

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

● VŨ THỊ THU HUYỀN

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên (HDV) du lịch của các doanh nghiệp (DN) lữ hành trên địa bàn Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch của các DN lữ hành bao gồm: Tuyển dụng HDV du lịch; Bố trí và sử dụng HDV du lịch; Đào tạo nghề nghiệp; Đánh giá kết quả thực hiện công việc; Môi trường và điều kiện làm việc; Thù lao và đãi ngộ. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một vài gợi ý để nâng cao chất lượng HDV du lịch của các DN lữ hành trên địa bàn Hà Nội trong thời gian tới.

Từ khoá: hướng dẫn viên du lịch, nâng cao chất lượng, DN lữ hành.

1. Cơ sở lý thuyết về hướng dẫn viên du lịch

Theo PGS.TS. Đinh Trung Kiên (2000), HDV du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu được thỏa thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình.

Theo Điều 3, Chương 1, Luật Du lịch 2017 quy định HDV du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn. “*HDV du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến thăm quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng những nhu cầu được thỏa thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình, đồng thời được các cơ quan liên quan công nhận*”.

Nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nhân lực trong các DN, chất lượng nhân lực du lịch bao gồm:

Phạm Thị Hiến (2018) đã chỉ ra 5 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các DN Dược phẩm Thanh Hóa, bao gồm: Công tác tuyển dụng; sử dụng lao động; tiền lương, tiền thưởng; chế độ, chính sách; đào tạo, bồi dưỡng.

Phạm Cao Tố (2017) chỉ ra 9 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch thành phố Vũng Tàu bao gồm: Tuyển dụng lao động; Đào tạo nghề nghiệp; Vai trò của bộ phận nhân sự; Môi trường làm việc; Quyền lợi và chế độ của người lao động; Văn hóa DN; Thị trường lao động; Hội nhập quốc tế về lao động và Vai trò của các cơ sở đào tạo du lịch tại địa phương.

Nguyễn Thị Ngọc Nga, Lê Thị Phượng Liên (2020) đã chỉ ra 7 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nhân lực du lịch trên địa bàn Thành phố

Hồ Chí Minh, bao gồm: Chính sách của địa phương; Sự hợp tác của cơ sở đào tạo; Quyền lợi của người lao động; Môi trường làm việc; Đào tạo nghề; Đánh giá công việc; Tuyển dụng lao động.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng HDV du lịch của DN lữ hành, gồm các yếu tố bên trong cũng như các yếu tố bên ngoài. Tuy nhiên, tùy theo bối cảnh và thời điểm cũng như đặc thù của mỗi đơn vị, tổ chức mà các nhân tố có thể thay đổi mức độ tác động. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả chỉ đề cập đến những nhân tố nhân tố gắn với đặc thù của các DN lữ hành Hà Nội trong bối cảnh hiện nay.

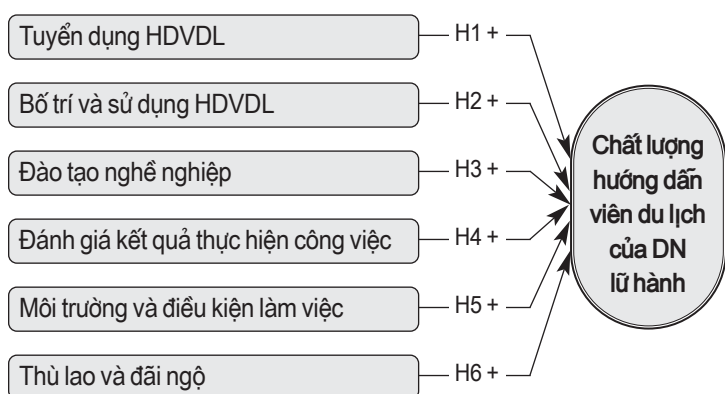
2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

- Giả thuyết H1: Tuyển dụng HDV du lịch có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.
- Giả thuyết H2: Bố trí và sử dụng HDV có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.
- Giả thuyết H3: Đào tạo nghề nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.
- Giả thuyết H4: Đánh giá kết quả công việc có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.
- Giả thuyết H5: Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.
- Giả thuyết H6: Thù lao và đãi ngộ cho HDV du lịch có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng HDV du lịch.

Với các giả thuyết trên đây, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau: (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Đề xuất của tác giả

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Để thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu, tác giả đã lựa chọn mẫu điều tra là nhà quản trị của các DN lữ hành trên địa bàn Hà Nội. Về kích thước mẫu, số lượng phiếu khảo sát được phát ra là 220 phiếu khảo sát. Tác giả chọn thang đo Likert 5 mức độ: từ 1 điểm - thể hiện mức độ kém/rất không ảnh hưởng/rất không cần thiết cho đến 5 điểm - thể hiện mức độ rất tốt/rất ảnh hưởng/rất cần thiết.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Nghiên cứu sử dụng phần mềm định lượng SPSS, sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định giả thuyết.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kiểm định thang đo

Các thang đo có hệ số Cronbach's Alpha đều trên 0,6, hệ số tương quan biến tổng >0,5 cho thấy các thang đo đảm bảo tính tin cậy và phù hợp. (Bảng 1)

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi các thành phần thang đo của các nhân tố được đánh giá sơ bộ, độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, các biến về cơ bản đều đạt yêu cầu. Tiếp theo, tác giả sử dụng phương pháp EFA với phép trích nhân tố Principal Component Factoring, phép quay Varimax đối với từng nhân tố và tập hợp các nhân tố đã được kiểm định thang đo.

Kết quả phân tích EFA từng nhân tố (6 nhân tố) cho thấy các hệ số KMO và giá trị kiểm định Bartlett đều có ý nghĩa.

Đối với phân tích EFA tập hợp các nhân tố, với hệ số KMO = 0,919 >0,5 khá cao cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu, giá trị kiểm định Bartlett có ý nghĩa (Sig = 0,000 < 0,05), các nhóm nhân tố được trích với tổng phương sai trích 75,017% > 50%.

3.3. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Kết quả kiểm định cho thấy, các hệ số hồi quy chuẩn hóa đều >0 và $p < 0,05$, như vậy tất cả các giả thuyết đều được

Bảng 1. Kết quả kiểm định sự tin cậy các thang đo

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tuyển dụng HDV du lịch (Cronbach's Alpha = 0,904)			TLDN4	,693	,862
TD1	,708	,904	TLDN5	,612	,882
TD2	,805	,868	Đánh giá kết quả công việc (Cronbach's Alpha = 0,907)		
TD3	,842	,856	DG1	,756	,892
TD4	,790	,874	DG2	,847	,860
Đào tạo nghề nghiệp (Cronbach's Alpha = 0,884)			DG3	,823	,868
DT1	,693	,865	DG4	,738	,899
DT2	,653	,874	Môi trường và điều kiện làm việc (Cronbach's Alpha = 0,907)		
DT3	,790	,842	MK1	,719	,896
DT4	,695	,865	MK2	,749	,890
DT5	,777	,845	MK3	,822	,874
Bố trí, sử dụng HDV du lịch (Cronbach's Alpha = 0,774)			MK4	,763	,887
BS1	,630	,674	MK5	,778	,883
BS2	,538	,774	Chất lượng HDV du lịch (Cronbach's Alpha = 0,941)		
BS3	,665	,632	CL1	,854	,925
Thủ lao và đãi ngộ (Cronbach's Alpha = 0,882)			CL2	,842	,927
TLDN1	,767	,844	CL3	,817	,931
TLDN2	,744	,850	CL4	,863	,923
TLDN3	,778	,842	CL5	,825	,930

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

ủng hộ bởi kết quả nghiên cứu. (Bảng 2)

4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Qua tổng hợp điểm đánh giá của các nhân tố trong mô hình cho thấy, nhân tố Đào tạo nghề nghiệp cho HDV du lịch được đánh giá cao nhất chứng tỏ việc đào tạo nghề nghiệp được các DN lữ hành coi trọng. Yếu tố đánh giá thấp nhất là bố trí và sử dụng HDV. Nguyên do tính chất mùa vụ của du lịch, nhiều DN lữ hành sử dụng cả những HDV mới vào nghề và những HDV cộng tác mới, nên việc bố trí và sử dụng đôi khi chưa phản ánh đúng chất lượng của HDV du lịch (Bảng 3).

Bảng 2. Bảng tóm tắt kết quả kiểm định giả thuyết trong mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng HDV du lịch của các DN lữ hành trên địa bàn Hà Nội

Giả thuyết	Hệ số beta chuẩn hóa	Kết quả kiểm định
H1	0,247	Chấp nhận
H2	0,083	Chấp nhận
H3	0,252	Chấp nhận
H4	0,161	Chấp nhận
H5	0,127	Chấp nhận
H6	0,261	Chấp nhận

Nguồn: Kiểm định của tác giả

Bảng 3. Điểm trung bình các thang đo

STT	Thang đo	Điểm trung bình
1	Tuyển dụng HDV du lịch	3,41
2	Bố trí và sử dụng HDV	2,73
3	Đánh giá kết quả công việc	3,42
4	Đào tạo nghề nghiệp	3,49
5	Môi trường và điều kiện làm việc	3,07
6	Thù lao và đãi ngộ cho HDV du lịch	3,46

Nguồn: Tác giả khảo sát

5. Một số giải pháp

Tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm cải thiện tác động của các yếu tố đến chất lượng HDV du lịch của các DN lữ hành trên địa bàn Hà Nội như sau:

Thứ nhất, hoàn thiện chính sách trả thù lao, đãi ngộ, khen thưởng của DN lữ hành. Ngoài việc thưởng vào các ngày lễ, tết, DN có thể sử dụng hình thức mua bảo hiểm tai nạn trong và ngoài nước cho cộng tác viên suốt 1 năm. Có như vậy thì mới có thể thu hút họ về với DN.

Thứ hai, hoàn thiện công tác bố trí và sử dụng HDV du lịch. Bố trí và sử dụng HDV du lịch theo chuyên môn của từng cá nhân nhằm đảm bảo mỗi HDV du lịch thấy hứng thú khi thực hiện công việc đúng chuyên môn. Một HDV du lịch thường

có năng lực trên nhiều lĩnh vực khác nhau và có thể tham gia vào nhiều công việc khác nhau. Tuy nhiên, nhà quản trị cần sử dụng phương pháp phân tích đánh giá để xem xét lĩnh vực chuyên môn nào của HDV du lịch nổi trội và có ích nhất cho tổ chức. Từ đó bố trí, sử dụng HDV du lịch vào các công việc mà họ có chuyên môn giỏi nhất và có thể đem lại hiệu quả nhất cho DN. Bố trí và sử dụng HDV du lịch cần chuyên sâu chứ không cần số lượng nhiều. DN nên hạn chế việc kiêm chức, kiêm nhiệm.

Thứ ba, tạo môi trường và điều kiện làm việc tốt cho HDV du lịch. Cụ thể là:

- Đảm bảo sức khỏe cho HDV du lịch. Sức khỏe của HDV du lịch phải được đảm bảo trong quá trình làm việc, đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp và tác động rất lớn đến chất lượng làm việc. Hàng năm, DN cần tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho đội ngũ HDV du lịch, tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao lành mạnh giúp HDV du lịch nâng cao thể lực.

- Cải thiện môi trường làm việc. Môi trường làm việc tốt cũng phải là nơi tạo được sự đoàn kết, gắn bó của HDV du lịch với DN. DN cần phải tạo ra môi trường làm việc lành mạnh, tôn trọng lẫn nhau. Khi làm việc cũng như khi kết thúc công việc, HDV du lịch phải luôn cảm thấy vui vẻ, thoải mái và có cảm giác bản thân mình là một phần của DN và luôn mong được cống hiến cho sự phát triển của DN ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Phạm Thị Hiến (2018). Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức*, 37, 45-55.
2. Trần Thị Việt Hương (2019). *Kinh nghiệm quản lý hướng dẫn viên tại Trung tâm Điều hành hướng dẫn viên Việt Nam*. Kỷ yếu, Hội thảo tăng cường quản lý hướng dẫn viên du lịch, tháng 8/2019. Đà Nẵng.
3. Nguyễn Thị Ngọc Nga, Lê Thị Phượng Liên (2020). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công Thương*, 10, 230-235.
4. Phạm Cao Tổ (2020). *Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu*. Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Lạc Hồng.
5. Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.

6. Huang, S., Cathy, H. C. and Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours In Shang Hai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34, 3-33.
7. Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69.

Ngày nhận bài: 15/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/4/2022

Thông tin tác giả:

TS. VŨ THỊ THU HUYỀN

Trường Đại học Thương mại

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF TOUR GUIDES WORKING FOR TRAVEL AGENCIES IN HANOI

● **Ph.D VU THI THU HUYEN**

Thuongmai University

ABSTRACT:

This study examines the factors affecting the quality of tour guides working for travel agencies in Hanoi. The study finds out that there are six factors positively affecting the quality of tour guides, including: the tour guide recruitment, the staffing arrangement, the professional training, the evaluation of work performance, the working environment and conditions, the salary and compensation. Based on the study's findings, some suggestions are made to improve the quality of tour guides working for travel agencies in Hanoi in the coming time.

Keywords: tour guide, quality improvement, travel agency.