Đồng.

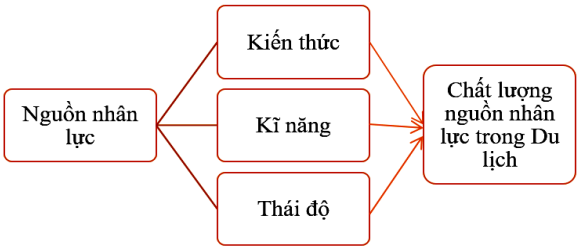
2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực: Có khá nhiều định nghĩa khác nhau về nguồn nhân lực, chẳng hạn theo Nicholas Henry thì nguồn nhân lực được định nghĩa như sau: "*Nguồn nhân lực là nguồn lực con người của những tổ chức (với quy mô, loại hình, chức năng khác nhau) có khả năng và tiềm năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, khu vực, thế giới*".

Chất lượng nguồn nhân lực: Theo GS.TS. Vũ Thị Ngọc Phùng (2007) thì: "Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kĩ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ". Theo quan điểm này thì chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá thông qua các tiêu chí: trình độ học vấn, chuyên môn và kĩ năng (thuộc trí lực) và sức khỏe (thuộc thể lực). Các tiêu chí này được định lượng hóa bằng các cấp bậc học, các bậc đào tạo chuyên môn mà có và có thể đo lường được tương đối dễ dàng.

Nhìn chung, áp dụng mô hình năng lực nghề nghiệp và theo ý kiến của các chuyên gia, để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong du lịch cần dựa vào ba nhóm yếu tố chính như sau: Kiến thức, Kĩ năng, Thái độ, bao gồm 18 chỉ tiêu.



Hình 1. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong du lịch

(Nguồn: nhóm tác giả)

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện phương pháp nghiên cứu định tính bằng cách phỏng vấn chuyên gia để hiệu chỉnh thang đo, sau đó dùng phương pháp nghiên cứu định lượng gửi phỏng vấn trực tuyến cho người lao động, cấp quản lý đang làm việc tại các cơ sử lưu trú trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng và khách du lịch. Số phiếu thu về là 160 phiếu, trong đó 157 phiếu hợp lệ. Cuối cùng, tác giả dùng phần mềm SPSS 20.0 để phân tích dữ liệu.

3. KẾT LUẬN VÀ THẢO LUẬN

3.1. Tình hình lực lượng lao động trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng

Theo báo cáo tổng kết của UBND tỉnh, năm 2023, toàn tỉnh hiện có 3.070 cơ sở lưu trú du lịch với tổng số 43.684 phòng, trong đó có 449 khách sạn từ 1-5 sao với 13.172 phòng (gồm 51 khách sạn cao cấp từ 3-5 sao với 4.630 phòng; 398 khách sạn từ 1-2 sao với 8.435 phòng). Năm 2023, du lịch Lâm Đồng

đã đạt được nhiều kết quả ấn tượng sau ảnh hưởng vì dịch Covid-19, đón hơn 8,6 triệu lượt khách, tăng 15,3% so với cùng kỳ năm 2022, đạt 101,8% kế hoạch. Trong đó, khách quốc tế đạt 400 ngàn lượt, tăng 166,7% so với cùng kỳ năm 2022, khách nội địa đạt hơn 8,2 triệu lượt, tăng 12,2% so với cùng kỳ năm 2022; khách qua lưu trú đạt 6,7 triệu lượt, tăng 21,8% so với cùng kỳ năm 2022. Doanh thu từ du lịch đạt hơn 15,5 ngàn tỷ đồng. Tỉnh đã có cơ chế, chính sách thông thoáng để thu hút các nhà đầu tư vào lĩnh vực du lịch. Đến nay, đã có 229 dự án, với tổng số vốn đăng ký khoảng 70.300 tỷ đồng.

Theo Định hướng phát triển du lịch tỉnh Lâm Đồng đến 2020, tầm nhìn đến 2030, đề ra cụ thể đến năm 2020 phát triển khoảng 13.000 lao động trực tiếp tại các doanh nghiệp du lịch và dịch vụ du lịch. Trong đó, phải có 80% qua đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch, ngoại ngữ tin học…, đến năm 2025, nâng số lao động trong các doanh nghiệp du lịch lên khoảng 15.000 và có từ 85-90% đã qua đào tạo chuyên sâu nghiệp vụ du lịch. Trong tổng số nhân lực ngành du lịch hiện tại là 13.000 lao động, lĩnh vực lưu trú có 9.000 người. Trong đó có 80% đã được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ, 60% tổng số lao động trực tiếp phục vụ tại các cơ sở kinh doanh du lịch có độ tuổi từ 18 - 35. Tỷ lệ lao động được đào tạo, đào tạo lại, bố trí đúng ngành nghề, lao động có kinh nghiệm nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ có xu hướng ngày càng tăng, lao động trẻ.

Trong những năm qua, nguồn nhân lực ngành du lịch của Lâm Đồng nói riêng và khu vực Tây Nguyên nói chung đã có những bước phát triển mạnh mẽ về số lượng và tăng dần về chất lượng. Tuy nhiên, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của lao động du lịch Tây Nguyên vẫn còn kém so với các khu vực Duyên hải miền Trung, miền Nam, miền Bắc, trình độ ngoại ngữ còn hạn chế.

Những hạn chế này xuất phát từ việc các cơ sở đào tạo, chương trình đào tạo, giáo trình, cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên đào tạo du lịch của Tây Nguyên chưa đáp ứng nhu cầu, chưa đảm bảo chất lượng. Mặt khác, nhiều doanh nghiệp sử dụng lao động chưa thực sự quan tâm đến việc tuyển dụng và sử dụng lao động đã qua đào tạo. Đồng thời, vẫn còn tình trạng "nhà nhà làm du lịch, người người làm du lịch" nhưng không qua đào tạo, không được hướng dẫn bài bản, chuyên nghiệp nên ảnh hưởng lớn tới chất lượng dịch vụ du lịch.

3.2. Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 1. Mô tả thống kê mẫu theo các đặc tính

Các đặc tính	Phân loại	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	68	43,6
	Nữ	88	56,4
	Tổng cộng	157	100
Trình độ học vấn	Sơ cấp	5	3,2
	Trung cấp	14	8,9
	Cao đẳng	22	14
	Đại học	92	58,6
	Trên đại học	24	13,5
	Tổng cộng	157	100

Các đặc tính	Phân loại	Tần số	Tỷ lệ (%)
Chuyên môn, nghiệp vụ	Chuyên ngành du lịch	87	55,4
	Chuyên ngành kinh tế	28	17,8
	Chuyên ngành ngôn ngữ	20	12,7
	Khác	22	14
	Tổng cộng	157	100
Kinh nghiệm công tác	< 1 năm	26	16,6
	1-3 năm	27	17,2
	> 3-5 năm	23	14,6
	> 5-10 năm	31	19,7
	> 10 năm	50	31,8
	Tổng cộng	157	100
Chức vụ	Nhân viên	87	55,4
	Quản lý cấp trung	47	29,9
	Quản lý cấp cao	23	14,6
	Tổng cộng	157	100

Kết quả khảo sát cho thấy:

Giới tính: Tỷ lệ nam và nữ có sự chênh lệch, nam chiếm 56,4% và nữ chiếm 43,6%.

Trình độ học vấn: Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn mẫu nghiên cứu có trình độ đại học và trên đại học (chiếm 72,2%), tiếp theo là trình độ cao đẳng chiếm 14%, trường hợp trình độ sơ cấp và trung cấp chiếm tỷ lệ thấp lần lượt là 8,9% và 3,2%. Như vậy, có thể thấy nguồn nhân lực các cơ sở lưu trú tại địa bàn tỉnh Lâm Đồng được đào tạo chất lượng cao.

Chuyên môn, nghiệp vụ: Đa số mẫu nghiên cứu thuộc chuyên ngành du lịch (chiếm 55,4%), tiếp theo là chuyên ngành kinh tế chiếm 17,8% và chiếm tỷ lệ thấp nhất lần lượt là chuyên ngành khác và chuyên ngành ngôn ngữ với 14% và 12,7%.

Kinh nghiệm công tác: Trong mẫu có 50 người có kinh nghiệm công tác > 10 năm (chiếm 31,8%), điều này cho thấy nguồn nhân lực có sự gắn bó lâu dài với công việc, từ 5-10 năm chiếm 19,7%, từ 1-3 năm chiếm 17,2%, từ <1 năm chiếm 16,6%, chiếm tỷ lệ thấp nhất là 14,6% tương ứng với 23 người có kinh nghiệm làm việc từ 3-5 năm.

Chức vụ: Mẫu nghiên cứu là nhân viên chiếm hơn 50%, tỷ lệ 29,9% là quản lý cấp trung và chiếm tỷ lệ thấp nhất là quản lý cấp cao với 14,6%.

Kiểm định thang đo qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Khi đánh giá dựa trên thang đo (bảng 2) kết quả cho thấy, các thang đo đều đạt độ tin cậy Cronbach's Alpha > 0,6 và hệ số tương quan biến - tổng > 0,3, tất cả các biến quan sát của các thang đo đều thỏa mãn điều kiện để phân tích EFA.

Bảng 2. Kết quả Cronbach's Alpha các thang đo

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Knowledge Rating Scale - Cronbach's Alpha Value: 0.906					
KT1	17.1911	5.284	.827	.704	.872
KT2	17.1847	5.344	.768	.607	.884
KT3	17.3312	5.223	.758	.603	.887
KT4	17.3121	5.421	.726	.542	.893
KT5	17.1465	5.498	.742	.604	.889
Skills Rating Scale - ***Cronbach's Alpha Value:0.926***					
KN1	29.6369	15.822	.775	.703	.915
KN2	29.7134	15.988	.820	.715	.912
KN3	29.6497	15.678	.781	.686	.914
KN4	29.8089	15.989	.707	.562	.920
KN5	29.9045	15.856	.683	.539	.922
KN6	29.8280	15.310	.783	.675	.914
KN7	30.0255	15.730	.694	.555	.921
KN8	29.8344	15.498	.772	.676	.915
Attitude Rating Scale - Cronbach's Alpha Value:0.941					
TD1	17.7516	4.867	.844	.716	.927
TD2	17.8025	4.801	.813	.686	.933
TD3	17.7516	4.893	.852	.736	.926
TD4	17.7771	4.700	.869	.791	.923
TD5	17.6815	5.013	.832	.750	.930

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS)

Bảng 4. Đánh giá chất lượng thực nguồn nhân lực du lịch tỉnh Lâm Đồng

Chỉ tiêu	KT 1	KT 2	KT 3	KT 4	KT 5	KN 1	KN 2	KN 3	KN 4	KN 5	KN 6	KN 7	KN 8	TD 1	TD 2	TD 1	TD 1	TD 1
GT TB	4.35	4.35	4.21	4.22	4.39	4.42	4.34	4.40	4.24	4.12	4.22	4.03	4.22	4.43	4.38	4.43	4.41	4.50

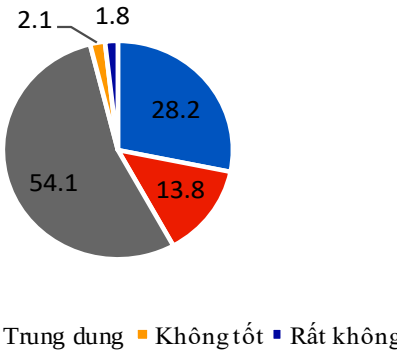
(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS)

Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng

Kết quả khảo sát chất lượng nguồn lực du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng được đánh giá tương đối cao về các yếu tố kiến thức, kĩ năng và thái độ, đa số các giá trị trung bình ở mức >4,0. Đối với chỉ tiêu về Kiến thức, giá trị trung bình nằm ở mức 4,304 cho các chỉ tiêu, đặc biệt chỉ tiêu về "*Kiến thức chuyên môn đầy đủ*" được đánh giá khá cao và đạt mức 4,39. Xếp thứ 2 trong nhóm này là chỉ tiêu KT1 và KT2 có giá trị trung bình bằng nhau là 4,35. Điều này cho thấy được hầu hết nhân viên trong làm việc tại khách sạn đều được trang bị kiến thức về chuyên môn và nghiệp vụ đầy đủ tại ghế nhà trường trước khi đi vào thực tiễn. Tuy nhiên, một số cơ sở lưu trú vẫn còn tình trạng sử dụng nguồn lao động thời vụ nên kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ còn thiếu sót. Các chỉ tiêu về KT2 và KT4 đạt giá trị trung bình lần lượt là 4,21 và 4,22. Bên cạnh việc đào tạo các kiến thức cơ bản về chuyên ngành, mỗi nhân sự đều được cung cấp các kiến thức có liên quan đến việc phát triển doanh nghiệp trong tương lai.

Đối với nhóm chỉ tiêu về Kỹ năng, giá trị trung bình đạt mức 4,26, trong đó 2 chỉ tiêu đạt giá trị cao nhất KN1 và KN 3 lần lượt là 4,42 và 4,40. Việc tương tác tốt với khách hàng trong giao tiếp và phục vụ là một trong những điều kiện tối ưu để tăng tương tác và giữ chân khách hàng ở lại lâu hơn với các khách sạn, biến khách hàng trở thành bạn hàng hoặc xa hơn có thể chính khách hàng là một kênh marketing luôn sẵn sàng giới thiệu, quảng bá các sản phẩm của doanh nghiệp. Các chỉ tiêu còn lại như KN4, KN6, KN8 được đánh giá ≥ 4,2. Kỹ năng sử dụng các công cụ trong công việc là yếu tố tiên quyết của người làm khách sạn phải có trong bối cảnh khoa học công nghệ phát triển vì thế mà việc sử dụng thành thạo các phần mềm công nghệ là một điểm cộng trong quá trình tuyển dụng của các nhà quản trị. 2 yếu tố còn lại KN5 và KN7 đạt giá trị thấp nhất trong nhóm này lần lượt là 4,12 và 4,03. Hiện nay, một số nhân lực làm trong ngành vẫn còn "yếu" ngoại ngữ, sợ giao tiếp đối với người nước ngoài, cho nên cần phải có các lớp nâng cao thường xuyên ngắn hạn và dài hạn để đáp ứng với nhu cầu hội nhập quốc tế.

Nhóm chỉ tiêu về Thái độ, hầu hết các nhân tố đầu đạt giá trị trung bình >4,3. Đây là một tín hiệu tốt cho thấy được, mặc dù công việc hàng ngày của nhân viên có nhiều và phát sinh liên tục nhưng cá nhân của họ tự thức được việc luôn giữ thái độ ôn hòa, nhẹ nhàng, khéo léo, thân thiện và nhiệt khi làm việc với khách. Bằng cách này, không chỉ khách hàng cảm thấy hài lòng mà bản thân nhân viên cũng cảm thấy thoái mái và được tôn trọng, giải quyết các vấn đề một cách nhanh chóng và hiệu quả. Cụ thể tiêu chí TD5 cho giá trị trung bình rất cao, đạt mức 4,50.



Hình 1. Đánh giá chung về chất lượng nguồn du lịch tỉnh Lâm Đồng *(Đơn vị: %)*

(Nguồn: kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Kết quả khảo sát từ phía các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng cho thấy, >40% được

đánh giá là có chất lượng nguồn du lịch "Tốt" và "Rất tốt", 54,1% còn lại được đánh giá đạt mức "Trung dung" và 3,8% đạt mức "Không tốt" và "Rất không tốt".

Điều này cho thấy, các cơ sở đào tạo đã gần như đáp ứng được ba tiêu chí về Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ, tuy nhiên vẫn còn một số bất cập về công tác đào tạo như: Tiếng Anh chuyên ngành, thời lượng thực hành. Đại diện một quản lý cơ sở lưu trú cho rằng: "*Các cơ sở đào tạo trên địa bàn chỉ đang tập trung chủ yếu kiến thức chuyên môn mà chưa có nhiều thời lượng dành cho thực hành, trong đó bao gồm cả tiếng Anh chuyên ngành, vì vậy mà sinh viên ra trường có bằng tốt nghiệp loại khá giỏi trở lên nhưng không đáp ứng được yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp*". Bên cạnh đó, "*việc thiếu hụt nguồn lao động trong mùa cao điểm cũng là một nguyên nhân chính dẫn đến việc các cơ sở đào tạo chưa đáp ứng được nguồn lực du lịch*" .

4. KẾT LUẬN

Nhìn chung bài toán nhân sự ngành du lịch mà các khách sạn tại địa bàn tỉnh Lâm Đồng đang gặp phải đó chính là rào cản ngôn ngữ của các nhân sự từ cấp thấp cho đến cấp cao. Có thể nói, với xu hướng toàn cầu hóa như hiện nay, đối với các cơ sở lưu trú nói chung và các khách sạn chất lượng cao nói riêng thì việc sử dụng tiếng Anh như một "chiếc chìa khóa" có thể kết nối doanh nghiệp với du khách quốc tế. Chỉ khi nguồn nhân lực có nền tảng tiếng Anh tốt thì họ mới có thể giao tiếp và phục vụ tốt cho khách hàng, thu lợi nhuận cho doanh nghiệp, tạo ấn tượng tốt, tăng độ tin cậy, gia tăng tính chuyên nghiệp. Ngược lại, nếu nhân viên chỉ trốn tránh hay trả lời ấp úng, không hiểu được hết nhu cầu của khách, chắc chắn là sẽ làm giảm đi sự hài lòng của họ và làm mất đi hình ảnh hay thương hiệu của doanh nghiệp trước đó. Tiếng Anh không chỉ đơn thuần giúp nhân viên làm hài lòng khách hàng, tiếng Anh còn là "cầu nối" giữa đội ngũ nhân lực, thống nhất văn hóa doanh nghiệp. Từ đó, nâng tầm dịch vụ nhà hàng, khách sạn theo tiêu chuẩn quốc tế. Để làm được điều đó, các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng cần có những giải pháp nhằm khắc phục tình trạng trên như: khuyến khích nhân viên thường xuyên chủ động giao tiếp với khách hàng, xem những bộ phim có liên quan đến ngành nghề nhà hàng - khách sạn, thực hành trong tình huống cụ thể, tham gia các khóa học chuyên ngành do doanh nghiệp tổ chức,… Vấn đề tiếp theo đặt ra là các cơ sở kinh doanh lưu trú còn tình trạng sử dụng nguồn nhân lực thời vụ và nguồn nhân lực tốt nghiệp ở các cơ sở đào tạo chưa hoàn toàn đáp ứng các yêu cầu của nhà tuyển dụng. Vì vậy, các doanh nghiệp gặp phải nhiều trở ngại trong khâu đảm bảo chất lượng phục vụ tốt cho khách hàng. Có thể nói, để phát triển lâu dài thì mỗi doanh nghiệp cần tìm cho mình một hướng đi riêng sao cho phù hợp với thực tế và có thể giải bài toán về nhân sự một cách nhanh chóng, hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Nguyễn Tiệp, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Lao động Xã hội, 2011.

[2] Vũ Thị Ngọc Phùng, Giáo trình kinh tế phát triển, NXB Lao động, 2007.

[3] Trần Xuân Cần, Mai Quốc Chánh, Kinh tế nguồn nhân lực, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2008.

[4] Báo cáo sơ kết 5 năm thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU của Tỉnh ủy Lâm Đồng "Về phát triển du lịch chất lượng cao giai đoạn 2016- 2020, định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng" và Định hướng phát triển du lịch tỉnh Lâm Đồng đến 2020, tầm nhìn đến 2030.

[5] Trần Thị Thu Hiền, Chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế - góc nhìn từ nhà quản lý. Tạp chí Khoa học Đại học Huế (2019). Tập 128, Số 6D, 2019, Tr. 87–100.

[6] Phạm Thái Anh Thư, Võ Ngọc Trường Sơn, Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực du lịch Thừa Thiên Huế. Tạp chí Khoa học Đại học Huế (2023). Tập 132, Số 5A, 2023, Tr. 145–165.

Thông tin liên hệ: **Đỗ Thị Thùy Trang**

Điện thoại: 0975722241 - Email: trangdtt1@yersin.edu.vn

Khoa Du lịch, Trường Đại học Yersin Đà Lạt.

-
-