

THE ROLE OF ATTITUDES - SKILLS - KNOWLEDGE IN THE HOSPITALITY INDUSTRY FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS, LECTURERS AND EMPLOYERS

Mai Thi Phuong¹, Le Thai Phuong^{2*}, Phan Kim Ngan²

¹Vietnam National University of Agriculture

²Da Nang Architecture University, Viet Nam

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	23/11/2022	Attitudes, skills, and knowledge are three components of professional competence and play different roles in each field. Recognizing the role of these factors will help teaching and learning activities be clearly oriented so that students can gain the necessary professional competencies right after graduation. Descriptive statistics is used to analyze the role of attitudes - knowledge - skills in the hospitality industry from the perspective of students, lecturers, and employers. The results show that both lecturers and employers agree that attitudes are the most important factor, followed by skills and knowledge. However, the perception of students is not suitable for businesses when they think that skills are the most important factor. In addition, the study also finds out important attitudes, skills, and knowledge in the hospitality industry. In the light of the research results, a number of suggestions for training institutions, lecturers, and students are given in order to raise the professional awareness of students and help training activities meet the needs of the recruitment agencies.
Revised:	24/02/2023	
Published:	24/02/2023	
KEYWORDS		
ASK		
Attitudes		
Skills		
Knowledge		
Tourism		

VAI TRÒ CỦA THÁI ĐỘ - KỸ NĂNG - KIẾN THỨC TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN TỪ GÓC NHÌN CỦA SINH VIÊN, GIẢNG VIÊN VÀ ĐƠN VỊ TUYỂN DỤNG

Mai Thị Phụng¹, Lê Thái Phụng^{2*}, Phan Kim Ngân²

¹Học viện Nông nghiệp Việt Nam

²Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, Việt Nam

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 23/11/2022	Thái độ, kỹ năng, kiến thức là 3 yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp và có vai trò khác nhau ở từng ngành nghề. Nhận thức đúng vai trò của các yếu tố này sẽ giúp hoạt động dạy và học được định hướng một cách rõ ràng; từ đó sinh viên có thể đạt được năng lực nghề nghiệp cần thiết ngay sau khi tốt nghiệp. Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng nhằm phân tích vai trò của thái độ - kiến thức - kỹ năng trong ngành khách sạn từ góc nhìn của sinh viên, giảng viên và đơn vị tuyển dụng. Kết quả cho thấy giảng viên và người sử dụng lao động có sự đồng nhất khi cho rằng thái độ là yếu tố quan trọng nhất, tiếp theo sau là kỹ năng và kiến thức. Tuy nhiên, nhận thức của sinh viên chưa phù hợp với doanh nghiệp khi cho rằng kỹ năng là yếu tố quan trọng nhất. Ngoài ra, nghiên cứu cũng tìm ra những thái độ, kỹ năng và kiến thức quan trọng trong ngành khách sạn. Qua kết quả nghiên cứu, một số gợi ý đối với cơ sở đào tạo, giảng viên và sinh viên được đưa ra nhằm nâng cao nhận thức nghề nghiệp cho sinh viên và giúp hoạt động đào tạo gần hơn với nhu cầu của đơn vị tuyển dụng.
Ngày hoàn thiện: 24/02/2023	
Ngày đăng: 24/02/2023	
TỪ KHÓA	
ASK	
Thái độ	
Kỹ năng	
Kiến thức	
Du lịch	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.6980>

* Corresponding author. Email: phuonglt@dau.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Theo Wyne và Stringer, năng lực là kỹ năng, sự hiểu biết, hành vi, thái độ được tích lũy mà một người sử dụng để đạt được kết quả công việc như mong muốn của họ [1]. Cùng với quan điểm của Wyne và Stringer, Chung & Lo cho rằng năng lực là những kỹ năng, kiến thức và khả năng mà cá nhân cần phải có để hoàn thành nhiệm vụ được giao hoặc để đạt được mục tiêu [2]. Ở Việt Nam, khái niệm năng lực cũng thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Nguyễn Thu Hà đã tổng hợp một số khái niệm về năng lực trên thế giới và trong nước; qua đó đưa ra khái niệm năng lực là sự kết hợp của các khả năng, phẩm chất, thái độ của một cá nhân hoặc tổ chức để thực hiện một nhiệm vụ có hiệu quả [3].

Đối với hoạt động du lịch, năng lực của người lao động đã được cụ thể hóa trong bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam – VTOS. Năng lực của người lao động ngành du lịch được xem là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng [4]. Các nhà khoa học đã nghiên cứu năng lực của người lao động ngành du lịch ở nhiều khía cạnh khác nhau như các yếu tố cấu thành năng lực nghề nghiệp trong ngành lữ hành [5], chất lượng nguồn nhân lực tại các khách sạn 3 sao [6], yêu cầu đối với nguồn nhân lực du lịch thời kỳ cách mạng 4.0 [7], khung năng lực nghề nghiệp của nhân viên trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn [8], khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch [9], nhận thức nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch tại các trường cao đẳng, đại học [10], nhận thức nghề nghiệp đối với ngành du lịch của sinh viên ngôn ngữ Pháp [11].

Đối với sinh viên, nhận thức về năng lực nghề nghiệp sẽ giúp sinh viên định hướng đúng đắn trong hoạt động học tập. Sinh viên sẽ biết được những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần phải tích lũy và rèn luyện để đáp ứng được yêu cầu công việc trong tương lai. Một nghiên cứu điển hình về nhận thức nghề nghiệp của sinh viên trong ngành du lịch là của tác giả Huỳnh Trường Huy và cộng sự [10]. Kết quả nghiên cứu các sinh viên ngành du lịch tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Cần Thơ cho thấy: Về kỹ năng, có ba yếu tố được đánh giá ở mức quan trọng là lãnh đạo quản lý, kỹ năng truyền thông và kỹ năng khởi nghiệp; Về kiến thức, có 7 yếu tố được đánh giá ở mức quan trọng là phân tích thị trường du lịch, quản lý các bộ phận trong khách sạn, tổ chức nghiên cứu thị trường, quản trị nhân sự, lập kế hoạch kinh doanh, quản trị rủi ro và quản trị kinh doanh [10]. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ dừng lại ở 2 nhóm năng lực là kiến thức và kỹ năng mà bỏ qua nhóm năng lực thái độ. Hơn nữa, du lịch gồm hai lĩnh vực chính là lưu trú và lữ hành, mỗi lĩnh vực có những đặc điểm nghề nghiệp khác nhau nên năng lực nghề nghiệp sẽ có sự khác biệt. Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung nghiên cứu khung năng lực nghề nghiệp trong ngành khách sạn. Ngoài ra, tác giả mở rộng đối tượng nghiên cứu, bao gồm cả sinh viên, giảng viên và đơn vị sử dụng lao động để phân tích nhận thức của từng đối tượng về vai trò của thái độ, kỹ năng và kiến thức. Ba đối tượng nghiên cứu đều có tầm quan trọng trong việc hình thành và ứng dụng năng lực nghề nghiệp của sinh viên. Năng lực nghề nghiệp theo đánh giá của đơn vị sử dụng lao động được xem là tiêu chuẩn cho hoạt động giảng dạy và học tập; năng lực nghề nghiệp theo đánh giá của giảng viên sẽ ảnh hưởng đến đầu ra của quá trình đào tạo, đó chính là năng lực nghề nghiệp của sinh viên; năng lực nghề nghiệp theo đánh giá của sinh viên được xem là mục tiêu của hoạt động học tập. Kết quả nghiên cứu sẽ hỗ trợ cho các đơn vị đào tạo, đặc biệt là giảng viên nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy gắn với yêu cầu của doanh nghiệp và cũng hỗ trợ cho sinh viên nhận thức đúng đắn về năng lực nghề nghiệp trong ngành khách sạn.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Thu thập dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp được sử dụng cho nghiên cứu thông qua cuộc khảo sát 3 nhóm: nhà quản lý khách sạn (chức vụ từ trưởng bộ phận trở lên), giảng viên giảng dạy trong ngành du lịch, sinh viên du lịch. Thời gian khảo sát từ tháng 02 năm 2022 đến tháng 05 năm 2022.

Nội dung khảo sát gồm hai phần chính là thông tin cá nhân của người được khảo sát và nhận thức vai trò của thái độ, kỹ năng và kiến thức theo 5 mức tương ứng với 1 - Rất không quan trọng, 2 - Không quan trọng, 3 - Trung lập, 4 - Quan trọng, 5 - Rất quan trọng.

Thái độ, kỹ năng và kiến thức là những khía cạnh của năng lực nghề nghiệp. Trong nghiên cứu này, các khía cạnh đó được kế thừa từ Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn của Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường [8], gồm 32 yếu tố, trong đó, thái độ có 12 yếu tố, kỹ năng có 11 yếu tố và kiến thức có 9 yếu tố (Bảng 1).

Bảng 1. Năng lực nghề nghiệp của nhân viên ngành khách sạn

Tiêu chí	Ký hiệu	Diễn giải các yếu tố
Thái độ	TĐ1	Có thái độ tuân thủ quy định, chính sách của tổ chức
	TĐ2	Có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc
	TĐ3	Có thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc
	TĐ4	Có tinh thần trách nhiệm trong công việc
	TĐ5	Có thái độ trung thực và đạo đức nghề nghiệp
	TĐ6	Có thái độ kiên nhẫn, học hỏi và cầu tiến
	TĐ7	Có thái độ năng động, linh hoạt và nhạy bén
	TĐ8	Có thái độ quan tâm, lắng nghe và hỗ trợ khách hàng
	TĐ9	Có tác phong chuyên nghiệp, nghiêm túc
	TĐ10	Có tinh thần sáng tạo và đổi mới
	TĐ11	Có thái độ hợp tác với đồng nghiệp
	TĐ12	Có thái độ chịu áp lực cao trong công việc
Kiến thức	KT1	Hiểu biết về pháp luật, kinh tế - xã hội
	KT2	Có kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý
	KT3	Hiểu biết về lĩnh vực chuyên môn
	KT4	Hiểu biết về các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, sản phẩm du lịch
	KT5	Hiểu biết về hoạt động tổ chức của khách sạn
	KT6	Có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ khách sạn
	KT7	Có kiến thức về trang phục và vệ sinh cá nhân trong lĩnh vực khách sạn
	KT8	Có kiến thức về vệ sinh, an toàn trong hoạt động du lịch
	KT9	Có kiến thức về an toàn và an ninh trong hoạt động du lịch
Kỹ năng	KN1	Có kỹ năng vận dụng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn trong công việc
	KN2	Có kỹ năng giao tiếp (gián tiếp: qua điện thoại, email,...)
	KN3	Có kỹ năng giao tiếp (trực tiếp)
	KN4	Có kỹ năng quản lý thời gian trong công việc
	KN5	Có kỹ năng làm việc độc lập
	KN6	Có kỹ năng làm việc nhóm
	KN7	Có kỹ năng quan sát trong quá trình làm việc
	KN8	Có kỹ năng sử dụng công nghệ thiết bị mới
	KN9	Có kỹ năng thuyết phục khách hàng
	KN10	Có kỹ năng thích ứng với môi trường làm việc
	KN11	Có kỹ năng tổ chức, quản lý

(Nguồn: [8])

Đối với nhà quản lý khách sạn và giảng viên giảng dạy trong ngành du lịch, nhóm tác giả liên hệ và phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi có cấu trúc. Tham gia phỏng vấn có 54 nhà quản lý ở các khách sạn từ cấp hạng 3 sao trở lên và 21 giảng viên giảng dạy ở các trường đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Đặc điểm cụ thể được trình bày ở bảng 2 và bảng 3.

Đối với sinh viên, nhóm tác giả thực hiện khảo sát tại các trường đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (trường Đại học Kinh tế, trường Đại học Ngoại ngữ, trường Đại học Sư phạm, trường Đại học Duy Tân, trường Đại học Đông Á, trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng). Kết quả thu được 387 mẫu, trong đó có 324 mẫu đạt yêu cầu để phân tích. Đặc điểm mẫu được trình bày ở bảng 4.

Bảng 2. Đặc điểm giảng viên tham gia khảo sát

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	21	100	Thâm niên công tác	21	100
Nam	8	38,1	Dưới 3 năm	3	14,3
Nữ	13	61,9	Từ 3 đến 5 năm	4	19,0
Học hàm/học vị	21	100	Từ 5 đến 7 năm	8	38,1
Tiến sĩ	4	19,0	Trên 7 năm	6	28,6
Thạc sĩ	17	81,0			

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Bảng 3. Đặc điểm nhà quản lý khách sạn tham gia khảo sát

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	54	100	Cấp hạng khách sạn	54	100
Nam	31	57,4	3 sao	31	57,4
Nữ	23	42,6	4 sao	17	31,5
Ban/Bộ phận	54	100	5 sao	6	11,1
Ban giám đốc	6	11,1	Thâm niên công tác	54	100
Bộ phận lễ tân	18	33,3	Dưới 3 năm	4	7,4
Bộ phận buồng	11	20,4	Từ 3 đến 5 năm	11	20,4
Bộ phận nhà hàng	12	22,2	Từ 5 đến 7 năm	21	38,9
Bộ phận khác	7	13,0	Trên 7 năm	18	33,3

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Bảng 4. Đặc điểm sinh viên tham gia khảo sát

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Ngành học	324	100	Trường đại học	324	100
Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	112	34,6	Kiến trúc Đà Nẵng	86	26,5
Quản trị dịch vụ du lịch và khách sạn	94	29,0	Đông Á	29	9,0
Văn hóa du lịch	30	9,3	Duy Tân	121	37,3
Địa lý du lịch	32	9,9	Ngoại ngữ	31	9,6
Tiếng Anh du lịch	56	17,3	Sư phạm	35	10,8
Năm học	324	100	Kinh tế	22	6,8
Năm nhất	57	17,6	Giới tính	324	100
Năm hai	123	38,0	Nam	117	36,1
Năm ba	95	29,3	Nữ	207	63,9
Năm tư	49	15,1			

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Số liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 với phương pháp thống kê tần số, tần suất và thống kê giá trị trung bình. Đặc điểm mẫu nghiên cứu được mô tả số lượng và cơ cấu thông qua thống kê tần số, tần suất. Bên cạnh đó, với việc sử dụng thang đo 5 mức độ, vai trò của từng nhóm năng lực được thể hiện qua giá trị trung bình của chúng. Giá trị khoảng cách giữa các mức độ = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5 = 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như sau: Từ 1,00 – 1,80: vai trò rất thấp; từ 1,81 – 2,60: vai trò thấp; từ 2,61 – 3,40: vai trò trung bình; từ 3,41 – 4,20: vai trò cao; từ 4,21 – 5,00: vai trò rất cao.

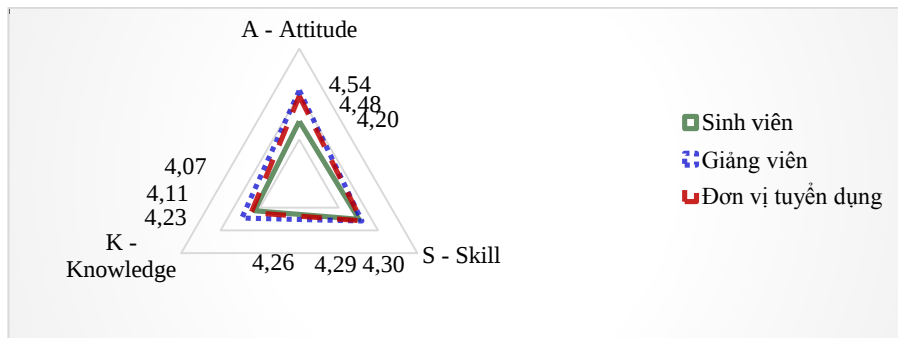
3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đánh giá chung về vai trò của thái độ, kỹ năng, kiến thức

Bảng 5. Điểm đánh giá trung bình về vai trò của thái độ, kỹ năng, kiến thức

Tiêu chí	Doanh nghiệp	Giảng viên	Sinh viên
Thái độ	4,48	4,54	4,20
Kỹ năng	4,29	4,30	4,26
Kiến thức	4,11	4,23	4,07

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)



Hình 1. Biểu đồ điểm đánh giá trung bình các tiêu chí năng lực nghề nghiệp
(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Nhìn chung, doanh nghiệp và giảng viên có nhìn nhận khá tương đồng về mức độ quan trọng của các khía cạnh, trong đó: thái độ là quan trọng nhất đối với sinh viên để có thể đảm nhiệm tốt công việc (4,48 và 4,54 điểm), tiếp đến là kỹ năng (4,29 và 4,3 điểm) và cuối cùng là kiến thức (4,11 và 4,23 điểm).

Trong khi đó, sinh viên lại cho rằng kỹ năng mới là khía cạnh quan trọng nhất (4,26), sau đó là thái độ (4,2 điểm) và kiến thức (4,07 điểm), được thể hiện qua tổng hợp điểm đánh giá trung bình cho 3 tiêu chí tại Bảng 5 và Hình 1.

Như vậy, mặc dù vai trò của thái độ, kiến thức, kỹ năng đều được doanh nghiệp, giảng viên và sinh viên đánh giá ở mức cao và rất cao nhưng mức độ quan trọng của các khía cạnh đối với năng lực nghề nghiệp có sự khác biệt giữa các đối tượng đánh giá.

3.2. Đánh giá về vai trò của thái độ

Bảng 6. Kết quả khảo sát các yếu tố của tiêu chí thái độ

STT	Thái độ	Điểm đánh giá trung bình		
		Doanh nghiệp	Giảng viên	Sinh viên
1	Có thái độ tuân thủ quy định, chính sách của tổ chức	4,60	4,75	4,25
2	Có thái độ vui vẻ, lịch sự trong công việc	4,30	4,68	4,12
3	Có thái độ đam mê, nhiệt tình trong công việc	4,35	4,50	4,10
4	Có tinh thần trách nhiệm trong công việc	5,00	4,80	4,60
5	Có thái độ trung thực và đạo đức nghề nghiệp	5,00	5,00	4,50
6	Có thái độ kiên nhẫn, học hỏi và cầu tiến	4,58	4,56	4,21
7	Có thái độ năng động, linh hoạt và nhạy bén	4,30	4,25	4,02
8	Có thái độ quan tâm, lắng nghe và hỗ trợ khách hàng	4,50	4,60	4,18
9	Có tác phong chuyên nghiệp, nghiêm túc	4,50	4,70	4,30
10	Có tinh thần sáng tạo và đổi mới	4,10	4,00	4,05
11	Có thái độ hợp tác với đồng nghiệp	4,60	4,55	4,20
12	Có thái độ chịu áp lực cao trong công việc	3,90	4,10	3,87

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Kết quả khảo sát các yếu tố của tiêu chí thái độ tại Bảng 6 cho thấy sự nhìn nhận khá tương đồng giữa doanh nghiệp – giảng viên và doanh nghiệp – sinh viên.

Đối với doanh nghiệp và giảng viên, 10/12 thái độ được liệt kê ở bảng 1 đều được đánh giá trên 4,21 điểm, tức là mức quan trọng rất cao. Như vậy có thể thấy được vai trò của thái độ nói chung cũng như sự cần thiết của việc tổng hòa các thái độ. Để đáp ứng yêu cầu của đơn vị sử dụng lao động, sinh viên không thể chỉ có một hay một vài mà cần là sự kết hợp của nhiều thái độ tích cực. Thái độ trung thực và đạo đức nghề nghiệp là tiêu chí được cả doanh nghiệp và giảng viên đánh giá quan trọng ở mức tối đa (5,0 điểm), tiếp theo là tinh thần trách nhiệm trong công việc (doanh nghiệp đánh giá mức 5,0; giảng viên đánh giá mức 4,8).

Đối với sinh viên, tinh thần trách nhiệm trong công việc và sự trung thực, đạo đức nghề cũng là hai thái độ được đánh giá quan trọng nhất nhưng điểm đánh giá chỉ là 4,6 và 4,5.

Điều này cũng phù hợp với vai trò nền tảng của đạo đức con người, đạo đức nghề nghiệp trong mọi lĩnh vực kinh tế - xã hội. Khả năng chịu áp lực cao trong công việc ít được đánh giá cao vì có thể bộc lộ và rèn luyện qua thời gian và môi trường làm việc (lần lượt đạt 3,9; 4,1 và 3,87 điểm).

3.3. Đánh giá về vai trò của kỹ năng

Đối với các kỹ năng cần thiết, doanh nghiệp và giảng viên đều đánh giá kỹ năng vận dụng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn trong công việc là quan trọng nhất (4,6 và 4,8 điểm), tiếp đến là kỹ năng giao tiếp trực tiếp (4,58 – 4,5).

Ngược lại, sinh viên cho rằng kỹ năng giao tiếp trực tiếp là quan trọng nhất (4,7), tiếp đến là kỹ năng vận dụng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn. Nhìn chung, 2 kỹ năng này đều được 03 nhóm khảo sát đánh giá cao, qua kết quả khảo sát được thực hiện ở Bảng 7.

Ngoài ra, một số kỹ năng khác như làm việc độc lập, kỹ năng quan sát trong quá trình làm việc và kỹ năng quản lý thời gian trong công việc nhận được số điểm thấp nhất đối với lần lượt các nhóm doanh nghiệp – giảng viên – sinh viên (4,0; 3,89 và 3,9 điểm).

Bảng 7. Kết quả khảo sát các yếu tố của tiêu chí kỹ năng

STT	Kỹ năng	Điểm đánh giá trung bình		
		Doanh nghiệp	Giảng viên	Sinh viên
1	Có kỹ năng vận dụng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn trong công việc	4,60	4,80	4,50
2	Có kỹ năng giao tiếp (gián tiếp: qua điện thoại, email,...)	4,43	4,40	4,10
3	Có kỹ năng giao tiếp (trực tiếp)	4,58	4,50	4,70
4	Có kỹ năng quản lý thời gian trong công việc	4,20	4,30	3,90
5	Có kỹ năng làm việc độc lập	4,00	4,12	4,00
6	Có kỹ năng làm việc nhóm	4,10	4,20	4,10
7	Có kỹ năng quan sát trong quá trình làm việc	4,12	3,89	4,22
8	Có kỹ năng sử dụng công nghệ thiết bị mới	4,20	4,22	4,35
9	Có kỹ năng thuyết phục khách hàng	4,31	4,42	4,32
10	Có kỹ năng thích ứng với môi trường làm việc	4,42	4,40	4,45
11	Có kỹ năng tổ chức, quản lý	4,24	4,00	4,20

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

3.4. Đánh giá về vai trò của kiến thức

Bảng 8. Kết quả khảo sát các yếu tố của tiêu chí kiến thức

STT	Kiến thức	Điểm đánh giá trung bình		
		Doanh nghiệp	Giảng viên	Sinh viên
1	Hiểu biết về pháp luật, kinh tế - xã hội	3,90	3,67	3,80
2	Có kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý	3,96	3,80	3,90
3	Hiểu biết về lĩnh vực chuyên môn	4,00	4,33	4,00
4	Hiểu biết về các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, sản phẩm du lịch	4,10	4,44	4,10
5	Hiểu biết về hoạt động tổ chức của khách sạn	4,20	4,33	4,12
6	Có kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ khách sạn	4,25	4,20	4,04
7	Có kiến thức về trang phục và vệ sinh cá nhân trong lĩnh vực khách sạn	4,16	4,30	4,10
8	Có kiến thức về vệ sinh, an toàn trong hoạt động du lịch	4,25	4,50	4,20
9	Có kiến thức về an toàn và an ninh trong hoạt động du lịch	4,18	4,50	4,33

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Về kiến thức, do đặc thù công việc, những kiến thức về sử dụng trang thiết bị, vệ sinh, an toàn lao động được chú trọng hơn cả. Doanh nghiệp cho rằng kiến thức sử dụng trang thiết bị dụng cụ khách sạn và kiến thức về vệ sinh, an toàn trong hoạt động du lịch là quan trọng nhất (4,25 điểm), còn hiểu biết về pháp luật, kinh tế - xã hội ít cần thiết nhất (3,9 điểm). Giảng viên đánh giá kiến thức về vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động du lịch quan trọng nhất (4,5 điểm), hiểu biết về pháp luật, kinh tế - xã hội ít quan trọng nhất trong công việc tại khách sạn (3,67 điểm). Sinh viên cũng có đánh giá tương tự như giảng viên với lần lượt 4,33 điểm và 4,2 điểm. Điểm khảo sát tiêu chí kiến thức được thể hiện tại Bảng 8.

4. Kết luận và hàm ý

Nghiên cứu này tập trung khảo sát đánh giá của doanh nghiệp, giảng viên và sinh viên trên địa bàn thành phố Đà Nẵng về vai trò của thái độ, kỹ năng, kiến thức trong lĩnh vực khách sạn. Khung năng lực được vận dụng từ nghiên cứu của Huỳnh Trường Huy và Bùi Tuấn Cường [8], bao gồm 32 yếu tố thuộc 3 tiêu chí thái độ, kỹ năng, kiến thức. Kết quả khảo sát cho thấy những sự tương đồng trong sự nhìn nhận về vai trò của thái độ, kỹ năng và kiến thức đối với doanh nghiệp và giảng viên. Một số kết quả chính được ghi nhận như sau:

Đối với doanh nghiệp, thái độ của người lao động có vai trò quan trọng khi làm việc tại doanh nghiệp, trong đó, tinh thần trách nhiệm trong công việc và thái độ trung thực, đạo đức nghề nghiệp được đánh giá cao nhất.

Trong lĩnh vực khách sạn, kiến thức sử dụng trang thiết bị, dụng cụ khách sạn và kiến thức về vệ sinh, an toàn, an ninh trong khách sạn đóng vai trò quan trọng và sinh viên cần vận dụng được những kiến thức đó vào công việc của mình.

Từ kết quả khảo sát như trên, tác giả gợi ý một số giải pháp như sau:

Thứ nhất, đối với cơ sở đào tạo, cần căn cứ trên nhu cầu thực tế để đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực có trình độ, năng lực toàn diện, có kiến thức chuyên sâu về ngành khách sạn, kỹ năng và phương pháp làm việc tốt, khả năng tư duy sáng tạo, biết liên kết giữa lý luận và thực tiễn; tổ chức các khóa thực hành, thực tế để sinh viên có cái nhìn khái quát hơn về kiến thức đã học.

Thứ hai, đối với giảng viên: cần phổ biến, giáo dục nhận thức về nghề nghiệp cho sinh viên để có đánh giá đúng đắn về tầm quan trọng của nghề nghiệp và hướng đi đúng đắn sau khi tốt nghiệp; thường xuyên tạo điều kiện để sinh viên có cơ hội tiếp cận, trải nghiệm thực tế.

Thứ ba, đối với sinh viên: cần chủ động tìm hiểu và định hướng nghề nghiệp cho bản thân, có kế hoạch học tập, nâng cao kỹ năng, kiến thức, thái độ nhằm đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng; thường xuyên rèn luyện tư duy, kỹ năng giao tiếp, chủ động tham gia các hoạt động ngoại khóa, hoạt động xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] B. Wynne and D. Stringer, *A Competency Based Approach to Training and Development*. UK, London: Pitman Publishing, 1997.
- [2] S. C. Wong, "Competency Definitions, Development and Assessment: A Brief Review," *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, vol. 9, no. 3, pp. 95-114, 2020.
- [3] T. H. Nguyen, "Competence-based Teaching and Assessing in Education: Some Basic Theoretical Issues," *VNU Journal of Science: Education Research*, vol. 30, no. 2, pp. 56-64, 2014.
- [4] Vietnam National Administration of Tourism, "The Vietnam Tourism Occupational Standards for Hotel Management," 2022. [Online]. Available: https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/VTOS2013_Hotel_Management_VN.pdf. [Accessed May 10, 2022].
- [5] H. T. Huynh and G. V. Chung, "Analysis of determinants of professional competence in Can Tho city's travel sector," *Can Tho University Journal of Science*, vol. 54, no. 7D, pp. 155-163, 2018.
- [6] T. T. H. Tran, "Human resources quality in three-star hotels in Thua Thien Hue," *Hue University Journal of Science: Socials Sciences and humanities issue*, vol. 128, no. 6D, pp. 87-100, 2019.
- [7] H. H. Do, "Requirements for human resources of VietNam tourism in the industria; revolution 4.0," *HUFLIT International Conference On Ensuring A High-Quality Human Resource In The Modern Age*, 2020, pp. 302-307.
- [8] T. H. Huynh and T. C. Bui, "Analysis of the job competence framework for staffs in the requirements for human resources of VietNam tourism in the industrial revolution 4.0," *Journal of Economic Studies*, vol. 6, no. 1, pp. 63-77, 2018.
- [9] T. H. Ngo, "Competencies Framework for Vietnam tourism human resources training," *Ho Chi Minh City University of education: Journal of Science – Social Sciences and Humanities*, vol. 14, no. 11, pp. 159-166, 2017.
- [10] T. H. Huynh, T. T. K. Doan, and T. T. Nguyen, "Career awareness of tourism students at colleges and universities in Can Tho city," *Journal of Ethnic Minorities Research*, vol. 8, no. 4, pp. 65-70, 2019.
- [11] V. H. G. Dao, N. C. Dao, and V. D. Huynh, "Career awareness of the tourism industry by French language students from Can Tho University," *Can Tho University Journal of Science*, vol. 54, no. 7D, pp. 155-163, 2018.