

Mối quan hệ giữa học tập trải nghiệm, kỹ năng đáp ứng công việc với sự hài lòng của sinh viên ngành Quản lý khách sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh

Hà Thị Thùy Dương* và Trần Thị Thu Khánh

Trường Đại học Mở TP.HCM

TÓM TẮT

Một trong những điểm yếu lớn nhất của nhân lực lao động trong ngành du lịch Việt Nam hiện nay là thiếu và yếu kỹ năng đáp ứng công việc. Chính vì thế, nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu giữa học tập trải nghiệm, kỹ năng đáp ứng công việc với sự hài lòng của sinh viên ngành Quản lý khách sạn hệ Trung cấp tại Thành phố Hồ Chí Minh. Khảo sát được thực hiện từ 06-07/2022 bằng phương pháp phi xác suất lấy mẫu thuận tiện. Kết quả các bảng khảo sát được thu về thông qua phần mềm google form với 348 bảng câu hỏi phù hợp với đề tài nghiên cứu và sử dụng phần mềm SPSS 25.0, phần mềm Smart PLS 3.0 để xử lý dữ liệu. Kết quả khảo sát cho thấy kỹ năng đáp ứng công việc và học tập trải nghiệm có tác động tích cực đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên. Ngoài ra, bài báo còn đánh giá vai trò trung gian của kỳ vọng, động lực học tập tác động đến sự hài lòng trong học tập.

Từ khóa: học tập trải nghiệm (HTTN), kỹ năng đáp ứng công việc (KNDUCV), hài lòng trong học tập

1. GIỚI THIỆU

Ngày 22/01/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 147/QĐ-TTg ban hành Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030; trong văn bản này đã xác định mục tiêu đưa Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, có đẳng cấp trong khu vực, phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng, đa dạng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, thân thiện với môi trường; phát triển du lịch bền vững; chú trọng phát triển du lịch văn hóa, chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao.

Hiện tại, cả nước có trên 1,3 triệu lao động du lịch và liên quan, chiếm khoảng 2.5% tổng lao động cả nước, trong đó có khoảng 420.000 lao động trực tiếp làm việc trong các cơ sở dịch vụ du lịch. Cơ cấu lao động ngành với 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ qua huấn luyện tại chỗ.

Theo Tổng cục Du lịch, mỗi năm toàn ngành cần

thêm gần 40.000 lao động nhưng lượng sinh viên chuyên ngành ra trường chỉ khoảng 15.000 người/năm, trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Nhiều hướng dẫn viên du lịch dù được đào tạo dài hạn ở các trường đại học, cao đẳng... nhưng khi được tuyển dụng làm việc hầu hết doanh nghiệp lữ hành đều phải đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung kỹ năng, ngoại ngữ. Năm 2019, dù năng lực cạnh tranh của Việt Nam trong ngành lữ hành và du lịch tăng 4 bậc (theo báo cáo của Diễn đàn kinh tế thế giới VEF), nhưng chỉ số cạnh tranh về nguồn nhân lực và thị trường lao động trong ngành này lại giảm 10 bậc so với năm 2017.

Thị trường lao động gặp khó khăn trong việc giải quyết giữa một bên là sự thiếu hụt nhân lực có kỹ năng đáp ứng công việc và một bên là số lượng lớn sinh viên tốt nghiệp thất nghiệp [1]. Yếu tố chính trong tình huống này có thể sinh viên ít được tiếp xúc với học tập trải nghiệm ở trường nên sinh viên tốt nghiệp có ít kỹ năng đáp ứng công việc do đó không thể đáp ứng các yêu cầu của ngành [1]. Sự hài lòng trong học tập là chỉ số

Tác giả liên hệ: TS. Hà Thị Thùy Dương

Email: duong.htt@ou.edu.vn

đánh giá khả năng đáp ứng của cơ sở giáo dục đối với nhu cầu của sinh viên và thước đo về hiệu quả, thành công trong công việc của sinh viên.

Một số nghiên cứu đã được thực hiện đánh giá sự hài lòng trong học tập của sinh viên. Tuy nhiên, có ít tài liệu nghiên cứu về các yếu tố học tập trải nghiệm, kỹ năng đáp ứng công việc ảnh hưởng đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên ngành Quản lý khách sạn. Để khảo sát các mối quan hệ này, trong nghiên cứu này trình bày đánh giá chuyên sâu về các lý thuyết và mối quan hệ liên quan đến khả năng học tập trải nghiệm, kỹ năng đáp ứng công việc ảnh hưởng đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên. Xác định vai trò trung gian của yếu tố sự kỳ vọng, động lực học tập tác động đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên ngành Quản lý khách sạn.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Lý thuyết về kỹ năng đáp ứng công việc

Trong nghiên cứu của Moore và Morton [2] tác giả cho rằng kỹ năng đáp ứng công việc của sinh viên sau đại học thấp hơn đáng kể so với kỳ vọng của nhà tuyển dụng. Vì thế, các cơ sở giáo dục đại học được yêu cầu trang bị cho sinh viên tốt nghiệp những kỹ năng đáp ứng công việc. Hiện nay, các nhà tuyển dụng luôn tìm kiếm những sinh viên tốt nghiệp có kỹ năng đáp ứng công việc, chẳng hạn như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, làm việc nhóm và khả năng thích ứng linh hoạt với mọi tình huống ở nơi làm việc.

Nghiên cứu đã chứng minh rằng sinh viên nhận thấy được nhu cầu và tính thiết thực của kỹ năng đáp ứng công việc. Do đó, sinh viên luôn đánh giá cao việc đưa các kỹ năng chung vào chương trình giảng dạy liên quan đến triển vọng việc làm của sinh viên. Từ đó, các cơ sở giáo dục nên có các chương trình học tích hợp công việc trong quá trình học tập có thể đáp ứng nhu cầu tăng khả năng đáp ứng nghề nghiệp của sinh viên khi ra trường trong khi sinh viên vẫn đang trong môi trường học tập.

2.2. Lý thuyết về học tập trải nghiệm

David Kolb (1984) [3], là một trong những tác giả nổi tiếng đưa ra học thuyết về học tập trải nghiệm đã đưa ra mô hình rất nổi tiếng về học tập trải nghiệm: (1) Trải nghiệm hoặc tiếp xúc với môi trường; (2) Quan sát hành vi và suy ngẫm về kinh nghiệm; (3) Khái quát hóa hoặc hình thành các khái niệm trừu tượng dựa trên sự phản ánh; (4) Thử nghiệm và thêm vào hoặc sửa đổi các khái

niệm dựa trên trải nghiệm mới.

David Kolb (1984) [3] đề xuất rằng mô hình học tập trải nghiệm là một quá trình liên tục, nó tập trung vào người học thay vì người dạy. Học thuyết về học tập trải nghiệm đã góp phần khẳng định rằng chương trình giáo dục trải nghiệm giúp sinh viên cải thiện sự tự tin, các kỹ năng xã hội, giúp gia tăng kiến thức, nâng cao kỹ năng thực tế và cũng như là nâng cao cơ hội nghề nghiệp.

Qua một số nghiên cứu dựa trên hai nguyên lý cơ bản rằng “việc học diễn ra khi một cá nhân thay đổi tư duy dựa trên một kinh nghiệm và quan trọng nhất là bằng cách phản ánh kinh nghiệm đó, người học xem lại suy nghĩ nhiều lần khi họ thử nghiệm thực tế từ đó điều chỉnh suy nghĩ của họ thông qua kết quả của những trải nghiệm mới”.

2.3. Lý thuyết “Kỳ vọng - Xác nhận”

Trong thuyết kỳ vọng xác nhận, xác nhận và kỳ vọng của người dùng là những yếu tố dự đoán chính về sự hài lòng. Mô hình “Kỳ vọng - Cảm nhận” của Oliver (1980) đưa ra nhằm nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của khách hàng. Trong giáo dục, khách hàng chính là sinh viên. Trong đó đề cập đến 2 quá trình nhỏ tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng. Đó là kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận thực tế về dịch vụ sau khi trải nghiệm thường có 3 khả năng sẽ xảy ra. Thứ nhất, nếu cảm nhận thực tế hoàn toàn trùng với kỳ vọng thì kỳ vọng sẽ được xác nhận và sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng. Thứ hai, nếu cảm nhận thực tế lớn hơn kỳ vọng thì sự xác nhận sẽ mang tính tích cực, tức là sinh viên sẽ rất hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận thực tế nhỏ hơn kỳ vọng thì sự so sánh sẽ mang tính tiêu cực, tức là sinh viên sẽ không hài lòng.

Theo Davis (1990) [4] các yếu tố như trình độ của người dạy, tính cách của từng cá nhân và việc người học tham gia vào quá trình dạy học có sự ảnh hưởng nhất định đến sự hài lòng của người học. Thái độ và sự truyền đạt thông tin của giảng viên về bài giảng, cơ sở vật chất, cách tổ chức, quản lý và dịch vụ hỗ trợ khóa học cũng như các nguồn tài liệu tham khảo cũng tác động đến sự hài lòng của học viên.

Trong lĩnh vực giáo dục, nhiều nghiên cứu cũng đã sử dụng thuyết kỳ vọng xác nhận để khám phá ý định học liên tục của sinh viên. Các tài liệu cho thấy rằng thuyết kỳ vọng xác nhận có thể được sử dụng để giải thích ảnh hưởng của một môi trường HTTN thực tế của sinh viên. Do đó, chúng tôi sử dụng thuyết kỳ vọng xác nhận làm cơ sở để

nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên.

2.4. Kỹ năng đáp ứng công việc và sự hài lòng trong học tập

Qua khảo sát tác giả Martin và cộng sự (2000) [5] nhận thấy mức độ hài lòng của sinh viên sẽ cao hơn khi sinh viên được học hỏi, phát triển các kỹ năng đáp ứng công việc là chìa khóa để đảm bảo việc làm cho sinh viên khi tốt nghiệp từ đó làm tăng sự hài lòng của sinh viên.

Ngoài ra, theo Carter và Romero (2014) [6] đã chứng minh các kỹ năng về khả năng đáp ứng công việc có tác động ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp. Theo đó, giả thuyết sau được đặt ra, trên những cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H1 cho nghiên cứu này như sau:

Giả thuyết H1: Kỹ năng đáp ứng công việc có tác động tích cực đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên.

2.5. Kỹ năng đáp ứng công việc và sự kỳ vọng

Theo nghiên cứu của Eurico (2015) [7] chỉ ra rằng kỹ năng đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp ngày càng được quan tâm. Trong đó, kỳ vọng là một trong những yếu tố quan trọng bị tác động bởi kỹ năng đáp ứng công việc.

Bên cạnh đó, cuộc khảo sát về người sử dụng lao động được tiến hành do Trung tâm Thông tin Khoa học và Kỹ thuật Slovakia [8] thực hiện trên mẫu gồm 2.411 đối tượng ở Slovakia. Kết quả chính của cuộc khảo sát cũng bao gồm lý do tại sao các nhà tuyển dụng từ chối nhận sinh viên mới tốt nghiệp. Họ làm như vậy chủ yếu là do sinh viên thiếu kinh nghiệm thực tế, thiếu kỷ luật và yêu cầu về mức lương không tương xứng.

Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng các nhà tuyển dụng mong đợi sinh viên tốt nghiệp cần có thêm các kỹ mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, làm việc nhóm hoặc kỹ năng trong lĩnh vực học tập.

Trên những cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H2 cho nghiên cứu này như sau:

H2: Kỹ năng đáp ứng công việc có tác động tích cực đến sự kỳ vọng của sinh viên.

2.6. Sự kỳ vọng và sự hài lòng trong học tập

Kỳ vọng của sinh viên cũng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đại dịch Covid-19 động lực học tập của sinh viên sẽ giảm đi rất nhiều. Do đó, nếu

phương pháp giảng dạy, chất lượng chương trình học được truyền đạt thông qua giảng viên tốt cũng góp phần rất lớn gia tăng kỳ vọng, sự hài lòng của sinh viên về ngành nghề đang học [9].

Lý thuyết Khẳng định (EDT) (Oliver, 1980) [10] được sử dụng để xác định mức độ về sự hài lòng dựa trên kỳ vọng. Trong nghiên cứu của Gopal và cộng sự (2021) [9] cho rằng kỳ vọng của sinh viên là yếu tố có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên. Trên những cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H3 cho nghiên cứu này như sau:

H3: Kỳ vọng của sinh viên ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

2.7. Học tập trải nghiệm và sự hài lòng trong học tập

Trong một số nghiên cứu cho rằng sự hài lòng trong học tập có tương quan chặt chẽ với các hoạt động học tập trải nghiệm thực tập Kong và Yan (2014) [11] và các chuyến đi thực tế về khách sạn (Wong và Wong, 2009) [12].

Hơn nữa, Kong và Yan (2014) [11] khẳng định rằng học tập trải nghiệm đóng góp tích cực vào sự hài lòng trong học tập. Trên cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H4 cho nghiên cứu này như sau:

Giả thuyết H4: Học tập trải nghiệm tác động tích cực đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên.

2.8. Học tập trải nghiệm và động lực học tập

Giáo dục trải nghiệm đóng vai trò quan trọng trong việc tác động đến động lực học tập thông qua trải nghiệm thực tế. Qua học tập trải nghiệm cũng góp phần làm tăng động lực học tập của sinh viên [13]. Động lực học tập của sinh viên đại học tham gia vào các khóa học trải nghiệm như: các chương trình thực hành tại trường, thực tập, kiến tập bên ngoài lớp học. Từ đó nhận biết được làm thế nào để sinh viên muốn học và khơi dậy động lực học tập để sinh viên tích cực tham gia vào các chương trình học. Trên những cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H5 cho nghiên cứu này như sau:

Giả thuyết H5: Học tập trải nghiệm ảnh hưởng đến động lực học tập của sinh viên.

2.9. Động lực học tập và sự hài lòng trong học tập

Động lực học tập là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng trong học tập. Sinh viên tự ý thức được năng lực bản thân làm tăng khả năng đạt được mục tiêu trong việc theo đuổi con đường học vấn. Sinh viên biết được lý do vì sao phải học và cần học những gì.

Trong nghiên cứu của Tough (1982) [14] chỉ ra rằng sự hài lòng trong học tập là một cảm giác hoặc thái độ đối với các hoạt động học tập, nếu học sinh đạt được kiến thức và kỳ vọng, các hoạt động đáp ứng được nhu cầu của sinh viên, sinh viên sẽ có cảm giác hài lòng.

Theo nghiên cứu Peters và cộng sự, (2012) [15] động lực bên trong có tác động tích cực đến sự thích thú và hài lòng với việc học. Trên những cơ sở đó tác giả xây dựng giả thuyết H6 cho nghiên cứu này như sau:

H6: Động lực học tập có tác động tích cực đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong đề tài nghiên cứu mối quan hệ giữa HTTN, KNĐUCV với sự hài lòng của sinh viên ngành Quản lý khách sạn hệ Trung cấp tại TP. Hồ Chí Minh. Tác giả đã chọn thang đo Likert trong nghiên cứu. Các biến quan sát cụ thể được đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm, từ 1 = hoàn toàn không đồng ý đến 5 = hoàn toàn đồng ý.

Để xây dựng bộ câu hỏi từ thang đo của các tác giả đã nghiên cứu KNĐUCV, HTTN tác động đến sự hài lòng của sinh viên trên các tạp chí trong và ngoài nước. Do đó để phù hợp với bối cảnh tại Việt Nam thì các thang đo sơ bộ được dịch lại và điều chỉnh để dễ hiểu với người đọc. Trong đó, thang đo KNĐUCV bao gồm 6 câu hỏi được kế thừa từ nghiên cứu của Kenayathulla và cộng sự (2019) [16]. Ngoài ra, thang đo HTTN được kế thừa từ nghiên cứu của Yang và cộng sự (2016)

[17] gồm 5 câu hỏi. Bên cạnh đó, thang đo của kỳ vọng cũng có 5 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của Eurico và cộng sự (2015) [7].

Thang đo động lực học tập cũng được kế thừa từ nghiên cứu của Chau và cộng sự (2018) [18]. Cuối cùng đó là thang đo cho hài lòng trong học tập của sinh viên được kế thừa từ nghiên cứu của Yang và cộng sự (2016) [17].

Phương pháp chọn mẫu được sử dụng ở trong nghiên cứu này là phương pháp phi xác suất lấy mẫu thuận tiện. Tác giả sử dụng bảng khảo sát trực tuyến trên Internet để gửi đến các sinh viên học ngành Quản lý khách Sạn của Trường Trung Cấp Du Lịch và Khách Sạn Saigontourist thông qua các email, diễn đàn, mạng xã hội và một số nền tảng trực tuyến khác. Thời gian tiến hành thu thập số liệu từ tháng: 06/2022 đến 07/2022.

Sau khi tác giả tiến hành khảo sát đối với 400 sinh viên và nhập số liệu, kiểm tra, sàng lọc lại những kết quả không đáp ứng được các tiêu chuẩn như sinh viên cung cấp không đầy đủ thông tin, thông tin bị trùng lặp liên tục, hoặc thông tin được chọn không nhất quán với nhau. Kết quả các bảng khảo sát được xem là phù hợp với đề tài nghiên cứu là 348. Do đó, kích thước mẫu khảo sát cho định lượng chính thức là 348.

Do đặc điểm ngành Quản lý khách sạn số lượng sinh viên nữ theo học nhiều hơn nam. Do đó, trong Bảng 1 số lượng giới tính sinh viên nữ tham gia khảo sát chiếm đến 61.5 %, giới tính sinh viên nam tham gia khảo sát chỉ chiếm 38.5%.

Bảng 1. Thống kê mô tả đối với giới tính

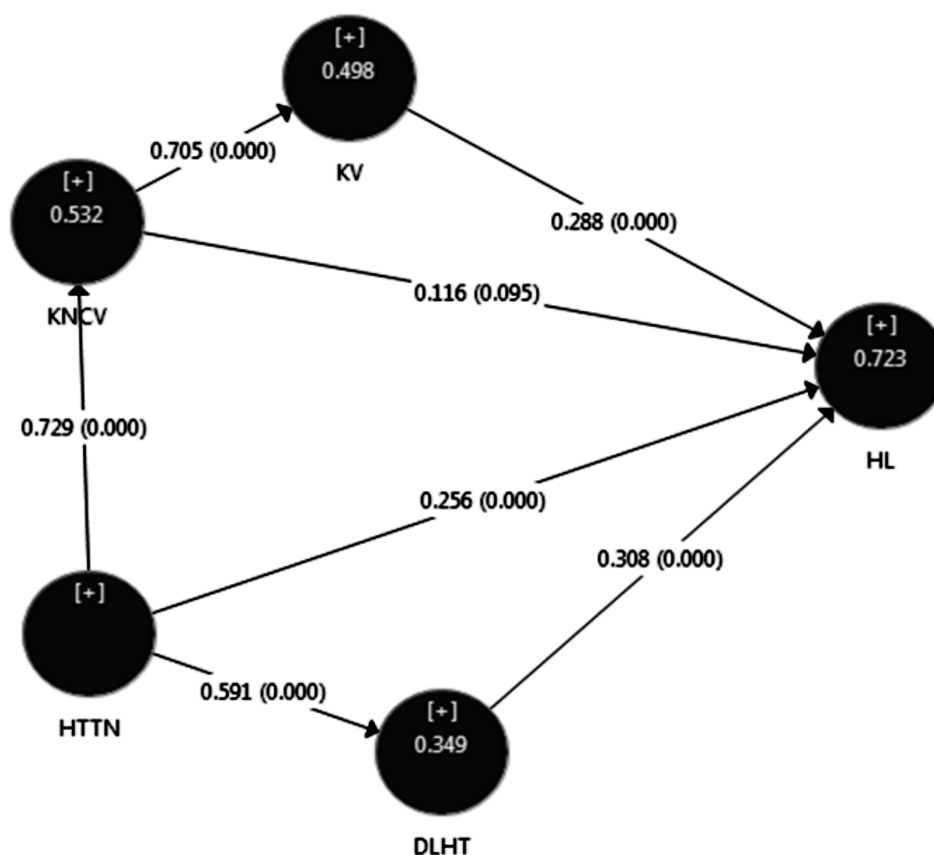
Đối tượng khảo sát		Tần số (Người)	Tỷ lệ (%)
Giới tính Niên khóa (2020-2022;2021 -2023)	Nam	214	61.5
	Nữ	134	38.5
	Năm 1	123	35.4
	Năm 2	225	64.6
	Tổng cộng	348	100

Kết quả khảo sát trong Bảng 1 cũng cho thấy số lượng sinh viên tham gia khảo sát năm 1 chiếm 35.4% trong khi năm 2 chiếm 64.6 % cao hơn so với năm 1. Do số lượng sinh viên năm 2 có khoảng thời gian học tập tại trường dài hơn và đã trải qua các chương trình HTTN, kiến tập tại doanh nghiệp, thực tập nên các bạn sẽ dễ dàng cảm nhận đánh giá về sự hài lòng trong học tập sát với thực tế về

chương trình đào tạo tại trường.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Sau khi thực hiện các bước thống kê mô tả về đặc điểm mẫu trong nghiên cứu và thống kê mô tả các biến quan sát. Nghiên cứu này tiếp tục thực hiện các bước đánh giá mô hình đo lường được thực hiện bằng phần mềm Smart PLS 3.0.



Hình 1. Kết quả phân tích PLS-SEM

Trong nghiên cứu này, để đánh giá mô hình đo lường kết quả tác giả thực hiện lần lượt các bước như sau: đánh giá mức độ tin cậy từng chỉ báo, đánh giá mức độ tin cậy nhất quán nội bộ, đánh giá mức độ chính xác về sự hội tụ, đánh giá mức độ chính xác về sự phân biệt.

4.1. Đánh giá mô hình đo lường kết quả

Theo Hair và cộng sự (2021) [19], chỉ báo trong mô hình đo lường được giữ lại khi đạt được mức độ tin cậy. Do đó cần thực hiện đánh giá độ tin cậy của từng chỉ báo trong mô hình đo lường bằng hệ

số tải ngoài (Outer Loading). Trong từng chỉ báo của mô hình thì hệ số tải ngoài (Outer Loading) $\lambda \geq 0.7$ thì đạt được mức độ tin cậy của từng chỉ báo. Nếu $0.6 > \lambda \geq 0.4$ thì chỉ báo cần cân nhắc loại bỏ. Nếu $\lambda < 0.4$ thì chỉ báo cần được loại khỏi mô hình đo lường.

Kết quả phân tích cho thấy hệ số tải λ của các biến quan sát (chỉ báo) đều lớn hơn ngưỡng 0.7. Từ đây cho thấy từng chỉ báo trong mô hình đo lường đạt được mức độ tin cậy. Kết quả hệ số tải (Factor Loading) λ được thể hiện Bảng 2.

Bảng 2. Tổng hợp các hệ số tải của các biến quan sát trong mô hình đo lường

	λ	CA	CR	AVE
ĐLHT	0.78 - 0.89	0.86	0.90	0.71
HL	0.82 - 0.89	0.88	0.91	0.73
HTTN	0.81 - 0.86	0.79	0.87	0.70
KNCV	0.74 - 0.83	0.84	0.88	0.61
KV	0.79 - 0.86	0.89	0.92	0.70

Để đánh giá mức độ tin cậy nhất quán nội bộ, theo Hair và cộng sự (2021) [19] cần thực hiện xem xét độ tin cậy tổng hợp CR (Composite

Reliability), ngoài ra hệ số Cronbach's Alpha cũng đạt đều > 0.7 . Qua kết quả nghiên cứu cho thấy từng biến tiềm ẩn đều lớn hơn ngưỡng 0.7.

KNCV= 0.909; HTTN= 0.895; KV= 0.924; DL= 0.922; HL= 0.918; Do đó, mô hình đo lường đạt độ tin cậy nhất quán nội bộ. Dựa trên mức độ giải thích trung bình của biến tiềm ẩn tới chỉ báo (AVE – Average Variance Extracted) để đánh giá chính xác về sự hội tụ. Nếu AVE ≥ 0.5 cho thấy chỉ báo càng đạt được mức độ chính xác về sự hội tụ.

Trong bảng phân tích bên dưới cho thấy tập hợp các chỉ báo có giá trị từ $0.626 - 0.736 \geq 0.5$. Từ đó, có thể thấy mô hình đo lường đạt được mức độ chính xác về sự hội tụ. Kết quả mức độ tin cậy tổng hợp, hệ số Cronbach's Alpha và mức độ giải thích trung bình của biến tiềm ẩn tới chỉ báo được thể hiện tại Bảng 3.

Bảng 3. Bảng hệ số Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	DLHT	HL	HTTN	KNCV	KV
DLHT					
HL	0.866				
HTTN	0.690	0.837			
KNCV	0.787	0.826	0.877		
KV	0.896	0.869	0.734	0.808	

Theo Hair và cộng sự (2021) [19] thì giá trị $HTMT \leq 0.9$ thì mô hình nghiên cứu đạt được mức độ chính xác về sự phân biệt. Bảng giá trị HTMT sau khi thực hiện loại bốn biến quan sát DL1, HTTN1, HTTN4, KNCV6 cho giá trị đạt

ngưỡng ≤ 0.9 . Để kết luận mô hình đo lường đạt được mức độ chính xác về sự phân biệt thì bước tiếp theo cần thực hiện bootstrap để kiểm định giá trị HTMT có khác 1 có ý nghĩa thống kê.

Bảng 4. Bảng tổng hợp khoảng tin cậy Bootstrap

	Mẫu gốc (O)	Mẫu trung bình (M)	2.5%	97.5%
DLHT -> HL	0.308	0.304	0.187	0.419
HTTN -> DLHT	0.591	0.590	0.484	0.693
HTTN -> HL	0.256	0.253	0.123	0.387
HTTN -> KNCV	0.729	0.731	0.657	0.797
KNCV -> HL	0.116	0.120	-0.005	0.265
KNCV -> KV	0.705	0.706	0.602	0.799
KV -> HL	0.288	0.291	0.159	0.429

Trong Bảng 4 cột (O) thể hiện giá trị HTMT của mẫu gốc, cột (M) thể hiện giá trị HTMT của mẫu trung bình khi thực hiện Bootstrap. Phần cột 2.5% và 97.5% dùng để xem xét tất cả giá trị HTMT của mẫu gốc có trong khoảng phân vị từ 2.5% đến 97.5% với xác suất 95%. Qua số liệu trong Bảng 9 cho thấy tất cả các giá trị HTMT < 1 trong khoảng tin cậy 95%. Do đó, mô hình đạt được mức độ chính xác về sự phân biệt.

Để mô hình đo lường đạt được mức độ tin cậy của từng chỉ báo, đạt được mức độ tin cậy nhất quán

nội bộ, đạt được mức độ chính xác về sự hội tụ, đạt được mức độ chính xác về sự phân biệt tác giả đã loại bỏ một số chỉ báo sau: DL1, DL6, HTTN1, HTTN4, KNCV6.

4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

Hiện tượng đa cộng tuyến được đánh giá bởi hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor – VIF). Theo Hair và cộng sự (2019) [19] hiện tượng đa cộng tuyến xuất hiện ở các ngưỡng như sau: $VIF \geq 5$: khả năng xuất hiện đa cộng tuyến là rất cao và mô hình có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Từ $3 \leq$

VIF ≤ 5 : mô hình có thể gặp hiện tượng đa cộng tuyến; VIF ≤ 3 mô hình có thể không gặp hiện tượng đa cộng tuyến. Trong bảng kết quả phân tích bên

dưới, các giá trị VIF của các biến quan sát (từ 1-2.892) < 3 . Vì vậy mô hình có thể không gặp hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng 5. Bảng tổng hợp tổng mức tác động của các biến tiềm ẩn

Mối quan hệ	Mẫu gốc (O)	Mẫu trung bình (M)	P-Values
DLHT -> HL	0.30	0.304	0.000
HTTN -> DLHT	0.59	0.590	0.000
HTTN -> HL	0.67	0.671	0.000
HTTN -> KNCV	0.72	0.731	0.000
HTTN -> KV	0.51	0.517	0.000
KNCV -> HL	0.31	0.326	0.000
KNCV -> KV	0.70	0.706	0.000
KV -> HL	0.28	0.291	0.000

Ghi chú: * $\leq .05$, ** $\leq .01$, *** $\leq .001$

Từ Bảng 5 tổng hợp tổng mức tác động của các biến tiềm ẩn trong mô hình đều đạt ý nghĩa thống kê ($P\text{-value} = 0.000 \leq .001$).

Bảng 6. Bảng tổng hợp tác động trực tiếp, gián tiếp, tổng tác động và hệ số VAF

Mối Quan Hệ	Tác động trực tiếp	Tác động gián tiếp	Tổng tác động	VAF
HTTN -> HL	0.18***	0.25***	0.67***	0.271
KNCV -> HL	0.20***	0.11***	0.31***	0.654

Ghi chú: * $< .1$, ** $< .01$, *** $< .001$.

Bảng 6 thể hiện tổng hợp tác động trực tiếp, tác động gián tiếp và tổng mức tác động của tác động từ KNĐUCV đến hài lòng trong học tập thông qua biến trung gian kỳ vọng và từ HTTN đến hài lòng trong học tập thông qua biến trung gian động lực học tập.

Dựa vào kết quả Bảng 6 vai trò của trung gian của các biến trung gian được đánh giá như sau:

Vai trò của các biến trung gian đóng góp vào tác động của HTTN đến hài lòng trong học tập VAF (HTTN) = 0.271. Điều đó cho thấy vai trò trung gian một phần đóng góp tác động gián tiếp 27.1% vào hài lòng trong học tập. Tác động trực tiếp của HTTN đến hài lòng trong học tập 72.9%. Kết quả nghiên cứu này hoàn toàn giống với nghiên cứu của Chau và cộng sự (2018) [18], Hsiao và cộng sự (2021) [19]. Tại Trường Trung Cấp Du Lịch và Khách Sạn Saigontourist, sinh viên cảm nhận thấy HTTN có tác động trực tiếp đến sự hài lòng trong học tập.

Vai trò của biến trung gian đóng góp vào tác động của KNĐUCV đến hài lòng trong học tập: VAF (KNĐUCV) = 0.654. Điều đó cũng cho thấy vai trò của trung gian một phần đóng góp tác động gián tiếp 65.4% vào tác động của KNĐUCV đến hài lòng trong học tập. Tác động trực tiếp từ KNĐUCV đến hài lòng trong học tập là 34.6%. Kết quả nghiên cứu này hoàn toàn giống với nghiên cứu của Eurico và cộng sự (2015) [7], Gopal và cộng sự (2021) [9]. Tại Trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist sinh viên quan tâm nhiều hơn về KNĐUCV khi các nhà tuyển dụng bắt đầu quan tâm hơn về KNĐUCV của sinh viên khi ra trường. Do đó, sinh viên luôn kỳ vọng được trang bị tốt KNĐUCV từ đó góp phần gia tăng sự hài lòng trong học tập hơn.

5. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu mối quan hệ giữa học tập trải nghiệm, kỹ năng đáp ứng công việc với sự hài lòng của sinh viên ngành Quản lý khách sạn hệ

Trung cấp tại TP. Hồ Chí Minh. Có thể thấy yếu tố thứ nhất HTTN có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên. Trong đó, sinh viên được tham gia các buổi kiến tập tại doanh nghiệp có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất với (hệ số tải 0.86), xếp thứ 2 là sinh viên có cơ hội học tập thông qua chương trình thực tập (hệ số tải 0.84), xếp thứ 3 là sinh viên có thể hiểu rõ hơn về nghề nghiệp thông qua chương trình học tập trải nghiệm (hệ số tải 0.81). Với kết quả nghiên cứu này ứng dụng vào tình hình thực tế tại các trường đào tạo ngành Quản lý khách sạn nên gia tăng sự hài lòng trong học tập bằng phương pháp HTTN tại trường. Đặc biệt đẩy mạnh các chương trình học giúp sinh viên có cơ hội được kiến tập, thực tập nhiều hơn tại doanh nghiệp vào danh mục ưu tiên hàng đầu.

Có thể thấy trong nghiên cứu, vai trò trung gian động lực học tập cũng ảnh hưởng không nhỏ đến mối quan hệ giữa HTTN đến hài lòng trong học tập của sinh viên. Khi mỗi ngày đến trường sinh viên đều được HTTN tại trường về nghề nghiệp mà mình đã chọn, như vậy sẽ càng làm cho sinh viên càng có động lực cố gắng học tập. Từ đó góp phần gia tăng sự hài lòng trong học tập của sinh viên.

Yếu tố có tác động mạnh thứ hai đến hài lòng trong học tập của sinh viên đó là KNĐUCV. Hiện nay, do đại dịch Covid-19 ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch của cả thế giới. Trong giai đoạn bình thường mới hiện nay tại Việt Nam, để dần hồi phục du lịch các doanh nghiệp đang rất cần nguồn nhân lực chất lượng. Ngoài việc nhân viên giỏi về kỹ năng nghề thì các doanh nghiệp còn cần sinh viên ra trường có những KNĐUCV. Chính vì thế KNĐUCV là yếu tố đang rất được các nhà tuyển dụng và sinh viên rất quan tâm. Trong kết quả nghiên cứu có thể thấy mức độ quan tâm về

KNĐUCV theo thứ tự giảm dần như sau: (1) trong suốt quá trình học, sinh viên được nâng cao kỹ năng giao tiếp (hệ số tải 0.83), (2) trong suốt quá trình học, sinh viên được trao dồi kỹ năng lên kế hoạch cho công việc (hệ số tải 0.80), (3) trong suốt quá trình học, sinh viên được nâng cao kỹ năng làm việc nhóm (hệ số tải 0.78), (4) trong suốt quá trình học, sinh viên được nâng cao đạo đức nghề nghiệp (hệ số tải 0.76), (5) trong suốt quá trình học, sinh viên luôn được cập nhật kiến thức mới mỗi ngày (hệ số tải 0.74).

Trái ngược với HTTN, kết quả nghiên cứu cho thấy vai trò trung gian của kỳ vọng ảnh hưởng rất lớn đến mối quan hệ giữa KNĐUCV đến hài lòng trong học tập. Qua đó, có thể thấy để tăng sự hài lòng trong học tập của sinh viên thì việc nâng cao kỳ vọng của sinh viên là cực kỳ quan trọng. Tuy nhiên, kỳ vọng của sinh viên lại chịu tác động bởi KNĐUCV, do đó khi KNĐUCV tăng thì kỳ vọng của sinh viên sẽ tăng lên. Như vậy, trong tình hình thực tế hiện nay để nâng cao hài lòng trong học tập của sinh viên các trường đào tạo ngành Quản lý khách sạn nên chú trọng trang bị cho sinh viên các kỹ năng mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lập kế hoạch cho công việc, kỹ năng làm việc nhóm. Ngoài ra trong suốt quá trình học, sinh viên luôn được trang bị những kiến thức mới trong lĩnh vực nghề nghiệp và qua đó đạo đức nghề nghiệp của sinh viên được nâng cao thông qua những kiến thức mà giảng viên truyền đạt trong quá trình học tập. Từ những giải pháp xây dựng chương trình đào tạo tập trung nâng cao HTTN, KNĐUCV sẽ góp phần gia tăng hài lòng trong học tập của sinh viên cũng như góp phần nâng cao uy tín, chất lượng đào tạo của trường. Từ đó sinh viên sẽ giới thiệu với người thân bạn bè hoặc chính sinh viên đó sẽ tiếp tục chọn trường để học tập khi có cơ hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] H. Yang, C. Cheung, and C. C. Fang, "An empirical study of hospitality employability skills: perceptions of entry-level hotel staff in China," *Journal of Hospitality Tourism Education*, Vol. 27, No. 4, pp. 161-170, 2015.
- [2] T. Moore and J. Morton, "The myth of job readiness? Written communication, employability, and the 'skills gap' in higher education," *Studies in Higher Education*, Vol. 42, No. 3, pp. 591-609, 2017.

- [3] D. Kolb, "Experiential Learning: experience as the source of learning and development. sl: Englewood Cliffs," 1984.
- [4] D. A. Davis, Jeffrey W, "The use of recipient-based measures of service quality in business education," Vol. 65, No. 6, pp. 280-285, 1990.
- [5] A. J. Martin, J. Milne-Home, J. Barrett, and E. J. Spalding, Gar %, "Graduate satisfaction with university and perceived employment preparation," *Journal of education work*, Vol. 13,

No. 2, pp. 199-213, 2000.

[6] L. M. R. Carter, Angela, "Work integrated learning and student satisfaction: a qualitative study in a business school," 2014.

[7] S. T. D. S. Eurico, João Albino Matos Do Valle, Patrícia Oom "A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability," *Journal of Hospitality, Leisure, Sport Tourism Education*, Vol. 16, pp. 30-42, 2015.

[8] M. Janková, "Zamestnávateľský prieskum," *Employee survey*, 2015.

[9] R. S. Gopal, Varsha Aggarwal, Arun "Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID 19," *Education Information Technologies*, Vol. 26, No. 6, pp. 6923-6947, 2021.

[10] R. L. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of marketing research*, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469, 1980.

[11] H. Y. Kong, Qi "The relationship between learning satisfaction and career competencies," *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 41, pp. 133-139, 2014.

[12] A. W. Wong, Simon "Useful practices for organizing a field trip that enhances learning," *Journal of Teaching in Travel Tourism*, Vol. 8, No. 2-3, pp. 241-260, 2009.

[13] J. S. P. Coker, Desiree Jasmine "Maximizing experiential learning for student success,"

Change: The Magazine of Higher Learning, Vol. 47, No. 1, pp. 66-72, 2015.

[14] A. M. Tough, *Intentional changes: A fresh approach to helping people change*. Chicago, Ill.: Follett Pub., 1982.

[15] S. B. Peters, Marie Faulx, Daniel Hansez, Isabelle "Learning and motivation to transfer after an e-learning programme: impact of trainees' motivation to train, personal interaction and satisfaction," *Innovations in Education Teaching International*, Vol. 49, No. 4, pp. 375-387, 2012.

[16] H. B. A. Kenayathulla, Nor Aziah Idris, Abdul Rahman "Gaps between competence and importance of employability skills: evidence from Malaysia," *Higher Education Evaluation Development*, Vol. 13, No. 2, pp. 97-112, 2019.

[17] H. C. Yang, Catherine Song, Haiyan, "Enhancing the learning and employability of hospitality graduates in China," *Journal of Hospitality, Leisure, Sport Tourism Education*, Vol. 19, pp. 85-96, 2016.

[18] S. Chau and C. Cheung, "Academic satisfaction with hospitality and tourism education in Macao: the influence of active learning, academic motivation, and student engagement," *Asia Pacific Journal of Education*, Vol. 38, No. 4, pp. 473-487, 2018.

[19] J. F. Hair Jr, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook," ed: Springer Nature, 2021.

The absence of adequate skills for the job is one of the main shortcomings of the labor force in Vietnam's tourist sector today

Ha Thi Thuy Duong* and Tran Thi Thu Khanh

ABSTRACT

Therefore, this study was carried out to investigate the relationship between experiential learning, job satisfaction skills, and the satisfaction of intermediate hotel management students in Ho Chi Minh City. The survey was conducted using a non-probability convenience sampling method beginning on July 6, 2022. The results were obtained using Google Forms software with 348 questionnaires appropriate for the research topic and data was processed using SPSS 25.0 software and Smart PLS 3.0 software. According to the survey results, work satisfaction skills and experiential learning have a positive impact

on student learning satisfaction. In addition, the article examines the role of expectations and learning motivation in mediating learning satisfaction.

Keywords: *Experiential learning, Job satisfaction skills, Satisfaction of learning*

Received: 19/09/2022

Revised: 27/09/2022

Accepted for publication: 14/11/2022