



CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

Nguyễn Trọng Nhân, Huỳnh Tương Ái và Nguyễn Cẩm Phi

Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

Thông tin chung:

Ngày nhận: 18/09/2015

Ngày chấp nhận: 29/02/2016

Title:

Factors affecting the meeting level of tourism occupation standards of tour guides

Từ khóa:

Hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch, tiêu chuẩn nghề du lịch

Keywords:

Tour guides, tour guiding, tourism occupation standards

ABSTRACT

This research is aimed to contribute to improving tour guides' quality to meet the needs of Vietnam tourism development in the future. The research sample consists of 107 participants selected conveniently from those who have been working for tourist agencies in Can Tho City and Vinh Long Province. A questionnaire with a six-point Likert style scale was used for the survey. Descriptive statistics, scale reliability, exploratory factor and multiple-item linear regression analysis were used to analyze the data. The results of research reveal that six factors influencing the level of tourism occupation standards of tour guides comprise "interpretation activities", "formation, maintenance and development of relationships in process of tour programme organization, and situations solving in guiding activities", "learning and practice of enhancing foreign languages level, and tourism product selling", "preparation for tour programme execution, level enhancement learning and practice, and customer care", "tour programme organization", and "advertisement and marketing assistance of tourism programme".

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm góp phần cải thiện chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, đáp ứng nhu cầu phát triển ngành du lịch của Việt Nam trong tương lai. Mẫu nghiên cứu gồm 107 hướng dẫn viên làm việc ở thành phố Cần Thơ và tỉnh Vĩnh Long. Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi. Thang đo 6 điểm dạng Likert được sử dụng để đo lường quan điểm của đáp viên. Đối tượng nghiên cứu được chọn bằng kỹ thuật lấy mẫu kiểu thuận tiện. Dữ liệu được phân tích bằng các phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, sáu nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên gồm: "hoạt động thuyết minh", "tạo lập, duy trì, phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn", "học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ và bán sản phẩm du lịch", "công tác chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch, học tập và rèn luyện nâng cao trình độ, chăm sóc khách hàng", "công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch" và "hỗ trợ quảng cáo và tiếp thị sản phẩm du lịch".

Trích dẫn: Nguyễn Trọng Nhân, Huỳnh Tương Ái và Nguyễn Cẩm Phi, 2016. Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 42d: 99-106.

1 GIỚI THIỆU

Sự phát triển của kinh tế, văn hóa, xã hội, khoa học và công nghệ,... đã kích thích mạnh mẽ nhu cầu du lịch của con người và đối tượng đóng vai trò trung gian gắn kết giữa du khách với nơi đến du lịch là hướng dẫn viên. Mặc dù hoạt động du lịch đã ra đời từ rất lâu nhưng đến nửa đầu thập niên 80 của thế kỉ 20 nghề hướng dẫn mới được xem xét một cách khoa học (Chilembwe và Mweiwa, 2014) và đến thập niên cuối của thế kỉ 20, thập niên đầu của thế kỉ 21, những nghiên cứu về nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên mới trở nên phổ biến. Theo thời gian, nghề hướng dẫn càng được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và vai trò của hướng dẫn viên cũng được khẳng định. Một số học giả cho rằng, hướng dẫn viên đóng vai trò quan trọng trong ngành du lịch (Đình Trung Kiên, 2006; Chilembwe và Mweiwa, 2014) và là một bộ phận quan trọng trong chuỗi giá trị du lịch (Prakash và Chowdhary, 2010; trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014) vì họ cung cấp thông tin về điểm đến cho du khách (Zhang và Chow, 2004; trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014); tạo ra chuyến đi thú vị hoặc tẻ nhạt (Chilembwe và Mweiwa, 2014); đại diện công ty du lịch tổ chức thực hiện các dịch vụ cho du khách theo hợp đồng đã ký kết (Đình Trung Kiên, 2006); có khả năng tạo ra chất lượng dịch vụ du lịch và cải thiện hình ảnh, danh tiếng của nơi đến (Chilembwe và Mweiwa, 2014),... Do đó, chất lượng của chuyến đi, sản phẩm du lịch, hình ảnh của công ty, ấn tượng của du khách đối với nơi đến, sự phát triển của ngành du lịch như thế nào phụ thuộc rất nhiều vào khả năng lao động của hướng dẫn viên (Nguyễn Cường Hiền, 1993; Nguyễn Văn Quảng, 2006; Zhang và Chow, 2004; trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014).

Vì đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch nên nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên đã được nhiều người quan tâm và nghiên cứu ở các góc độ khác nhau. Năm 1985, Cohen là người tiên phong trong việc đánh giá vai trò của hướng dẫn viên và làm cho nghề hướng dẫn trở thành vấn đề được chú ý về mặt khoa học (trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014). Vì vậy, thập niên 90 bắt đầu xuất hiện một số công trình công nghiên cứu mà lĩnh vực trọng tâm là nâng cấp nghề hướng dẫn du lịch (Ang, 1990), sự năng động của nghề hướng dẫn (Pond, 1993), vai trò của hướng dẫn viên du lịch (Gurung *et al.*, 1996), những nguyên tắc đạo đức của nghề hướng dẫn (Cruz, 1999), vấn đề tiêu chuẩn và thực tiễn của nghề hướng dẫn quốc tế (Ap và Wong, 2000), để trở thành hướng dẫn viên du lịch (Collins, 2000),...

(trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014; Prakash *et al.*, 2011; Randall và Rollins, 2009). Đến thập niên đầu của thế kỉ 21, nghiên cứu về nghề hướng dẫn và hướng dẫn viên mới thật sự sôi động, điển hình: Nghiên cứu trường hợp nghề hướng dẫn (Ap và Wong, 2001), nghiên cứu vai trò của hướng dẫn viên du lịch bản địa (Howard *et al.*, 2001), yếu tố chính trị của nghề hướng dẫn (Dahles, 2002), đào tạo hướng dẫn du lịch (Weiler và Davis, 2002), nghề hướng dẫn thay đổi (Christie và Mason, 2003), áp dụng mô hình mức độ quan trọng-mức độ thể hiện trong việc đánh giá hướng dẫn viên du lịch (Zhang và Chow, 2004), cải thiện chất lượng nghề hướng dẫn (Black và Ham, 2005), đảm bảo chất lượng và những kỹ thuật pháp quy trong ngành công nghiệp hướng dẫn du lịch (Black và Weiler, 2005), khảo sát kiến thức và kỹ năng của hướng dẫn viên du lịch (El-Sharkawy, 2007), sự thể hiện của hướng dẫn viên du lịch ở Malaysia (Khalifah, 2007), nghề hướng dẫn ở thành phố Baguio (Cimacio *et al.*, 2009), nghiên cứu trường hợp nghề hướng dẫn ở Ấn Độ (Chowdhary và Prakash, 2010),... (trích trong Chilembwe và Mweiwa, 2014; Prakash *et al.*, 2011; Randall và Rollins, 2009).

Ở Việt Nam, số công trình nghiên cứu về nghề hướng dẫn viên du lịch còn khiêm tốn hơn nhiều. Từ năm 1993 đến nay, có một số tác giả đề cập đến các quan niệm về nghề hướng dẫn, kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên du lịch, quy trình công tác của cán bộ hướng dẫn, cách giao tiếp và phòng ngừa, xử lý va chạm, xung đột của hướng dẫn viên với khách du lịch nước ngoài, quan hệ của hướng dẫn viên với lái xe, trưởng đoàn khách du lịch,... (Nguyễn Cường Hiền, 1993), những phẩm chất và năng lực cần có ở hướng dẫn viên, những yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn, tổ chức hoạt động hướng dẫn, phương pháp hướng dẫn tham quan, xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn (Đình Trung Kiên, 2006), điều kiện cần có của người hướng dẫn viên, tố chất cơ bản của người hướng dẫn viên, trình tự phục vụ hướng dẫn, kỹ năng phục vụ hướng dẫn, xử lý và đề phòng các sự cố trong hoạt động hướng dẫn, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn (Nguyễn Văn Quảng, 2006). Những vấn đề này đã được bàn luận nhiều ở Việt Nam và nó cung cấp cơ sở lý thuyết và thực tiễn để giúp hướng dẫn viên học tập, rèn luyện để tự hoàn thiện mình. Bên cạnh đó, năm 2011, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020. Công trình này phân tích thực trạng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam và đưa ra

một số định hướng và giải pháp phát triển. Đây là công trình phân tích và đánh giá trên nhiều phương diện của nhân lực ngành du lịch, do đó, không thể đề cập sâu về hướng dẫn viên. Ngoài ra, năm 2014, Lê Anh Tuấn xây dựng các tiêu chí làm công cụ cho việc đánh giá mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên. Bộ tiêu chí này sử dụng rất tiện lợi và đánh giá được nhiều khía cạnh đối với năng lực của hướng dẫn viên.

Nói chung, đến thời điểm hiện tại, chưa thấy tác giả nào (trên thế giới cũng như ở Việt Nam) nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên. Do đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm giúp các cơ sở đào tạo chuyên ngành hướng dẫn viên du lịch hoặc những ngành có mục đích cung ứng lao động trong địa hạt hướng dẫn du lịch có thêm thông tin về những điểm yếu của sản phẩm đào tạo; đồng thời, giúp hướng dẫn viên phát hiện những hạn chế của mình. Qua đó, các thành phần liên quan có cơ sở để điều chỉnh, thay đổi, phân đầu, hướng tới nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch, đáp ứng các công việc ngày càng đòi hỏi tính chuyên môn và kỹ thuật cao, tạo động lực cho sự phát triển của ngành du lịch.

2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu bao gồm 107 đáp viên đang là nhân viên hướng dẫn hoặc cộng tác hướng dẫn ở các công ty du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ và tỉnh Vĩnh Long. Trong đó, 56 đáp viên đang làm việc ở Cần Thơ, 29 đáp viên đang làm việc ở Vĩnh Long và số còn lại (22) là cộng tác viên ở hai địa bàn đó. Số đáp viên nam nhiều hơn số đáp viên nữ, 58 và 49 lần lượt. Độ tuổi của đáp viên tối thiểu là 21 và tối đa là 61, có thâm niên công tác từ 0,5 năm đến 28 năm. Chuyên ngành đào tạo của đáp viên đa số là Hướng dẫn viên du lịch, các chuyên ngành khác như Quản trị kinh doanh du lịch, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị nhà hàng và khách sạn, Du lịch học, Văn hóa du lịch, cử nhân Pháp văn và Anh văn chiếm tỷ lệ không đáng kể.

2.2 Công cụ thu thập dữ liệu

Để thu thập dữ liệu sơ cấp, chúng tôi sử dụng bảng câu hỏi gồm 2 phần. Phần 1 với mục đích tìm hiểu thông tin của đáp viên về giới tính, tuổi, tình trạng hôn nhân, trường tốt nghiệp, thời gian làm hướng dẫn, trình độ chuyên môn, đơn vị công tác, lĩnh vực hướng dẫn, chuyên ngành đào tạo, công việc ngoài hướng dẫn, trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học, chức vụ, thu nhập,... Phần 2 đo lường các

nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề của hướng dẫn viên với 11 tiêu chí, 53 biến đo lường được kế thừa và điều chỉnh từ bộ công cụ của Lê Anh Tuấn (2014). Các tiêu chí và biến đo lường cụ thể như sau:

(1) Chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch: nhận bàn giao công việc (v1), nghiên cứu và tìm hiểu chương trình du lịch (v2), tìm hiểu các thông tin về đoàn khách (v3), thu thập thông tin và dữ liệu về tuyến điểm du lịch (v4), chuẩn bị nội dung thuyết minh (v5), chuẩn bị giấy tờ và tư trang (v6).

(2) Tổ chức thực hiện chương trình du lịch: công tác đón khách (v7), công tác nhận phòng (v8), công tác trả phòng (v9), công tác tổ chức, sắp xếp ăn uống (v10), công tác tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan (v11), công tác tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí (v12), công tác tổ chức các hoạt động mua sắm (v13), công tác tiễn khách (v14).

(3) Thuyết minh: sử dụng ngôn ngữ nói (v15), sử dụng ngôn ngữ biểu cảm (v16), thực hiện thuyết minh (v17), sử dụng thiết bị hỗ trợ thuyết minh (v18), giải đáp các kiến thức liên quan đến tuyến điểm du lịch (v19).

(4) Quản lý đoàn khách: lập kế hoạch quản lý đoàn khách (v20), tổ chức quản lý đoàn khách (v21), phối hợp trong quản lý đoàn khách (v22).

(5) Hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm: tiếp nhận thông tin về sản phẩm du lịch từ doanh nghiệp (v23), chuẩn bị nội dung thông tin về sản phẩm (v24), hiểu nhu cầu của khách hàng và chào bán sản phẩm (v25).

(6) Chăm sóc khách hàng: giao tiếp hiệu quả, lịch sự (v26), cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách hàng (v27), tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng (v28), tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách (v29), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với khách hàng (v30).

(7) Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch: tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp (v31), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với lái xe (v32), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương (v33), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ (v34), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với dân cư địa phương (v35), tạo lập, duy

tri và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch (v36).

(8) Đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch: đảm bảo vệ sinh cá nhân (v37), đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách (v38), giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe cho du khách (v39), giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật (v40), giải quyết các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh (v41), giải quyết các sự cố về vệ sinh, an toàn, an ninh khác trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch (v42).

(9) Xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn: xử lý các phàn nàn, khiếu nại của khách du lịch (v43), trả lời các câu hỏi của khách du lịch (v44), xử lý các tình huống phát sinh (v45).

(10) Giải quyết các công việc sau chuyến đi: lập báo cáo sau chuyến đi (v46), thanh quyết toán chương trình (v47), phối hợp giải quyết các công việc còn lại sau chuyến đi (v48).

(11) Học tập, rèn luyện nâng cao trình độ: học tập nâng cao kiến thức chuyên ngành (v49), học tập nâng cao kỹ năng nghề nghiệp (v50), học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ (v51), học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp (v52), trao đổi kinh nghiệm và học tập từ đồng nghiệp (v53).

Đề đo lường quan điểm của đáp viên, chúng tôi sử dụng thang đo 6 điểm dạng Likert: 1: hoàn toàn không đồng ý, 2: không đồng ý, 3: hơi không đồng ý, 4: hơi đồng ý, 5: đồng ý và 6: rất đồng ý.

2.3 Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu

Kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện được sử dụng để thu thập dữ liệu. Chúng tôi đến các công ty du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ và tỉnh Vĩnh Long để gửi bảng câu hỏi. Sau khi phiếu hỏi được hoàn tất chúng tôi thu về, làm sạch và nhập dữ liệu trên phần mềm SPSS 16.0.

Dữ liệu được phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả (descriptive statistics), đánh giá độ tin cậy thang đo (scale reliability analysis), phân tích nhân tố khám phá (exploratory factor analysis) và hồi quy tuyến tính đa biến (multiple-item linear regression analysis).

2.4 Đánh giá độ tin cậy của dữ liệu

Để đảm bảo độ tin cậy của thang đo và biến, chúng tôi dựa vào hệ số α của Cronbach. Kết quả đánh giá cho thấy:

(1) Tiêu chí chuẩn bị tổ chức thực hiện chương trình du lịch có hệ số α của Cronbach bằng 0,936 và hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh của 6 biến giao động từ 0,707 cho đến 0,891.

(2) Tiêu chí tổ chức thực hiện chương trình du lịch có hệ số α của Cronbach bằng 0,952 và 8 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh giao động từ 0,727 cho đến 0,887.

(3) Tiêu chí thuyết minh có hệ số α của Cronbach bằng 0,924 và 5 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh chạy trong khoảng [0,773-0,828].

(4) Tiêu chí quản lý đoàn khách có hệ số α của Cronbach bằng 0,184 và 3 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh giao động từ 0,099 đến 0,270. Do đó, chúng tôi loại bỏ biến lập kế hoạch quản lý đoàn khách (v20) để hệ số α của Cronbach của tiêu chí được 0,896 và hai biến còn lại có hệ số tương quan biến-tổng đạt 0,825.

(5) Tiêu chí hỗ trợ quảng cáo, tiếp thị và phối hợp bán sản phẩm có hệ số α của Cronbach bằng 0,903 và 3 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh từ 0,748 đến 0,854.

(6) Tiêu chí chăm sóc khách hàng có hệ số α của Cronbach bằng 0,943 và 5 biến đều có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh từ 0,774 đến 0,875.

(7) Tiêu chí tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch có hệ số α của Cronbach bằng 0,949 và hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh của 6 biến giao động từ 0,761 đến 0,90.

(8) Tiêu chí đảm bảo vệ sinh, an toàn và an ninh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch có hệ số α của Cronbach bằng 0,938 và 5 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh từ 0,776 đến 0,905.

(9) Tiêu chí xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn có hệ số α của Cronbach bằng 0,888 và các biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh giao động từ 0,792 đến 0,826.

(10) Tiêu chí giải quyết các công việc sau chuyến đi có hệ số α của Cronbach bằng 0,945 và hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh của 3 biến nằm trong khoảng 0,873 đến 0,896.

(11) Tiêu chí học tập, rèn luyện nâng cao trình độ có hệ số α của Cronbach bằng 0,924 và 5 biến có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh từ 0,584 đến 0,935.

Như vậy, 52 biến đảm bảo độ tin cậy sẽ được đưa vào mô hình phân tích nhân tố ở bước tiếp theo.

3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Để biết được mức độ phù hợp của mô hình, chúng tôi sử dụng kiểm định của KMO & Bartlett. Kết quả kiểm định cho thấy, sự đo lường mức độ thích hợp của mẫu của KMO bằng 0,891 và α bằng 0,000. Điều đó cho thấy, mô hình thích hợp để tiến hành phân tích nhân tố (Bảng 1).

Bảng 1: Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,891
Bartlett's Test of Sphericity	7,566E3
Approx. Chi-Square	1275
Df	0,000
Sig.	

Nguồn: Kết quả xử lý từ bộ dữ liệu do nhóm nghiên cứu thu thập, 2015

Kết quả phân tích cho thấy, có 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề của hướng dẫn viên. Để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực trong phân tích nhân tố, các biến có hệ số tải nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại bỏ khỏi nhân tố.

Nhân tố 1 bao gồm các biến: trao đổi kinh nghiệm và học tập từ đồng nghiệp (v53), học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp (v52), đảm bảo vệ sinh cá nhân (v37), đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách (v38), học tập nâng cao kỹ năng nghề nghiệp (v50), thanh quyết toán chương trình du lịch (v47), cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách hàng (v27), công tác đón khách (v7), nghiên cứu và tìm hiểu chương trình du lịch (v2), tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng (v28), công tác nhận phòng (v8), giao tiếp hiệu quả, lịch sự (v26), lập báo cáo sau chuyến đi (v46), học tập nâng cao kiến thức chuyên ngành (v49), tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách (v29), phối hợp giải quyết các công việc còn lại sau chuyến đi (v48), sử dụng ngôn ngữ nói (v15), công tác tổ chức, sắp xếp ăn uống (v10), công tác trả phòng (v9), giải quyết các sự cố có liên quan đến y tế và sức khỏe cho du khách (v39), chuẩn bị giấy tờ và tư trang (v6), thu thập thông tin và dữ liệu về tuyến điểm du lịch (v4), nhận bàn giao công việc (v1). Dựa vào bảng ma trận điểm số nhân tố ta có phương trình nhân tố 1 (F1) = **0,110** v53 + **0,116** v52 + 0,097 v37 + 0,082 v38 + 0,094 v50 + 0,093 v47 + 0,092 v27 + 0,053 v7 + 0,055 v2 + 0,086 v28 + 0,056 v8 +

0,084 v26 + 0,076 v46 + 0,090 v49 + 0,070 v29 + 0,085 v48 + 0,085 v15 + 0,051 v10 + 0,050 v9 + 0,051 v39 + 0,068 v6 + 0,041 v4 + 0,017 v1. Nhân tố này chịu sự tác động mạnh nhất của biến 52, 53 và có thể được đặt tên là “công tác chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch, học tập và rèn luyện nâng cao trình độ, chăm sóc khách hàng”.

Nhân tố 2 bao gồm các biến: tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với lái xe (v32), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch (v36), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp (v31), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với dân cư địa phương (v35), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với khách hàng (v30), xử lý các phàn nàn, khiếu nại của khách du lịch (v43), tổ chức quản lý đoàn khách (v21), xử lý các tình huống phát sinh (v45), giải quyết các sự cố liên quan đến pháp luật (v40). Phương trình nhân tố 2 (F2) = **0,229** v32 + **0,209** v36 + **0,219** v31 + 0,177 v35 + 0,190 v30 + 0,153 v43 + 0,113 v21 + 0,055 v45 + 0,062 v40. Dựa vào phương trình nhân tố ta thấy, các biến 32, 36 và 31 tác động mạnh nhất trong nhân tố. Nhân tố này có thể được đặt tên là “tạo lập, duy trì, phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn”.

Nhân tố 3 bao gồm các biến: công tác tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan (v11), công tác tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí (v12), công tác tiễn khách (v14), tìm hiểu các thông tin về đoàn khách (v3), chuẩn bị nội dung thuyết minh (v5), công tác tổ chức các hoạt động mua sắm (v13). Phương trình nhân tố 3 (F3) = **0,260** v11 + **0,207** v12 + 0,195 v14 + 0,167 v3 + 0,170 v5 + 0,117 v13. Rõ ràng, biến 11 và 12 tác động mạnh hơn những biến khác trong nhân tố. Nhân tố này có thể được đặt tên là “công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch”.

Nhân tố 4 bao gồm các biến: sử dụng ngôn ngữ biểu cảm (v16), thực hiện thuyết minh (v17), sử dụng thiết bị hỗ trợ thuyết minh (v18), giải đáp các kiến thức liên quan đến tuyến điểm du lịch (v19), trả lời các câu hỏi của khách du lịch (v44). Phương trình nhân tố 4 (F4) = **0,352** v16 + **0,313** v17 + 0,257 v18 + 0,201 v19 + 0,157 v44. Nhân tố này chịu sự tác động mạnh nhất của 4 biến (v16, v17, v18, v19) và có thể được đặt tên “hoạt động thuyết minh”.

Nhân tố 5 bao gồm những biến: học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ (v51), hiểu nhu

cầu của khách hàng và chào bán sản phẩm (v25), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ (v34), tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương (v33). Phương trình nhân tố 5 (F5) = **0,385** v51 + **0,307** v25 + **0,323** v34 + 0,249 v33. Các biến 51, 25 và 34 tác động mạnh nhất trong nhân tố. Nhân tố này có thể được đặt tên là “học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ và bán sản phẩm du lịch”.

Nhân tố 6 bao gồm các biến: chuẩn bị nội dung

Bảng 2: Tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình (kiểu)	R	R ²	R ² hiệu chỉnh
1	0,647	0,419	0,378

Nguồn: Kết quả xử lý từ bộ dữ liệu do nhóm nghiên cứu thu thập, 2015

Bảng 3: ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa
Hồi quy	10,759	6	1,793	10,323	0,000
Phần dư	14,940	86	0,174		
Tổng	25,699	92			

Nguồn: Kết quả xử lý từ bộ dữ liệu do nhóm nghiên cứu thu thập, 2015

Bảng 4: Hệ số

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến (VIF)
	B	B			
(Hằng số)	4,864		112,293	0,000	
Điểm số nhân tố 1	0,114	0,214	2,582	0,012	1,015
Điểm số nhân tố 2	0,194	0,364	4,395	0,000	1,016
Điểm số nhân tố 3	0,098	0,190	2,301	0,024	1,006
Điểm số nhân tố 4	0,196	0,377	4,579	0,000	1,001
Điểm số nhân tố 5	0,151	0,285	3,438	0,001	1,015
Điểm số nhân tố 6	0,087	0,168	2,039	0,045	1,005

Nguồn: Kết quả xử lý từ bộ dữ liệu do nhóm nghiên cứu thu thập, 2015

Kết quả phân tích từ Bảng 2 đến Bảng 4 cho thấy, hệ số tương quan (R²) và hệ số tương quan hiệu chỉnh (R²) > 0,35; mức ý nghĩa của kiểm định F nhỏ hơn 0,001; không có trường hợp đa cộng tuyến (VIF < 1,1); giá trị xác suất của kiểm định t (6 nhân tố) đều nhỏ hơn 0,05. Từ đó, chúng tôi khẳng định rằng, mô hình phân tích hồi quy là thích hợp và có 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên.

Ta có phương trình hồi quy như sau: Y = 4,864 + 0,114 F1 + 0,194 F2 + 0,098 F3 + 0,196 F4 + 0,151 F5 + 0,087 F6. Từ phương trình, ta có thể

thông tin về sản phẩm (v24), tiếp nhận thông tin về sản phẩm du lịch từ doanh nghiệp (v23). Phương trình nhân tố 6 (F6) = **0,335** v24 + **0,335** v23. Nhân tố này chịu sự tác động mạnh của hai biến (23, 24) và có thể được đặt tên “hỗ trợ quảng cáo và tiếp thị sản phẩm du lịch”.

Để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố lên mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn nghề của hướng dẫn viên, chúng tôi tiếp tục thực hiện phân tích hồi quy đa biến. Kết quả kiểm định mô hình hồi quy như sau:

khẳng định rằng, nhân tố 4 (“hoạt động thuyết minh”) ảnh hưởng nhiều nhất đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên, kế đến là nhân tố 2 (“tạo lập, duy trì, phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn”), nhân tố 5 (“học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ và bán sản phẩm du lịch”), nhân tố 1 (“công tác chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch, học tập và rèn luyện nâng cao trình độ, chăm sóc khách hàng”), nhân tố 3 (“công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch”) và cuối cùng là nhân tố 6 (“hỗ trợ quảng cáo và tiếp thị sản phẩm du lịch”).

4 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy “hoạt động thuyết minh”, “tạo lập, duy trì, phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch và xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động hướng dẫn”, “học tập, rèn luyện nâng cao trình độ ngoại ngữ và bán sản phẩm du lịch”, “công tác chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch, học tập và rèn luyện nâng cao trình độ, chăm sóc khách hàng”, “công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch” và “hỗ trợ quảng cáo và tiếp thị sản phẩm du lịch” là những nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên.

Dựa vào điểm số nhân tố ở từng nhân tố cho thấy, mẫu nghiên cứu đáp ứng được phần lớn những tiêu chí trong tiêu chuẩn nghề du lịch của Việt Nam. Điều này thể hiện ở điểm số nhân tố rất nhỏ ở nhiều nhân tố. Phân tích hồi quy và nhân tố cho phép chúng ta tiếp cận vấn đề theo trình tự những tác động lớn nhất đến nhỏ nhất giữa các nhân tố và trong từng nhân tố.

Đối với hoạt động thuyết minh, vấn đề cần quan tâm là việc sử dụng ngôn ngữ biểu cảm, thực hiện thuyết minh, sử dụng thiết bị hỗ trợ thuyết minh và giải đáp các kiến thức liên quan đến tuyến điểm du lịch của hướng dẫn viên.

Việc tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý hơn đến việc tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ với hướng dẫn viên địa phương, lái xe, chính quyền và các cơ quan hữu quan tại điểm du lịch, nhà cung cấp dịch vụ và trong nội bộ doanh nghiệp.

Ngoài một số hướng dẫn viên quốc tế, ngoại ngữ thật sự là một trở ngại lớn đối với phần lớn hướng dẫn viên nội địa trong việc đáp ứng tiêu chuẩn nghề. Bên cạnh đó, hiểu nhu cầu của khách hàng và chào bán sản phẩm du lịch một cách hiệu quả cũng là những vấn đề mà hướng dẫn viên cần quan tâm.

Học hỏi kiến thức và kinh nghiệm nghề nghiệp từ đồng nghiệp là một tiêu chí quan trọng, tuy nhiên, hướng dẫn viên chưa thật sự làm tốt được việc này. Bên cạnh đó, du lịch là ngành dịch vụ nên rất cần đội ngũ nhân viên có kỹ năng giao tiếp tốt. Đây là hai vấn đề đòi hỏi hướng dẫn viên cần phải chú ý và học tập, rèn luyện nhiều hơn.

Hai hoạt động rất đặc trưng của du lịch là tham quan và vui chơi, giải trí, do đó, hướng dẫn viên

cần đầu tư nhiều hơn vào hai lĩnh vực này. Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan và vui chơi, giải trí có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên, có nghĩa là hai hoạt động này vẫn chưa được hướng dẫn viên thực hiện tốt lắm.

Phần lớn hướng dẫn viên ngoài làm công tác hướng dẫn còn phải đảm nhận thêm công việc tìm kiếm thị trường và chào bán sản phẩm. Do được đào tạo chuyên về hướng dẫn và công việc chính là hướng dẫn nên việc chuẩn bị nội dung thông tin về sản phẩm và tiếp nhận thông tin về sản phẩm du lịch từ doanh nghiệp để giới thiệu và tư vấn cho khách hàng cũng gặp trở ngại là điều dễ hiểu. Do đó, công tác đào tạo của các cơ sở đào tạo hướng dẫn viên du lịch cần chú ý đến mảng kiến thức và kỹ năng này. Dĩ nhiên, không loại trừ việc tự học, tự trau dồi của bản thân mỗi hướng dẫn viên.

Con đường đi đến mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên luôn có những rào cản và liên quan đến nhiều thành phần nhưng trong đó cơ sở đào tạo và bản thân hướng dẫn viên vẫn là trọng tâm. Bằng những phản hồi của đối tượng nghiên cứu, chúng tôi đã chỉ ra được những trở ngại đang nằm ở đâu trong việc đáp ứng các tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên. Có một số việc cần phải làm liên quan đến cơ sở đào tạo và một số việc lại liên quan đến sự tự vận động của hướng dẫn viên.

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng tiêu chuẩn nghề du lịch của hướng dẫn viên là một việc làm có ý nghĩa vì có thể góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng của đội ngũ hướng dẫn viên. Qua quá trình nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy bộ công cụ đo lường tiêu chuẩn nghề của Lê Anh Tuấn (2014) phù hợp với tình hình thực tế nghề hướng dẫn và đơn giản hơn so với bộ tiêu chuẩn nghề do Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội xây dựng năm 2013. Ngoài ra, bộ công cụ này đã được chúng tôi kiểm định, cho thấy nó có độ tin cậy cao. Tuy nhiên, để có được những kết quả tốt hơn cho những nghiên cứu trong tương lai, việc làm sao để đáp viên trả lời một cách trung thực, không phóng đại là điều cần thiết. Hơn nữa, việc tăng số mẫu và mở rộng địa bàn khảo sát là cần thiết để có thể đạt được kết quả nghiên cứu tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2013. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam-Hướng dẫn viên

- lịch. Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội. Hà Nội. 255 trang.
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2011. Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch giai đoạn 2011-2020. Hà Nội. 82 trang.
- Chilembwe, J., M. and Mweiwa, V., 2014. Tour guides: Are they tourism promoters and developers?. *International Journal of Research in Business Management*, 2 (9):29-46.
- Đình Trung Kiên, 2006. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội. Hà Nội. 250 trang.
- Lê Anh Tuấn, 2014. Giới thiệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nghề hướng dẫn du lịch và việc áp dụng TCKNN quốc gia vào xây dựng chương trình, đánh giá kỹ năng nhân lực du lịch. Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện các tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia thuộc nhóm nghề du lịch. Cần Thơ. 8 trang.
- Nguyễn Cường Hiền, 1993. Nghệ thuật hướng dẫn du lịch. Nhà xuất bản Văn hóa. Hà Nội. 149 trang.
- Nguyễn Văn Quảng, 2006. Để trở thành hướng dẫn viên du lịch giỏi. Nhà xuất bản Trẻ. Thành phố Hồ Chí Minh. 142 trang.
- Prakash, M., Chowdhary, N. and Sunayana, 2011. Tour guiding: Interpreting the challenges. *Journal of Tourism*, 6 (2): 65-81.
- Randall, C. and Rollins, R. B., 2009. Visitors perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (3): 357-374.