

CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC  
CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

*THE FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF THE  
TOUR GUIDES IN DA NANG CITY*

Tác giả: Nguyễn Đức Tiến

*Đại học Đà Nẵng; ndtien@ac.udn.vn*

Tóm tắt:

Hướng dẫn viên du lịch có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của ngành công nghiệp mũi nhọn - du lịch - hiện nay ở địa phương. Nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố có tác động đến sự hài lòng trong công việc của hướng dẫn viên du lịch tại thành phố Đà Nẵng. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 06 nhân tố tác động đến sự hài lòng của hướng dẫn viên du lịch gồm: thu nhập, điều kiện làm việc, đồng nghiệp, cấp trên, thông tin và thủ tục hoạt động. Các nhân tố tác động đều có tác động dương tới sự hài lòng của hướng dẫn viên, tuy nhiên biến thủ tục hoạt động có tác động ngược chiều. Qua đó bài viết phân tích kết quả khảo sát, đồng thời đề ra một số kiến nghị ban đầu đối với việc quan tâm các nhân tố giúp hướng dẫn viên hài lòng hơn với công việc, từ đây họ có thể làm việc hiệu quả hơn, giúp thúc đẩy ngành du lịch thành phố phát triển.

*Từ khóa: Du lịch; Hướng dẫn viên; Nhân tố tác động; Sự hài lòng trong công việc; Đà Nẵng.*

Abstract:

Tour guides are frontline employees in tourism industry who play a significant role in drawing tourists to a destination. This study deals with an analysis of the factors affecting job satisfaction of the tour guides in Da Nang City. In this paper, the researcher would like to identify the factors that affect the professionalism of tour guiding hence, to change it and make it as a novel job and take back the essence of what tour guiding should mean to. The result of the research shows that there are 6 key factors affecting the degree of their satisfaction in working including: salary; working conditions; colleagues; leaders; information and operation procedures. Most of the factors have a positive impact whereas the last factor has a negative impact. Based on the result, the researcher puts forward some suggestions to make the people and agencies related take more interest in the factors to increase job satisfaction for the tour guides so that they can work more effectively and thereby promote the development of tourism of the city.

*Key words: Tourism; Tour guide; Factors affecting; Job satisfaction; Da Nangcity.*