HÀM Ý QUẢN TRỊ NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH DU LỊCH Ở HUYỆN PHÚ QUỐC, TỈNH KIÊN GIANG

Nguyễn Quốc Nghi
Trường Đại học Cần Thơ
quocnghi@ctu.edu.vn
Ngày nhận bài: 28/3/2018, Ngày duyệt đăng: 7/8/2018

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đề xuất một số khuyến nghị nâng cao hiệu quả công việc (HQCV) của nhân viên ngành du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp 185 nhân viên đang làm việc trong ngành du lịch. Ứng dụng phân tích nhân tố khám phá kết hợp với hồi quy tuyến tính đa biến, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến HQCV của nhân viên du lịch là "Môi trường làm việc", "Phong cách lãnh đạo", "Năng lực cá nhân", "Động lực làm việc". Từ đó, nghiên cứu đề xuất 4 khuyến nghị nâng cao HQCV cho nhân viên ngành du lịch, bao gồm: "Tạo môi trường làm việc thân thiện, thoải mái cho nhân viên", "Lãnh đạo cần quan tâm nhiều hơn đến tâm tư, nguyện vọng của nhân viên", "Trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng làm việc cho nhân viên", "Tạo động lực làm việc cho nhân viên".

Từ khóa: *hiệu quả công việc, nhân viên du lịch, huyện Phú Quốc*

Several recommendations to improve the job performance of the employment in the tourism industry in Phu Quoc, Kien Giang

Abstract

The study aimed to propose the several recommendations to improve the job performance of the employment in the tourism industry in Phu Quoc district, Kien Giang province. The research data were collected through direct interviews with 185 employees working in the tourism industry. The application of exploratory factor analysis combined with multivariate linear regression were used in the study, the research results showed that there are four factors that affect to the job performance of the travel employees including "Working environment", "Leadership style", "Personal ability", "Work motivation". From the findings, the study proposed four the several recommendations to improve the job performance of the travel employees, including "Generating the friendly and pleasurable working emvironment for the employees", "Paying more attenttion to the employees' thoughts and aspirations from leaders", "Upgrading the professional knowledge and skills to work for the employees, "Creating the motivation for the employees".

Keywords: *the job performance, travel employees, Phu Quoc district*

1. Đặt vấn đề

Du lịch đang trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong nền kinh tế quốc dân, với những đóng góp quan trọng như nâng cao thu nhập, giải quyết việc làm, tăng cường giao lưu, bảo tồn văn hóa, phát triển kinh tế - xã hội của đất nước… Tỉnh Kiên Giang thuộc khu vực đồng bằng sông Cửu Long, nơi được nhiều du khách trong và ngoài nước biết đến thông qua những danh lam thắng cảnh nổi tiếng, đặc biệt là tài nguyên biển đảo rất đa dạng. Những năm qua, tốc độ phát triển ngành du lịch tỉnh Kiên Giang luôn rất cao, trong đó phải kể đến sự đóng góp lớn từ huyện Phú Quốc. Trong Năm du lịch Quốc gia 2016, đảo Phú Quốc đón hơn 1,45 triệu lượt khách du lịch, vượt 20,8% kế hoạch, tăng gần 63% so với năm 2015, trong đó lượng khách quốc tế đạt 201.132 lượt người, tăng 38,5%. Tổng doanh thu từ du lịch hơn 8.920 tỷ đồng, tăng 32,4% so năm 2015 (Lê Huy Hải, 2017). Tốc độ phát triển của ngành du lịch Phú Quốc càng nhanh thì kéo theo nhu cầu ngày càng gia tăng về nguồn nhân lực, đây là yếu tố then chốt làm nên sự hài lòng của du khách cũng như là

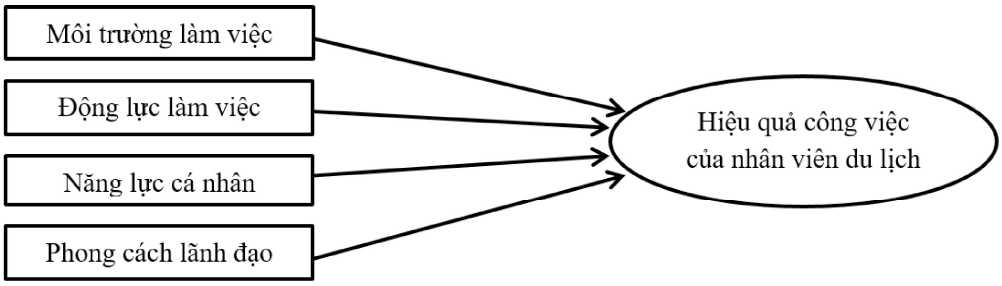
cầu nối hiệu quả giữa sản phẩm du lịch và khách tham quan, nhưng đó phải là nguồn nhân lực làm việc có hiệu quả, có trình độ và năng lực. Song, thực tế đáng lo ngại là tỷ lệ nguồn lực được đào tạo chính quy còn hạn chế về khả năng ngoại ngữ, giao tiếp, chuyên môn nghiệp vụ,… Đội ngũ lao động còn thiếu và yếu nên chưa đáp ứng kịp so với tốc độ phát triển của ngành du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Trước thực trạng này, nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến HQCV của nhân viên ngành du lịch, từ đó đề xuất hàm ý quản trị góp phần nâng cao hiệu quả công việc, cải thiện chất lượng nguồn nhân lực du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Hiệu quả công việc đến nay vẫn còn là khái niệm khá trừu tượng, hiệu quả công việc là một khái niệm đa chiều, là sự biểu hiện phong phú cũng như được đánh giá bởi nhiều tiêu chí hữu hình và vô hình. Vì thế, xác định toàn diện các yếu tố quyết định HQCV của nhân viên là không dễ dàng (Duc Anh Mai, 2010). Hiệu quả công việc của nhân viên được xác định như một tiêu chí đánh giá khả năng và kết quả công việc của nhân viên trong việc xây dựng các hệ thống lương, thưởng, kiểm tra và kiểm soát chất lượng lao động trong các doanh nghiệp (Elias và Scarbrough, 2004). Một số nhà nghiên cứu như Fericelli và Sire (1996), Bourguignon (1997), Gilbert và Charpentier (2004) đã đưa ra quan điểm về hiệu quả dựa trên ba khía cạnh sau: (1) Hiệu quả công việc là một sự thành công và sự thành công đó phụ thuộc vào con người và các yếu tố khác trong tổ chức; (2) Hiệu quả công việc là kết quả của một hành động theo đó việc đánh giá hiệu quả là hoạt động hậu kiểm các kết quả đã đạt được; (3) Hiệu quả công việc cũng là một hành động bởi nó dẫn tới thành công nhờ vào quy trình quản lý, thông tin về kết quả, quy trình xây dựng và kiểm tra các mục tiêu làm việc của nhân viên trong tổ chức.

Đã có nhiều nghiên cứu lý thuyết và thực nghiệm về HQCV được thực hiện. Theo Carter và Shelton (2009), Blumberg và Pringle (1982), HQCV của nhân viên phụ thuộc vào ba yếu tố: Năng lực cá nhân, môi trường làm việc và động lực làm việc. Cá nhân muốn có được kết quả làm việc cao thì cần hội đủ ba yếu tố này. Nếu một trong ba yếu tố này không được đảm bảo, sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả làm việc của cá nhân và nhóm làm việc. Trong nghiên cứu các yếu tố tác động đến HQCV của Korkaew và Suthinee (2012), ngoài yếu tố động lực làm việc quyết định HQCV của các cá nhân trong tổ chức, các yếu tố khác cũng có tác động trực tiếp đến HQCV của nhân viên, đó là: công bằng trong tổ chức, sự gắn kết với công việc. Trong khi đó, phong cách lãnh đạo chuyển đổi thông qua 3 yếu tố trên có tác động gián tiếp đến HQCV của nhân viên. Dựa trên lược khảo tài liệu, mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến HQCV của nhân viên ngành du lịch Phú Quốc được đề xuất như Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trong mô hình nghiên cứu, nhân tố hiệu quả công việc là biến phụ thuộc, các nhân tố môi trường làm việc, động lực làm việc, năng lực cá nhân, phong cách lãnh đạo là biến độc lập.

Mỗi nhân tố trong mô hình nghiên cứu được đo lường bằng các biến quan sát thành phần, được thể hiện trong Bảng 1.

Bảng 1. Diễn giải các biến trong mô hình nghiên cứu

	Mã hóa	Nội dung	Loại biến
Môi trường làm việc (MT)	MT1	Tôi được cung cấp đầy đủ phương tiện và thiết bị phục vụ cho công việc	Likert 1 – 5
	MT2	Tôi có mối quan hệ thân thiết và gần gũi với đồng nghiệp	Likert 1 – 5
	MT3	Nhân viên trong đơn vị luôn được đối xử công bằng	Likert 1 – 5
	MT4	Khi gặp khó khăn, tôi thường nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp	Likert 1 – 5
Động lực làm việc (DL)	DL1	Tôi luôn cảm thấy hứng thú đối với công việc mình đang phụ trách	Likert 1 – 5
	DL2	Tôi được đơn vị tạo nhiều cơ hội để phát triển nghề nghiệp trong tương lai	Likert 1 – 5
	DL3	Tôi được đơn vị tạo cơ hội học hỏi, rèn luyện, nâng cao kỹ năng làm việc	Likert 1 – 5
	DL4	Tôi luôn được truyền cảm hứng trong công việc, thúc đẩy tinh thần làm việc	Likert 1 – 5
Năng lực làm việc (NL)	NL1	Tôi có khả năng sử dụng thông thạo ngoại ngữ phục vụ trong công việc	Likert 1 – 5
	NL2	Tôi có khả năng xử lý tốt các tình huống khẩn cấp	Likert 1 – 5
	NL3	Tôi có khả năng giao tiếp tốt trong công việc	Likert 1 – 5
	NL4	Tôi có kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ du lịch đáp ứng yêu cầu công việc	Likert 1 – 5
	NL5	Tôi có sự hiểu biết về văn hóa, xã hội vùng miền.	Likert 1 – 5
Phong cách lãnh đạo (LD)	LD1	Cấp trên luôn lắng nghe và tôn trọng những ý kiến phản hồi của tôi	Likert 1 – 5
	LD2	Cấp trên luôn khéo léo, tế nhị khi cần phê bình tôi	Likert 1 – 5
	LD3	Cấp trên luôn sâu sát, kịp thời giúp đỡ, hướng dẫn tôi khi cần thiết	Likert 1 – 5
	LD4	Cấp trên luôn động viên, khuyến khích, khi tôi không thực hiện thành công công việc được giao	Likert 1 – 5
	LD5	Cấp trên luôn ghi nhận sự đóng góp của tôi đối với tổ chức	Likert 1 – 5
Hiệu quả công việc (HQ)	HQ1	Tôi luôn kiên trì, nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao	Likert 1 – 5
	HQ2	Tôi luôn tuân thủ những quy tắc và kỷ luật trong công việc và của tổ chức	Likert 1 – 5
	HQ3	Tôi luôn tiếp thu những lời phản hồi để cải thiện hiệu suất công việc	Likert 1 – 5
	HQ4	Mức độ hoàn thành công việc của tôi luôn đạt mức cao	Likert 1 – 5
	HQ5	Mức độ thành thạo công việc của tôi luôn được cấp trên đánh giá rất tốt	Likert 1 – 5
	HQ6	Tôi sử dụng hiệu quả các nguồn lực để hoàn thành công việc được giao	Likert 1 – 5

2.2 Phương pháp thu thập số liệu

Trong nghiên cứu này, phương pháp chọn mẫu thuận tiện được sử dụng để tiến hành thu thập số liệu. Đối với cỡ mẫu, theo Green (1991), Tabachnick và Fidell (1996) đã tổng hợp các nghiên cứu và cho rằng cỡ mẫu phù hợp để phân tích hồi qui đa biến tối thiểu là N=50+8m, trong đó m là số biến độc lập. Trong nghiên cứu này, số biến độc lập dự kiến là 4, vậy theo công thức thì cỡ mẫu tối thiểu là 82. Theo Hair và cộng sự (1998) cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Thêm vào đó, theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thông thường thì số quan sát (cỡ mẫu) ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến quan sát trong phân tích nhân tố. Số biến quan sát trong nghiên cứu này là 18, vậy cỡ mẫu tối thiểu cho phân tích này là 18*5, tức là 90. Thực tế, nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn trực tiếp 185 nhân viên đang làm việc trong ngành du lịch trong khoảng thời gian từ tháng 9/2016 đến tháng 10/2016. Để đảm bảo tính đại diện của dữ liệu nghiên cứu, trong quá trình khảo sát, thu thập dữ liệu, các tiêu chí nhân khẩu học luôn được quan tâm, bao gồm: giới tính (nam chiếm 45,4%, nữ chiếm 54,6%), độ tuổi (dưới 25 tuổi chiếm 47,6%, từ 25 đến 35 tuổi chiếm 28,1%, trên 35 tuổi chiếm 24,3%), thâm niên công tác (từ 1 đến 3 năm chiếm 42,1%, từ 3 đến 5 năm chiếm 35,7%, trên 5 năm chiếm 22,2%).

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch

Theo kết quả khảo sát ở Bảng 2, mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên ngành du lịch ở huyện Phú Quốc khá tốt, giá trị trung bình dao động từ 3,80/5,00 đến 4,31/5,00. Trong đó, tiêu chí luôn kiên trì và nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ trong công việc có điểm trung bình cao nhất (đạt 4,31/5,00) và điểm trung bình thấp nhất ở tiêu chí sử dụng hiệu quả các nguồn lực thực hiện công việc (3,80/5,00). Đồng thời, khảo sát còn chỉ ra rằng, mức độ thành thạo trong công việc của nhân viên du lịch không được đánh giá cao so với các tiêu chí khác như: tuân thủ tốt quy tắc và kỷ luật trong công việc, tiếp thu những lời phản hồi để cải thiện hiệu suất công việc hay mức độ hoàn thành nhiệm vụ luôn đạt mức cao.

Bảng 2. Đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch

TT	Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tôi luôn kiên trì và nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao	4,31	0,670
2	Tôi tuân thủ tốt quy tắc và kỷ luật trong công việc	4,22	0,662
3	Tôi tiếp thu những lời phản hồi để cải thiện hiệu suất công việc	4,18	0,733
4	Mức độ hoàn thành nhiệm vụ công việc của tôi luôn đạt mức cao	4,05	0,718
5	Mức độ thành thạo trong công việc của tôi rất tốt	3,97	0,641
6	Tôi sử dụng hiệu quả các nguồn lực thực hiện công việc	3,80	0,680

Ghi chú: Mức đánh giá điểm tăng dần từ điểm (1) Rất không đồng ý đến điểm (5) Rất đồng ý

3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch

Bước 1: Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Nhằm kiểm tra mức độ chặt chẽ giữa các biến quan sát trong thang đo, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Sau khi loại bỏ 3 biến DL5, MT1 và LD5 do có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn giá trị 0,3 (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995). Kết quả kiểm định cuối cùng thể hiện ở Bảng 3 cho thấy, các nhân tố "Động lực làm việc", "Môi trường làm việc", "Năng lực làm việc", "Phong cách lãnh đạo" đều có hệ số tin cậy khá cao (trên 0,7) và các biến quan sát đều đạt hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0,3.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Nhân tố	Số biến	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất	Hệ số Cronbach's Alpha
Động lực làm việc	4	0,457	0,802
Môi trường làm việc	4	0,520	0,840
Năng lực làm việc	5	0,544	0,824
Phong cách lãnh đạo	4	0,578	0,835
Hiệu quả công việc	6	0,485	0,817

Bước 2: Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để xác định các nhân tố đảm bảo giá trị hội tụ và giá trị phân biệt, có khả năng ảnh hưởng đến HQCV của nhân viên du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Kết quả phân tích EFA với các kiểm định được đảm bảo như sau: (1) Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5); (2) Kiểm định tính thích hợp của mô hình (0,5 < KMO = 0,820 < 1,0); (3) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. = 0,00 < 0,05); (4) Kiểm định phương sai cộng dồn = 68,15% > 50%. Điều này chứng tỏ mô hình có ý nghĩa thống kê và dữ liệu phù hợp với thị trường. Kết quả phân tích EFA đạt được vẫn giữ nguyên 4 nhân tố chính, đó là F1 (Động lực làm việc), F2 (Năng lực cá nhân), F3 (Phong cách lãnh đạo) và F4 (Môi trường làm việc) được thể hiện trong Bảng 4.

Bảng 4. Các nhân tố mới được hình thành từ phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Ký hiệu	Biến quan sát	Tên nhân tố
F1	4 biến: DL1, DL2, DL3, DL4	Động lực làm việc
F2	5 biến: NL1, NL2, NL3, NL4, NL5	Năng lực cá nhân
F3	4 biến: LD1, LD2, LD3, LD4	Phong cách lãnh đạo
F4	3 biến: MT2, MT3, MT4	Môi trường làm việc

Bước 3: Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Dựa vào kết quả phân tích ở Bảng 5 cho thấy, mức ý nghĩa của mô hình (Sig. = 0,00) nhỏ hơn giá trị 0,05 nên mô hình được thiết lập có ý nghĩa thống kê, hệ số R2 hiệu chỉnh là 0,382 có nghĩa là 38,2% sự biến thiên HQCV của nhân viên du lịch ở huyện Phú Quốc được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình. Giá trị Durbin – Watson là 1,862 thể hiện mô hình không vi phạm hiện tượng tự tương quan (Mai Văn Nam, 2008). Ngoài ra, hệ số VIF của các biến trong mô hình nhỏ hơn 4 rất nhiều nên mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Nhân tố ảnh hưởng	Hệ số ước lượng	Mức ý nghĩa	Hệ số VIF
Hằng số	1,462	0,000	-
F1: Động lực làm việc	0,018	0,022	1,726
F2: Năng lực cá nhân	0,105	0,017	1,488
F3: Phong cách lãnh đạo	0,180	0,014	1,421
F4: Môi trường làm việc	0,232	0,001	1,392
Hệ số R2 hiệu chỉnh			0,382
Hệ số (Sig.F) mức ý nghĩa			0,000
Hệ số Durbin – Watson			1,862

Từ kết quả phân tích ở Bảng 5 cho thấy, 4 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến HQCV của nhân viên du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang bao gồm: Môi trường làm việc, phong cách lãnh đạo, năng lực cá nhân, động lực làm việc.

Môi trường làm việc là nhân tố quan trọng, tác động mạnh nhất đến HQCV của nhân viên du lịch. Khi nhân viên được làm việc trong môi trường thân thiện, thoải mái, được cung cấp đầy đủ phương tiện và thiết bị phục vụ cho công việc, được đối xử công bằng và nhận được sự hỗ trợ từ các đồng nghiệp sẽ tạo tinh thần hứng khởi, thúc đẩy năng lực làm việc, cống hiến nhiều cho tổ chức. Từ đó cho thấy, vấn đề xây dựng môi trường làm việc cần được xem là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao HQCV cho nhân viên ngành du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang.

Nhân tố phong cách lãnh đạo tác động tích cực đến HQCV của nhân viên du lịch. Điều này cho thấy, khi người lãnh đạo biết lắng nghe, tôn trọng ý kiến của cấp dưới, biết động viên, khuyến khích, hướng dẫn và hỗ trợ cấp dưới, luôn khéo léo, tế nhị khi phê bình, và đặc biệt là ghi nhận sự đóng góp của nhân viên đối với tổ chức sẽ tạo thêm động lực để thúc đẩy nhân viên cố gắng hoàn thành nhiệm vụ. Từ đó, nâng cao HQCV nhân viên ngành du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang.

Năng lực cá nhân tương quan thuận với HQCV của nhân viên du lịch. Khi nhân viên có kiến thức, chuyên môn về nghiệp vụ du lịch, am hiểu về văn hóa, xã hội vùng miền, khả năng giao tiếp linh hoạt, xử lý tình huống tốt và đặc biệt là thông thạo ngoại ngữ thì khả năng thích ứng với công việc và hoàn cảnh làm việc tốt hơn. Qua đó, khả năng xử lý công việc của nhân viên du lịch sẽ linh hoạt, HQCV của nhân viên sẽ được cải thiện.

Cuối cùng, nhân tố động lực làm việc tác động tích cực đến HQCV của nhân viên du lịch. Điều này thể hiện khi nhân viên được truyền cảm hứng trong công việc, cảm thấy hứng thú với công việc, có cơ hội học hỏi, nâng cao kỹ năng, phát triển nghề nghiệp trong tương lai thì tinh thần, thái độ làm việc của nhân viên du lịch sẽ được cải thiện. Từ đó, HQCV của nhân viên ngành du lịch sẽ được nâng cao. Đây là cơ sở khoa học hữu ích cho người quản lý nguồn nhân lực du lịch ở huyện Phú Quốc nghiên cứu, xây dựng chính sách tương tác với nhân viên nhằm tăng HQCV của nhân viên ngành du lịch.

3.3. Một số khuyến nghị nâng cao hiệu quả công việc cho nhân viên du lịch

Thứ nhất, tạo môi trường làm việc thân thiện, thoải mái cho nhân viên bằng sự gắn kết giữa các thành viên trong tập thể, nêu cao tinh thần đoàn kết, đồng thời xem yếu tố này là một trong những tiêu chí xét thi đua để mỗi cá nhân có sự điều chỉnh hành vi phù hợp nơi làm việc. Môi trường làm việc tốt, luôn thúc đẩy tinh thần sáng tạo, sự hứng thú với công việc, từ đó nhân viên du lịch sẽ "cháy" hết mình với công việc được giao phó.

Thứ hai, lãnh đạo cần quan tâm nhiều hơn đến tâm tư, nguyện vọng của nhân viên, giải quyết thỏa đáng những vấn đề vướng mắc trong công việc cũng như chú trọng chăm lo đến đời sống vật chất, tinh thần của nhân viên. Cách tốt nhất để khuyến khích nhân viên làm việc hăng say là sự tín nhiệm của lãnh đạo dành cho nhân viên, cho phép nhân viên giải quyết vấn đề trong khả năng và giúp đỡ, hỗ trợ khi họ gặp khó khăn. Khi nhân viên được đánh giá đúng mức và nhận được trân trọng vì những đóng góp, họ sẽ cống hiến không ngừng, như vậy hiệu quả công việc sẽ tốt hơn rất nhiều.

Thứ ba, trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng làm việc sẽ giúp cho nhân viên du lịch tự tin, chủ động với công việc được phân công. Các đơn vị quản lý nguồn nhân lực du lịch cần tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn tại chỗ. Bên cạnh đó, việc bổ sung kiến thức về văn hóa, lịch sử, đặc điểm địa lý và một số kỹ năng khác như kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ… để phục vụ cho công việc cũng rất cần thiết cho nhân viên trong ngành du lịch.

Thứ tư, tạo động lực làm việc cho nhân viên du lịch bằng các chính sách lương thưởng và khuyến khích phát triển trong công việc. Quy định cụ thể về chế độ khen thưởng đối với những nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ và hình thức xử phạt đối với nhân viên vi phạm. Nhân viên sẽ cảm thấy thỏa mãn với mức thu nhập xứng đáng những gì mà họ đã cống hiến cho tập thể, công việc, chính vì vậy chính sách lương thưởng là yếu tố không thể thiếu nếu muốn thúc đẩy nhân viên làm việc hiệu quả và có chất lượng hơn nữa.

4. Kết luận

Để duy trì và phát triển ngành du lịch bền vững, tạo ra nhiều giá trị gia tăng, bên cạnh khai thác lợi thế sẵn có từ thiên nhiên thì phát triển nguồn nhân lực của ngành trở thành điều kiện tiên quyết, đặc biệt đối với nơi huyện đảo xa xôi như Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên du lịch ở huyện Phú Quốc khá tốt, trong đó tiêu chí luôn kiên trì và nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ trong công việc được nhân viên thực hiện tốt, trong khi tiêu chí sử dụng hiệu quả các nguồn lực thực hiện công việc chưa được du khách đánh giá cao. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã chỉ ra 4 nhân tố ảnh hưởng đến HQCV của nhân viên du lịch bao gồm: Môi trường làm việc, phong cách lãnh đạo, năng lực cá nhân, động lực làm việc. Trong đó, môi trường làm việc là nhân tố có tác động mạnh nhất đến HQCV của nhân viên du lịch. Nghiên cứu đã đề xuất 4 khuyến nghị nâng cao HQCV cho nhân viên ngành du lịch, đây là cơ sở khoa học quan trọng đối với nhà quản trị nhân sự trong ngành du lịch ở huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang.

Tài liệu tham khảo

Blumberg, M., and Pringle, C.D. (1982). The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 7 (4), pp. 560-569.

Bourguignon, A. (1997). Sous les pavés la plage... ou les multiples fonctions du vocabulaire comptable: l'example de la performance. *Couptabilité - Contrôle-Audit*, 3 (1): pp. 89-101. doi: 10.3917/cca.031.0089

Carter, S. and Shelton, M. (2009). The Performance Equation - What makes truly great, sustainable performance? Available from: <http://www.apterinternational.com/articles/PerformanceEquationArticle0609.pdf> [Access 20 April 2014].

Duc Anh Mai, A, 2010. Organizational redesign to improve human performance in the context of institutional change: The case of SOEs in Vietnam. Doctoral thesis ESSEC Business School and Paris West University Nanterre La Défense, Paris.

Elias, J. and Scarbrough, H. (2004). Evaluating human capital: an exploratory study of management practice. *Human Resource Management Journal*, 14 (4), pp. 21-40.

Fericelli, A.-M. and Sire, B. (1996). *Performance et Ressources Humaines*. Paris: Economica.

Gilbert, P. and Charpentier, M. (2004). Comment évaluer la performance RH? Question universelle, réponses contingentes. *Revue de Gestion des Ressources Humaines,* 15 (53), pp. 29-42.

Green, S.B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis?. *Multivariate behavioral Research*, 26 (3), pp. 499-510.

Korkaew Jankingthong and Suthinee Rurkkhum (2012). Factors Affecting Job Performance: A Review of Literature. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities and Arts*, 12 (2), pp. 115-127.

Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nxb Hồng Đức.

Lê Huy Hải (2017). Phú Quốc sẽ thu hút hơn 1,8 triệu lượt khách du lịch trong năm 2017. <http://www.baomoi.com/phu-quoc-se-thu-hut-hon-1-8-trieu-luot-khach-du-lich-trong-nam-2017/c/21253614.epi>. [Ngày truy cập: 25/09/2017].

Nunnally, J. (1978). *Psycometric Theory*. New York, McGraw-Hill.

Peterson, R. (1994). A Meta-Analysis of Cronbach's Coefficient Alpha. *Journal of Consumer Research,* 21 (2), pp. 381-391.

Slater, S., 1995. Issues in Conducting Marketing Strategy Research. *Journal of Strategic*, 3 (4): 257-270.

Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics,* 3rd ed. New York, NY: HarperCollins College Publishers, 880 pages.