

## TRANG THÔNG TIN VỀ LUẬN ÁN

Tên luận án: **“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch lữ hành trên địa bàn thành phố Cần Thơ”**

Chuyên ngành: **Quản trị Kinh doanh**

Mã ngành: **9340101**

Họ tên nghiên cứu sinh: **Nguyễn Ngọc Quang**

Khóa: **1**

Người hướng dẫn khoa học (ghi rõ học hàm, học vị, họ và tên):

Hướng dẫn 1: **PGS, TS. Lê Nguyễn Đoàn Khôi**

Hướng dẫn 2: **PGS, TS. Võ Khắc Thường**

Cơ sở đào tạo: **Trường Đại học Tây Đô**

### 1. Tóm tắt nội dung luận án

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đạt được mục tiêu chung là xác định và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch lữ hành trên địa bàn thành phố Cần Thơ, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị thiết thực để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch địa phương. Nghiên cứu đã giải quyết được các mục tiêu cụ thể như sau:

- Nghiên cứu đã xác định 8 nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm: (1) Chính sách của địa phương, (2) Liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp lữ hành, (3) Môi trường và điều kiện làm việc, (4) Chế độ đãi ngộ nhân viên, (5) Hệ thống thu hút, tuyển chọn nhân viên, (6) Đào tạo nhân viên, (7) Chuyển đổi số trong doanh nghiệp và (8) Đánh giá kết quả làm việc của nhân viên. Các nhân tố này được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết, phỏng vấn chuyên gia, thảo luận nhóm và nghiên cứu định tính sơ bộ từ năm 2018 đến 2022.

- Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát với cỡ mẫu 350 người lao động tại các doanh nghiệp du lịch lữ hành trên địa bàn thành phố Cần Thơ, được thu thập từ tháng 3 đến tháng 6 năm 2024. Dữ liệu được phân tích thông qua các kỹ thuật thống kê như Cronbach's Alpha, EFA, CFA và SEM, sử dụng phần mềm SPSS và AMOS. Kết quả chính bao gồm: Tất cả 16 giả thuyết đều được chấp nhận, khẳng định mối quan hệ tích cực giữa 8 nhân tố độc lập và chất lượng nguồn nhân lực. Các nhân tố như chính sách địa phương, chuyển đổi số và chế độ đãi ngộ có tác động mạnh mẽ nhất, trong khi liên kết với cơ sở đào tạo và đào tạo nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện năng lực thích ứng của nhân viên.

- Dựa trên kết quả nghiên cứu, luận án đề xuất các hàm ý quản trị cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

### 2. Những kết quả mới của luận án

Về mặt học thuật, nghiên cứu đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch lữ hành trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Bằng cách lồng ghép các yếu tố bên ngoài như chính sách địa phương và liên kết giữa các cơ sở đào tạo, mô hình này cung cấp một cái nhìn có hệ thống và đa chiều, vượt ra khỏi khuôn khổ chỉ tập trung vào các yếu tố nội tại của doanh nghiệp. Đóng góp lý luận nổi bật nhất của luận án là việc đưa nhân tố “Chuyển đổi số trong doanh nghiệp lữ hành” vào mô hình nghiên cứu và chứng minh tác động tích cực của nó đến chất lượng nguồn nhân lực. Đây là một hướng tiếp cận mới mẻ tại Việt Nam, phản ánh tính thời sự và tầm quan trọng của kỷ nguyên số đối với ngành du lịch, làm phong phú thêm hệ thống lý thuyết hiện hành về quản trị nguồn nhân lực trong bối cảnh đặc thù này. Luận án đã lấp đầy một khoảng trống nghiên cứu quan trọng. Các nghiên cứu trước đây thường tập trung vào chất lượng nguồn nhân lực ở cấp độ quốc gia hoặc ngành rộng hơn,

hoặc sử dụng các mô hình chưa đi sâu vào đặc thù của nhân lực du lịch lữ hành, bỏ qua nhiều yếu tố cấu thành và nhân tố tác động quan trọng. Nghiên cứu này, bằng cách tập trung vào một địa phương và một phân khúc cụ thể, đã cung cấp một mô hình thực nghiệm chặt chẽ và có giá trị khái quát hóa cao hơn cho các nghiên cứu tiếp theo ở các địa phương tương tự.

Về mặt thực tiễn, nghiên cứu cung cấp một cơ sở dữ liệu khoa học và toàn diện về các nhân tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực, vượt ra ngoài những nhận định chung chung. Điều này cho phép các nhà hoạch định chính sách tại thành phố Cần Thơ nhận diện mức độ ảnh hưởng cụ thể của từng yếu tố và đưa ra các quyết định chính sách có căn cứ, thay vì dựa trên phỏng đoán. Các lãnh đạo doanh nghiệp du lịch lữ hành có thể sử dụng kết quả nghiên cứu để tự đánh giá hiện trạng chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị mình so với bức tranh chung của ngành, từ đó xác định những nhân tố nào đang là điểm mạnh, điểm yếu và mức độ ưu tiên cần tập trung cải thiện. Luận án cung cấp các hàm ý quản trị mang tính hành động cao, cho phép các doanh nghiệp trực tiếp áp dụng vào các hoạt động quản lý nhân sự hàng ngày để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

### **3. Các ứng dụng/khả năng ứng dụng trong thực tiễn, các vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu**

Đối với chính quyền địa phương và nhà hoạch định chính sách, luận án cung cấp cơ sở khoa học để đưa ra các quyết định chính sách, chương trình đào tạo, và chính sách hỗ trợ phát triển kỹ năng cho nguồn nhân lực du lịch một cách hiệu quả. Đối với lãnh đạo doanh nghiệp, có thể sử dụng kết quả để xây dựng các chiến lược nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện môi trường làm việc, chế độ đãi ngộ, hệ thống tuyển dụng và đào tạo, cũng như đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số.

Các nghiên cứu tiếp theo cần đánh giá tác động của việc sáp nhập thành phố Cần Thơ, tỉnh Hậu Giang và tỉnh Sóc Trăng đến ngành du lịch, bao gồm các cơ hội và thách thức mới phát sinh, đồng thời mở rộng ra các khu vực khác ngoài thành phố Cần Thơ, bao gồm các trung tâm du lịch lớn khác như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, hoặc các khu vực có đặc điểm du lịch đặc thù. Bên cạnh đó, cần xem xét các loại hình doanh nghiệp du lịch khác như cơ sở lưu trú, dịch vụ ăn uống, hoặc các doanh nghiệp cung cấp trải nghiệm du lịch văn hóa và sinh thái.

*Cần Thơ, ngày 25 tháng 8 năm 2025*

**Người hướng dẫn 1**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*



**PGS, TS. Lê Nguyễn Đoàn Khôi**

**Người hướng dẫn 2**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*



**PGS, TS. Võ Khắc Thường**

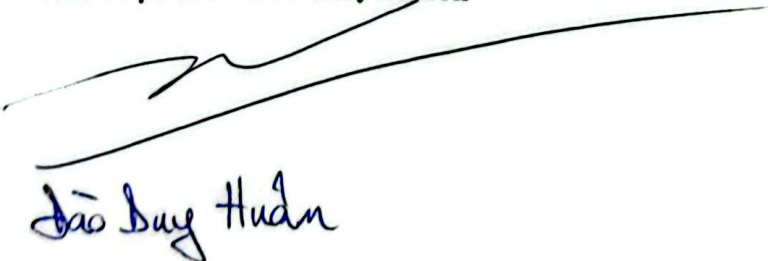
**Nghiên cứu sinh**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*



**Nguyễn Ngọc Quang**

**Xác nhận của Khoa chuyên môn**



**Đào Duy Huân**