MỐI QUAN HỆ GIỮA QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN VÀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC VỚI HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN: TRƯỜNG HỢP TẠI CHUỖI KHÁCH SẠN A25 TP.HỒ CHÍ MINH

Lê Lâm Huỳnh Thông
Trường ĐH FPT
Email: Thongllh@fe.edu.vn

Tóm tắt: *Nghiên cứu khảo sát mối quan hệ giữa Quy trình vận hành chuẩn (SOP), môi trường làm việc và hiệu suất nhân viên tại 10 chi nhánh Khách sạn A25 ở TP. Hồ Chí Minh, với mẫu 100 nhân viên. Sử dụng phương pháp định lượng và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, nghiên cứu xác nhận SOP và môi trường làm việc ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất nhân viên ($R^2 = 0.816$). SOP đảm bảo tính nhất quán và giảm sai sót, trong khi môi trường làm việc hỗ trợ nâng cao động lực và năng suất. Kết quả nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tối ưu hóa SOP và cải thiện điều kiện làm việc để nâng cao hiệu quả tổ chức trong ngành khách sạn.*

Từ khoá*: Quy trình vận hành chuẩn, SOP, Môi trường làm việc, Hiệu suất nhân viên*

THE RELATIONSHIP BETWEEN STANDARD OPERATING PROCEDURES AND WORK ENVIRONMENT WITH EMPLOYEE PERFORMANCE: A CASE STUDY AT A25 HOTEL CHAIN IN HO CHI MINH CITY

Le Lam Huynh Thong
FPT University
Email: Thongllh@fe.edu.vn

Abstract: *The study investigated the relationship between Standard Operating Procedures (SOPs), work environment, and employee performance at 10 branches of A25 Hotel in Ho Chi Minh City, with a sample of 100 employees. Using quantitative methods and multiple linear regression analysis, the study confirmed that SOPs and work environment positively affect employee performance ($R^2 = 0.816$). SOPs ensure consistency and reduce errors, while work environment supports motivation and productivity. The results emphasize the importance of optimizing SOPs and improving working conditions to enhance organizational performance in the hotel industry.*

Keywords: *Standard Operating Procedures, SOPs, Work Environment, Employee Performance*

Nhận bài: 20/05/2025 *Phản biện: 18/06/2025* *Duyệt đăng: 21/06/2025*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và áp lực nâng cao chất lượng dịch vụ, ngành khách sạn tại Việt Nam – đặc biệt ở TP. Hồ Chí Minh – đang chú trọng áp dụng Quy trình vận hành chuẩn (SOP) nhằm đảm bảo tính nhất quán, giảm sai sót và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Nhân viên được xem là yếu tố cốt lõi trong sự phát triển của doanh nghiệp, bởi họ trực tiếp thực hiện dịch vụ và tương tác với khách hàng. Môi trường làm việc cũng ảnh hưởng lớn đến hiệu quả công việc: môi trường tích cực thúc đẩy năng suất, trong khi môi trường tiêu cực làm giảm động lực. Để nhân viên làm việc hiệu quả mà không cần giám sát chặt, các khách sạn cần xây dựng môi trường làm việc thân thiện, hỗ trợ và chuyên nghiệp. Trong bối cảnh cạnh tranh, nâng cao hiệu suất làm việc là yếu tố sống còn. Việc đào tạo và cải thiện điều kiện làm việc là thiết yếu nhằm tối ưu hiệu quả kinh doanh. Nghiên cứu này khảo sát tác động đồng thời của SOP và môi trường làm việc đến hiệu suất nhân viên tại chuỗi khách sạn A25, TP. Hồ Chí Minh.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan lý thuyết

2.1.1. Quy trình vậy hành chuẩn (SOP)

Quy trình vận hành chuẩn (SOP) của một tổ chức, cơ quan, hay đơn vị là một quy trình làm việc được xây dựng chi tiết nhằm giúp tất cả nhân viên thực hiện công việc một cách tốt nhất theo đúng tầm nhìn, sứ mệnh và mục tiêu của tổ chức (Matippanna, 2022). Còn theo định nghĩa chi tiết của Son (2020), SOP bao gồm: (1) **Chuẩn mực (standard)**: là các mô tả bằng văn bản về luật lệ, quy định và các kỹ thuật luôn được tuân thủ để đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra theo kế hoạch. Chính sách là tập hợp các quy tắc được xem như phương tiện để thúc đẩy các dự án và mục tiêu. (2) **Vận hành (operational)**: là sự thực hiện các quy trình nhất định. Quy trình là một chuỗi hành động chuyển đổi đầu vào thành đầu ra. (3) **Thủ tục (procedure):** là phương pháp hoặc chiến lược để hoàn thành bất kỳ nhiệm vụ nào.

Các chỉ số đánh giá SOP gồm (Nur'aini, 2019): (1) **Hiệu quả**: được xem là yếu tố của sự chính

xác và bao gồm nhiều yếu tố liên kết cùng nhau tạo nên một chương trình đạt được các mục tiêu đề ra. (2) **Tính nhất quán:** là giá trị có thể lặp lại và đo lường chính xác, được xem như tiêu chuẩn hoặc độ nhất quán. (3) **Giảm thiểu sai sót:** các lỗi trong công việc được ngăn chặn bằng cách giảm thiểu chúng. (4) **Giải quyết vấn đề:** cung cấp thông tin về các sự cố có thể phát sinh trong khi thực hiện nhiệm vụ. (5) **Thủ tục làm việc:** mỗi thủ tục đại diện cho một chiến lược khác nhau nhằm bảo vệ tài sản khỏi rủi ro và các trách nhiệm pháp lý. (6) **Bản đồ công việc (work map)**: là chuỗi các hoạt động vận hành.

Kế hoạch công việc được xây dựng dựa trên ý kiến của các bên liên quan nhằm tạo sự định hướng rõ ràng để tiến hành nhanh chóng. Mỗi tổ chức đều cần có SOP vì nó đóng vai trò như một hướng dẫn nhằm tránh sai sót hoặc sơ suất của nhân viên. Ưu điểm chính của SOP là giúp nhân viên dễ dàng thực hiện nhiệm vụ của mình. Ngoài ra, SOP còn mang lại nhiều lợi ích khác như làm rõ quy trình, chuẩn hóa hoạt động, giúp việc đánh giá trở nên dễ dàng, duy trì chất lượng và tăng tính độc lập của nhân viên

2.1.2 Môi trường làm việc và hiệu suất nhân viên

Hiệu suất làm việc của nhân viên được tối đa hóa khi họ làm việc trong một môi trường an toàn. Các yếu tố vật lý và phi vật lý trong nơi làm việc, như việc cung cấp môi trường thân thiện, an toàn cho nhân viên, duy trì nơi làm việc gọn gàng và nâng cao tinh thần làm việc, đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên (Alshuqairat et al., 2023). Năng suất lao động sẽ tăng lên nếu các yếu tố vật chất và phi vật chất trong môi trường làm việc được đảm bảo đầy đủ. Môi trường làm việc là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên (Javaid et al., 2023). Nơi làm việc có ảnh hưởng lớn đến năng suất lao động. Thành công của một công ty phụ thuộc vào khả năng thiết kế một môi trường làm việc hiệu quả. Điều kiện làm việc không phù hợp có thể dẫn đến mất động lực hoặc thậm chí là suy giảm tinh thần, làm giảm năng suất lao động của nhân viên (Susanti & Mardika, 2021).

Môi trường mà một người làm việc có ảnh hưởng lớn đến khả năng hoàn thành công việc của họ. Một số yếu tố ảnh hưởng đến tổng thể môi trường làm việc bao gồm (Panjaitan, 2018): **(1) Quan hệ nhân viên**: bao gồm các mối quan hệ cá nhân và nhóm; (2) **Mức độ tiếng ồn trong môi trường làm việc**: môi trường có nhiều tiếng ồn gây khó chịu sẽ làm giảm hiệu quả công việc; **(3) Quy định làm việc**: ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nhiệm vụ của nhân viên; (4) **Ánh sáng**: bao gồm cả ánh sáng điện truyền thống và ánh sáng tự nhiên; (5) **Thông gió**: cần thiết để đảm bảo lưu thông và thay đổi không khí; (6) **An ninh**: môi trường làm việc an toàn giúp tăng sự tự tin của nhân viên, từ đó tăng sự hài lòng và thành công trong công việc.

Cơ sở hạ tầng và tiện nghi nơi làm việc hỗ trợ nhân viên hoàn thành nhiệm vụ được giao. Các chỉ số môi trường trong nơi làm việc (Iqram & Rizal, 2019) gồm: màu sắc, ánh sáng, trao đổi không khí, an ninh, tiếng ồn. Môi trường làm việc hỗ trợ có thể giúp nâng cao năng suất lao động. Làm việc cùng những đồng nghiệp có động lực cũng giúp hoàn thành công việc đúng hạn. Công việc được hoàn thành trong thời gian quy định và theo tiêu chuẩn đã đặt ra. Sự giám sát sẽ giảm bớt khi nhân viên biết có người theo dõi, khiến họ làm việc nghiêm túc hơn. Hiệu suất công việc chịu ảnh hưởng lớn bởi môi trường trong văn phòng. Nhân viên sẽ ít phạm sai lầm khi môi trường làm việc yên tĩnh và thoải mái, ngược lại họ dễ mắc lỗi khi môi trường trở nên căng thẳng.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là nhân viên đang làm việc tại 10 cơ sở của Khách sạn A25 tại TP. Hồ Chí Minh. Các nhân viên này bao gồm các vị trí thuộc các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, và các bộ phận hỗ trợ khác, những người trực tiếp tham gia vào các hoạt động vận hành theo quy trình chuẩn (SOP) và chịu ảnh hưởng của môi trường làm việc tại khách sạn.

2.2.2 Phạm vi nghiên cứu:

● **Không gian:** Nghiên cứu được tiến hành tại 10 chi nhánh của chuỗi Khách sạn A25 tại TP. Hồ Chí Minh.

● **Thời gian:** Dữ liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 1 đến tháng 4 năm 2025

● **Số lượng mẫu:** Tổng cộng 100 nhân viên tham gia khảo sát.

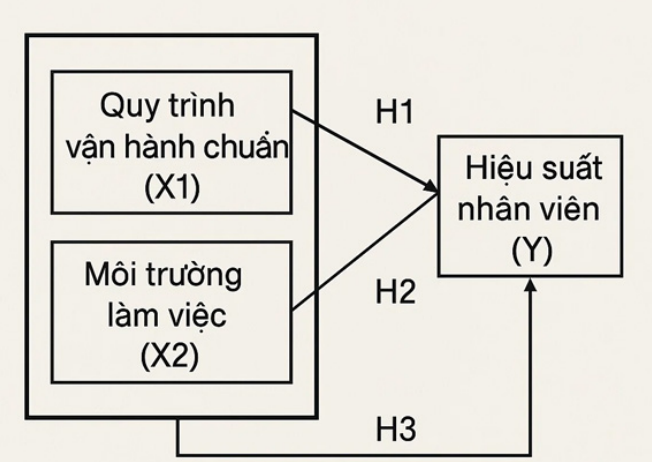
2.2.3 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu sử dụng là phương pháp thống kê định lượng, phân tích các hiện tượng thông qua dữ liệu số để cung cấp kết quả chính xác hơn. Ba biến chính trong nghiên cứu gồm: hiệu suất nhân viên, môi trường làm việc

và quy trình vận hành chuẩn (SOP). Nghiên cứu áp dụng chiến lược lấy mẫu bão hòa (saturated sampling), tức là lấy mẫu toàn bộ dân số nghiên cứu. Số lượng mẫu được sử dụng là 100 nhân viên. Các công cụ phân tích dữ liệu được kiểm tra về mặt kỹ thuật, bao gồm phân tích mô tả, kiểm tra giả định cổ điển, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, kiểm định hệ số xác định và kiểm định giả thuyết.

Trong cấu trúc nghiên cứu, SOP và môi trường làm việc là hai biến độc lập, hiệu suất nhân viên là biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được xây dựng như sau:

- H1: Quy trình vận hành chuẩn (SOP) có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa đến hiệu suất nhân viên.
- H2: Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa đến hiệu suất nhân viên.
- H3: SOP và môi trường làm việc cùng nhau có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa đến hiệu suất nhân viên.



Hinh 1. Khung lý thuyết

2.3. Kết quả nghiên cứu

Đặc điểm của Đối tượng Nghiên cứu

Mô tả đặc điểm đối tượng nghiên cứu theo giới tính cho thấy có 45 nam và 55 nữ. Nhóm đối tượng lớn nhất, 50 nhân viên, có trình độ học vấn cao nhất là cử nhân. Ngoài ra, nhóm độ tuổi lớn nhất trong số các đối tượng là 48 nhân viên từ 31 đến 40 tuổi.

Kiểm tra Tính Hợp lệ

Kết quả kiểm tra tính hợp lệ cho thấy một công cụ đo lường cung cấp kết quả chính xác khi được sử dụng đúng cách. Một công cụ nghiên cứu dựa trên các câu hỏi được coi là hợp lệ nếu giá trị *r count* vượt quá giá trị *r table* hoặc nếu giá trị xác suất ý nghĩa thống kê (sig) nhỏ hơn 0.05. Các kết quả dựa trên khoảng 100 đối tượng. Độ tin cậy của các mục câu hỏi khảo sát được xác định bằng cách sử dụng tương quan sản phẩm Pearson tại thời điểm ra quyết định. Để xác định tính hợp lệ, giá trị *r count* được so sánh với *r table*: nếu giá trị *r count* > *r table*, công cụ được coi là hợp lệ; nếu giá trị *r count* < *r table*, công cụ được coi là không hợp lệ.

Ngoài ra, tính hợp lệ có thể được đánh giá bằng giá trị ý nghĩa thống kê (sig). Nếu giá trị ý nghĩa (sig) nhỏ hơn 0.05, công cụ được coi là hợp lệ; nếu lớn hơn 0.05, công cụ được coi là không hợp lệ. Đối với các mục câu hỏi về Quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP), giá trị *r count* lớn hơn *r table* (0.1966), cho thấy tất cả các chỉ số đều hợp lệ.

Bảng 1. Kiểm tra Tính Hợp lệ của Quy trình Vận hành Tiêu chuẩn

Question Items	r count	r table	Sig	Information
X1.1	0.639	0.1966	0.000	valid
X1.2	0.389	0.1966	0.000	valid
X1.3	0.785	0.1966	0.000	valid
X1.4	0.767	0.1966	0.000	valid
X1.5	0.784	0.1966	0.000	valid
X1.6	0.747	0.1966	0.000	valid

Đối với các mục câu hỏi về Môi trường làm việc, giá trị *r count* lớn hơn *r table* (0.1966), cho

thấy tất cả các chỉ số đều hợp lệ.

Bảng 2. Kiểm tra Tính Hợp lệ của Môi trường Làm việc

Question Items	r count	r table	Sig	Information
X2.1	0.601	0.1966	0.000	valid
X2.2	0.753	0.1966	0.000	valid
X2.3	0.724	0.1966	0.000	valid
X2.4	0.796	0.1966	0.000	valid
X2.5	0.774	0.1966	0.000	valid

Đối với các mục câu hỏi về Hiệu suất nhân viên, giá trị *r count* lớn hơn *r table* (0.1966), cho thấy tất cả các chỉ số đều hợp lệ.

Bảng 3. Kiểm tra Tính Hợp lệ của Hiệu suất Nhân viên

Question Items	r count	r table	Sig	Information
Y1.1	0.745	0.1966	0.000	valid
Y1.2	0.258	0.1966	0.000	valid
Y1.3	0.639	0.1966	0.000	valid
Y1.4	0.786	0.1966	0.000	valid

Các biến Hiệu suất nhân viên (Y), Môi trường làm việc (X2), và Quy trình vận hành tiêu chuẩn (X1) có giá trị *r count* lớn hơn 0.1966 và giá trị ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0.05. Do đó, bảng câu hỏi hợp lệ để thu thập dữ liệu vì tất cả các mục câu hỏi cho mỗi biến nghiên cứu được coi là hợp lệ.

Kiểm tra Độ Tin cậy

Theo Latan và Ghozali (Rifkhan, 2023), một biến được coi là đáng tin cậy nếu giá trị Cronbach's Alpha lớn hơn 0.60. Kết quả kiểm tra độ tin cậy cho thấy giá trị Cronbach's Alpha lớn hơn 0.60, do đó dữ liệu được coi là đáng tin cậy. Vì vậy, tất cả các mục câu hỏi trong các biến quy trình vận hành tiêu chuẩn (X1), môi trường làm việc (X2), và hiệu suất nhân viên (Y) được coi là hoàn toàn đáng tin cậy.

Xác định (R^2)

Hệ số xác định (Adjusted R^2) gần 1 cho thấy các biến độc lập cung cấp đủ dữ liệu để dự đoán hành vi của biến phụ thuộc. Quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) và môi trường làm việc có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu suất nhân viên, với giá trị Adjusted R^2 là 0.816 hoặc 81.6%. 18.4% còn lại là do các biến không được nghiên cứu.

Phân tích Tương quan: Hệ số tương quan (R) là 0.903 cho thấy mối quan hệ mạnh mẽ giữa quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) (X1), môi trường làm việc (X2), và hiệu suất nhân viên (Y). Giá trị gần 1 cho thấy tương quan gần như hoàn hảo. Ảnh hưởng kết hợp của các biến độc lập và phụ thuộc là $R^2 = 0.816$, hoặc 81.6%.

Phân tích Hồi quy: Giá trị F là 51.520 ở mức ý nghĩa 0.05. Mô hình hồi quy có thể dự đoán hiệu suất nhân viên (Y) dựa trên quy trình vận hành tiêu chuẩn (X1) và môi trường làm việc (X2). Hằng số (a) là 5.387, với các hệ số hồi quy (b) là 0.313 cho X1 và 0.243 cho X2. Phương trình hồi quy là:

$$\mathbf{Y = 5.387 + 0.313X1 + 0.243X2}$$

Với hằng số là 5.387. Tăng 1% trong SOP (X1) dẫn đến tăng 0.313% trong hiệu suất nhân viên, và tăng 1% trong môi trường làm việc (X2) dẫn đến tăng 0.243%. Các hệ số hồi quy tích cực cho thấy X1 và X2 có ảnh hưởng tích cực đến Y.

Bảng 4. Hệ số Hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
	B	Std. Error
(Constant)	5.387	1.267
Standard operating procedures	.313	.056
Work environment	.243	.066

Mô hình hồi quy dự đoán cách quy trình vận hành tiêu chuẩn và môi trường làm việc (X) ảnh hưởng đến hiệu suất nhân viên (Y). Kết quả cho thấy môi trường làm việc hỗ trợ và quy trình vận hành tiêu chuẩn cải thiện hiệu suất nhân viên. Nhân viên cảm thấy thoải mái trong môi trường làm việc với các tiện nghi tuyệt vời và mối quan hệ tích cực với đồng nghiệp sẽ hoạt động tốt hơn và tuân thủ các chỉ thị kinh doanh. Tối ưu hóa hành vi theo SOP và các biến môi trường làm việc cải thiện hiệu suất nhân viên.

Hiệu suất nhân viên và SOP có tác động tích cực và đáng kể. Tuân thủ SOP cải thiện hiệu suất kinh doanh. Việc không hiểu SOP cản trở việc đáp ứng các tiêu chí hiệu suất, ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh tương lai. Các công ty nên phân công nhiệm vụ, làm rõ hệ thống phân cấp quyền hạn, tiến hành đánh giá khách quan và thực hiện các biện pháp khắc phục để cải thiện việc tuân thủ SOP. Môi trường làm việc cũng có tác động đáng kể đến hiệu suất nhân viên. Một nơi làm việc mang lại hạnh phúc và sự hài lòng cho phép nhân viên tối đa hóa đóng góp của họ. Cải thiện các cơ sở vật chất lỗi thời, đảm bảo an ninh, và cung cấp lưu trữ tài liệu hiệu quả có thể nâng cao điều kiện làm việc.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã xác nhận rằng Quy trình vận hành chuẩn (SOP) và môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực và đáng kể đến hiệu suất làm việc của nhân viên tại chuỗi Khách sạn A25 ở TP. Hồ Chí Minh. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy SOP có tác động mạnh hơn (hệ số hồi quy 0.313) so với môi trường làm việc (0.243) đến hiệu suất nhân viên, với hệ số xác định $R^2 = 0.816$, giải thích 81.6% biến thiên trong hiệu suất. Việc tuân thủ SOP giúp chuẩn hóa quy trình, giảm thiểu sai sót và tăng tính nhất quán, trong khi một môi trường làm việc hỗ trợ, với các yếu tố như an ninh, ánh sáng và quan hệ đồng nghiệp tích cực, thúc đẩy động lực và năng suất của nhân viên.

Để nâng cao hiệu suất nhân viên, Khách sạn A25 cần tiếp tục tối ưu hóa SOP thông qua việc làm rõ hệ thống phân cấp, phân công nhiệm vụ cụ thể và thực hiện đánh giá định kỳ. Đồng thời, cải thiện cơ sở vật chất, đảm bảo an ninh và xây dựng môi trường làm việc thân thiện là cần thiết để duy trì sự hài lòng và hiệu quả công việc. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng 18.4% biến thiên trong hiệu suất nhân viên đến từ các yếu tố khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Alshuqairat, B. M., Al-Majali, M. M., & Al-Kasasbeh, M. M. (2023). The impact of workplace environment on employee productivity: A case study in Jordanian organizations. *Journal of Business and Management Studies,* 5(2), 123-134.

Arief, M., & Sunaryo, S. (2020). The role of standard operating procedures in enhancing organizational performance. *International Journal of Management and Business Research,* 10(3), 45-56.

Iqram, M., & Rizal, A. (2019). Assessing workplace environment factors affecting employee performance in service industries. *Journal of Human Resource Management*, 7(4), 89-102.

Javaid, M. U., Bano, S., & Zafar, A. (2023). Workplace environment and its impact on employee performance: A systematic review. *Journal of Organizational Behavior,* 12(1), 15-28.

Matippanna, A. (2022). Standard operating procedures: A framework for organizational efficiency. *Journal of Operations Management,* 18(2), 67-78.

Nur'aini, S. (2019). Evaluating the effectiveness of standard operating procedures in service organizations. *Journal of Service Science,* 6(1), 34-45.

Panjaitan, R. (2018). The influence of workplace environment on employee productivity: A case study in Indonesian companies. *Journal of Business Administration,* 4(2), 56-67.

Rifkhan, M. (2023). Reliability and validity in social science research: A methodological review. *Journal of Research Methodology*, 9(1), 23-35.

Son, T. H. (2020). Developing effective standard operating procedures for organizational success. *Journal of Management Practices,* 15(3), 101-112.

Susanti, R., & Mardika, D. (2021). The effect of workplace conditions on employee motivation and productivity. *International Journal of Human Resource Studies,* 11(4), 78-90.