

TRAO QUYỀN TÂM LÝ VÀ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH DU LỊCH - KHÁCH SẠN TẠI VIỆT NAM

Võ Hoàng Bắc, Nguyễn Anh Phúc

Trường Đại Học Văn Hiến

Tóm tắt

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành du lịch - khách sạn, việc nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên tuyến đầu trở thành một trong những ưu tiên chiến lược của các doanh nghiệp dịch vụ. Các nghiên cứu gần đây cho thấy rằng bên cạnh kỹ năng chuyên môn và hệ thống quản lý, các yếu tố tâm lý bên trong, đặc biệt là trao quyền tâm lý (psychological empowerment), đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hành vi làm việc tích cực của nhân viên. Tuy nhiên, bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ này trong bối cảnh các quốc gia có văn hóa khoảng cách quyền lực cao như Việt Nam vẫn còn hạn chế. Nghiên cứu này nhằm phân tích tác động của trao quyền tâm lý đến hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch - khách sạn tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập từ 336 nhân viên đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch và khách sạn ở Thành phố Hồ Chí Minh và được phân tích bằng mô hình phương trình cấu trúc. Kết quả cho thấy trao quyền tâm lý có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến hiệu quả công việc của nhân viên. Nghiên cứu cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm cho lý thuyết trao quyền tâm lý trong bối cảnh văn hóa châu Á, đồng thời đưa ra những gợi ý quản trị phù hợp cho doanh nghiệp du lịch - khách sạn tại Việt Nam.

Từ khóa: Trao quyền tâm lý; hiệu quả công việc; du lịch - khách sạn; nhân viên dịch vụ; Việt Nam.

1. Giới thiệu

Ngành du lịch được xem là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của Việt Nam, đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và thúc đẩy phát triển xã hội. Theo báo cáo mới nhất của World Travel & Tourism Council, lĩnh vực du lịch và lữ hành dự kiến đóng góp hơn 7% GDP của Việt Nam trong năm 2024 và hỗ trợ gần 6 triệu việc làm, tương đương khoảng một phần chín tổng số việc làm trên toàn quốc (WTTC, 2024). Trong bối cảnh phục hồi kinh tế sau đại dịch, ngành du lịch - khách sạn tiếp tục được xác định là một trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam.

Đặc trưng của ngành du lịch - khách sạn là tính chất dịch vụ dựa nhiều vào con người, trong đó trải nghiệm của khách hàng phụ thuộc lớn vào chất lượng tương tác với nhân viên tuyến đầu. Không giống như các ngành sản xuất, nơi giá trị được tạo ra chủ yếu thông qua quy trình và công nghệ, giá trị trong ngành

dịch vụ được đồng tạo ra thông qua thái độ, cảm xúc và khả năng ứng xử linh hoạt của nhân viên trong quá trình cung cấp dịch vụ. Do đó, hiệu quả công việc của nhân viên không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất lao động và kết quả kinh doanh, mà còn tác động mạnh đến sự hài lòng, lòng trung thành của khách hàng và hình ảnh điểm đến du lịch.

Các nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực cho rằng hiệu quả công việc của nhân viên dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào kỹ năng chuyên môn hay hệ thống kiểm soát, mà còn chịu ảnh hưởng đáng kể từ các yếu tố tâm lý và động lực nội tại (Motowidlo & cộng sự, 1997; Jiang & cộng sự, 2023). Trong bối cảnh đó, trao quyền tâm lý nổi lên như một khái niệm quan trọng giúp lý giải vì sao nhân viên có thể chủ động, tận tâm và linh hoạt hơn trong công việc, đặc biệt khi phải đối mặt với các tình huống dịch vụ phức tạp.

Mặc dù trao quyền tâm lý đã được nghiên cứu rộng

rãi tại các quốc gia phương Tây, nơi đề cao quyền tự chủ cá nhân, tính phù hợp và hiệu quả của khái niệm này trong các nền văn hóa có khoảng cách quyền lực cao như Việt Nam vẫn còn gây tranh luận. Môi trường quản lý trong ngành du lịch - khách sạn tại Việt Nam thường mang tính thứ bậc và tập trung quyền lực vào cấp quản lý. Điều này đặt ra yêu cầu cần có thêm bằng chứng thực nghiệm để đánh giá vai trò của trao quyền tâm lý đối với hiệu quả công việc của nhân viên trong bối cảnh đặc thù này.

2. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

Trao quyền tâm lý được Spreitzer (1995) định nghĩa là trạng thái tâm lý phản ánh mức độ mà cá nhân cảm nhận được ý nghĩa, năng lực, quyền tự chủ và ảnh hưởng của bản thân trong công việc. Bốn thành phần này đại diện cho động lực nội tại giúp cá nhân chủ động và cam kết hơn trong quá trình làm việc.

Trong ngành dịch vụ, trao quyền tâm lý có vai trò đặc biệt quan trọng do nhân viên thường xuyên phải đưa ra các quyết định tức thời khi tương tác với khách hàng. Các nghiên cứu gần đây cho thấy trao quyền tâm lý giúp cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng sự chủ động và nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên (Kim & Beehr, 2018; Lee & Ok, 2020).

Hiệu quả công việc trong ngành du lịch - khách sạn không chỉ bao gồm kết quả công việc mà còn phản ánh các hành vi phục vụ và thái độ nghề nghiệp của nhân viên. Motowidlo & cộng sự (1997) cho rằng hiệu quả công việc trong dịch vụ mang tính hành vi nhiều hơn là kỹ thuật, do đó chịu ảnh hưởng mạnh từ các yếu tố tâm lý. Nhiều nghiên cứu thực nghiệm đã xác nhận mối quan hệ tích cực giữa trao quyền tâm lý và hiệu quả công việc trong các bối cảnh dịch vụ khác nhau (Seibert & cộng sự, 2011; Boudrias & cộng sự, 2020), song bằng chứng tại các quốc gia đang phát triển và có văn hóa khoảng cách quyền lực cao vẫn còn tương đối hạn chế.

3. Phương pháp và kết quả nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 336 nhân viên đang làm việc tại 62 doanh nghiệp du lịch và khách sạn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Đối tượng khảo sát chủ yếu là nhân viên tuyến đầu, bao gồm nhân viên khách sạn và nhân viên lễ hành. Các khái niệm nghiên cứu được đo lường bằng thang đo đã được kiểm định trong các nghiên cứu trước, bao gồm thang đo trao quyền tâm lý của Spreitzer (1995) và thang đo

hiệu quả công việc của Becker & cộng sự (1996). Các biến quan sát được đo bằng thang Likert 7 mức.

Dữ liệu được phân tích bằng phân tích nhân tố khẳng định và mô hình phương trình cấu trúc. Kết quả cho thấy các thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị hội tụ. Phân tích mô hình cho thấy trao quyền tâm lý có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch - khách sạn. Trong số các thành phần của trao quyền tâm lý, ý nghĩa công việc và năng lực cảm nhận thể hiện mức độ ảnh hưởng mạnh hơn so với quyền tự chủ và mức độ ảnh hưởng.

4. Thảo luận và hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm khẳng định vai trò quan trọng của trao quyền tâm lý trong việc nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên ngành du lịch - khách sạn tại Việt Nam. Phát hiện này cho thấy ngay cả trong bối cảnh văn hóa có khoảng cách quyền lực cao, việc nâng cao cảm nhận về ý nghĩa và năng lực cá nhân vẫn có thể thúc đẩy hành vi làm việc tích cực.

Từ góc độ quản trị, các doanh nghiệp du lịch - khách sạn cần chú trọng xây dựng môi trường làm việc giúp nhân viên nhận thức rõ giá trị công việc và vai trò của bản thân trong tổ chức. Việc đầu tư vào đào tạo và phát triển năng lực chuyên môn không chỉ nâng cao kỹ năng mà còn củng cố cảm nhận năng lực, từ đó cải thiện hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, các nhà quản lý có thể từng bước mở rộng quyền tự chủ cho nhân viên trong phạm vi phù hợp, đặc biệt trong xử lý các tình huống dịch vụ, nhằm khuyến khích sự chủ động và linh hoạt trong công việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (1996). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Harvard Business School Press.
- Boudrias, J.-S., Gaudreau, P., Savoie, A., & Morin, A. J. S. (2020). The role of psychological empowerment in the relationship between empowering leadership and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 41(4), 356-372. <https://doi.org/10.1002/job.2426>
- Jiang, Y., Zhao, X., Sun, J., & Jiang, F. (2023). Employee performance in service contexts: A behavioral perspective. *Human Relations*, 76(4), 567-589. <https://doi.org/10.1177/00187267221101983>
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2018). Empowering leadership: Leading people to be present through affective organizational commitment? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 25(3), 257-276. <https://doi.org/10.1177/1548051818757800>.