

THÚC ĐẨY HIỆU QUẢ LÀM VIỆC VÀ TÂM LÝ AN TÂM CHO NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN WYNDHAM GRAND PHÚ QUỐC THÔNG QUA CÁC YẾU TỐ QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

Trịnh Thị Thúy - Khoa Du lịch, trường Đại học Văn Lang

Email: thuy.tt@vlu.edu.vn

Bùi Bích Phương - Khoa Du lịch, trường Đại học Văn Lang

Email: phuong.bb@vlu.edu.vn

Đỗ Lâm Thu Hoàn – Trường Đại học Văn Lang

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của nhân viên bộ phận F&B tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc. Thông qua khảo sát 300 nhân viên, nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng với bảng hỏi được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 với các kỹ thuật gồm kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), và hồi quy tuyến tính bội. Kết quả chỉ ra năm yếu tố ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc, gồm: động lực làm việc, năng lực cá nhân, phong cách lãnh đạo, điều kiện làm việc và đào tạo & phát triển. Trong đó, động lực làm việc và điều kiện làm việc có tác động mạnh nhất. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu suất nhân sự trong ngành khách sạn, đặc biệt tại các cơ sở cao cấp như Wyndham Grand Phú Quốc.

Từ khóa: hiệu quả làm việc, nhân viên khách sạn, động lực làm việc, quản trị nhân sự, Wyndham Grand Phú Quốc.

PROMOTE WORK EFFICIENCY AND PEACE OF MIND FOR WYNDHAM GRAND PHU QUOC HOTEL STAFF THROUGH HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FACTORS

Trinh Thi Thuy – Faculty of Tourism, Van Lang University

Email: thuy.tt@vlu.edu.vn

Bui Bích Phương – Faculty of Tourism, Van Lang University

Email: phuong.bb@vlu.edu.vn

Do Lam Thu Hoan – Van Lang University

Abstract: This study aims to identify the factors influencing the work performance of F&B department employees at Wyndham Grand Phu Quoc Hotel. Based on a survey of 300 employees, the study adopts a quantitative method using a questionnaire designed on a 5-point Likert scale. Data were processed using SPSS 20.0 with techniques including Cronbach's Alpha reliability testing, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multiple linear regression analysis. The results reveal five factors that positively influence employee performance: work motivation, individual competence, leadership style, working conditions, and training & development. Among these, work motivation and working conditions have the strongest impact. Based on the findings, the study proposes several managerial implications to enhance human resource performance in the hospitality industry, particularly in high-end establishments such as Wyndham Grand Phu Quoc.

Keywords: work performance, hotel employees, work motivation, human resource management, Wyndham Grand Phu Quoc.

Nhận bài: 16/06/2025

Phản biện: 16/07/2025

Duyệt đăng: 20/07/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam nói chung và Phú Quốc nói riêng đã có những bước phát triển vượt bậc, trở thành điểm đến thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam (2022), du lịch đóng góp 9,2% GDP quốc gia và tạo ra hơn 3 triệu việc làm trực tiếp. Riêng tại Phú Quốc, năm 2022 ghi nhận hơn 5 triệu lượt khách, tăng 44% so với năm trước đó (Sở Du lịch Kiên Giang, 2023). Sự phát triển này kéo theo nhu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ lưu trú, trong đó hiệu quả làm việc của nhân viên khách sạn giữ vai trò then chốt.

Hiệu quả làm việc của nhân viên khách sạn không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, mà còn là yếu tố quyết

định đến năng suất, chi phí và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp (Sturman, Hinkin & Reynolds, 2018). Tuy nhiên, sau đại dịch COVID-19, ngành khách sạn tại Phú Quốc nói chung và khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc nói riêng đã gặp không ít thách thức. Lượng khách sụt giảm, giá vé máy bay tăng cao, dẫn đến tình trạng cắt giảm lao động, giảm lương, và khiến nhân viên mất động lực làm việc – từ đó ảnh hưởng đến hiệu suất lao động và chất lượng dịch vụ cung cấp.

Bên cạnh đó, hiệu quả làm việc của nhân viên chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố như điều kiện làm việc, động lực nội tại, môi trường tổ chức, phong cách lãnh đạo và cơ hội đào tạo (Herzberg, 1959; Vroom, 1964; Kasavana & Brooks, 2017). Nhiều

nghiên cứu trước đây tại Việt Nam cũng đã chỉ ra các nhân tố then chốt trong môi trường khách sạn như: động lực làm việc, năng lực cá nhân, phong cách lãnh đạo, môi trường làm việc và sự gắn kết tổ chức (Nguyễn Quốc Nghi, 2018; Đặng Minh Lê & Hà Vũ Sơn, 2020).

Trong bối cảnh đó, nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu khám phá và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của nhân viên tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc – một khách sạn 5 sao lớn, được nhượng quyền từ VinOasis vào tháng 5/2023. Thông qua việc khảo sát thực tế và phân tích định lượng, nghiên cứu kỳ vọng mang lại các đề xuất thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả lao động, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong ngành du lịch – khách sạn đang phục hồi mạnh mẽ.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Khái niệm hiệu quả làm việc

Hiệu quả làm việc là mức độ đạt được mục tiêu công việc thông qua việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực trong thời gian quy định (Klimoski & Jones, 1995). Trong lĩnh vực khách sạn, hiệu quả làm việc thể hiện qua chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách hàng và sự đóng góp vào mục tiêu chung của tổ chức (Sturman et al., 2018). Các chỉ số thường dùng để đo lường bao gồm mức độ hoàn thành công việc, tỷ lệ sai sót, phản hồi khách hàng và sự gắn kết với tổ chức (Rasker et al., 2001; Walker, 2018).

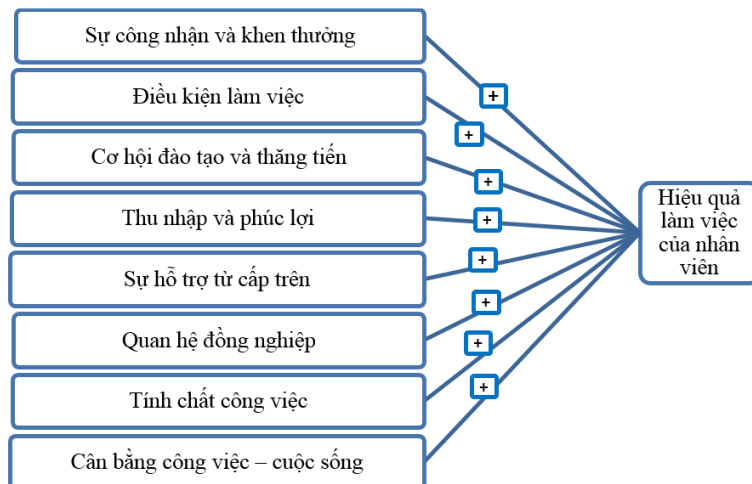
2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng hiệu quả làm việc chịu sự tác động đồng thời của các yếu tố cá nhân, tổ chức và môi trường xã hội. (1) Yếu tố cá nhân: Bao gồm năng lực chuyên môn, kỹ

năng nghề nghiệp, kinh nghiệm, động lực nội tại và thái độ làm việc. Kasavana và Bolick (2017) nhấn mạnh rằng các nhân viên có kỹ năng nghiệp vụ tốt và tinh thần trách nhiệm cao thường đạt hiệu suất làm việc vượt trội. Động lực làm việc cá nhân đóng vai trò trung gian quan trọng giữa nhận thức và hành vi công việc (McShane & Von Glinow, 2015). (2) Yếu tố tổ chức: Bao gồm văn hóa tổ chức, môi trường làm việc, phong cách lãnh đạo, hệ thống khen thưởng và cơ hội đào tạo. Một môi trường làm việc tích cực, an toàn và thân thiện sẽ tạo điều kiện cho nhân viên phát huy năng lực (O'Connor & Harris, 2017). Phong cách lãnh đạo dân chủ và hỗ trợ được chứng minh là có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng và hiệu quả công việc của nhân viên (Bass, 1990). (3) Yếu tố xã hội – môi trường: Áp lực từ xã hội, gia đình, và các điều kiện sống như thu nhập, nhà ở, sức khỏe cũng tác động gián tiếp đến thái độ và hành vi làm việc (Judge & Bono, 2001). Trong ngành dịch vụ, đặc biệt là khách sạn, sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và sự gắn kết tổ chức đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì động lực và hiệu suất (Karatepe, 2013).

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ các lý thuyết động lực (Herzberg, 1959; Vroom, 1964) và các nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam (Nguyễn Quốc Nghi, 2018; Đặng Minh Lê & Hà Vũ Sơn, 2020), nghiên cứu đề xuất mô hình gồm 8 yếu tố tác động đến hiệu quả làm việc của nhân viên F&B tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc: Công nhận và khen thưởng (CNKT), Điều kiện làm việc (ĐKLV), Cơ hội đào tạo và thăng tiến (ĐTTT), Thu nhập và phúc lợi (TNPL), Sự hỗ trợ từ cấp trên (HTCT), Quan hệ đồng nghiệp (QHĐN), Tính chất công việc (TCCV) và Cân bằng công việc – cuộc sống (CBCS).



Hình: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Giả thuyết nghiên cứu

H1: Thu nhập và phúc lợi ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên.

H2: Điều kiện làm việc ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên.

H3: Cơ hội đào tạo và thăng tiến ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

H4: Sự công nhận và khen thưởng ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

H5: Tính chất công việc ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

H6: Mối quan hệ đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

H7: Sự hỗ trợ từ cấp trên ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

H8: Sự cân bằng công việc – cuộc sống ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc.

Kiểm định độ tin cậy thang đo

Bảng: Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha

Thang đo	Ký hiệu	Hệ số Cronbach Alpha	Hệ số tương quan biến tổng
Công nhận và khen thưởng	CNKT	0.691	0.462
Điều kiện làm việc	DKLV	0.720	0.525
Cơ hội đào tạo và thăng tiến	DTTT	0.738	0.317
Thu nhập và phúc lợi	TNPL	0.703	0.402
Sự hỗ trợ từ cấp trên	HTCT	0.818	0.377
Mối quan hệ đồng nghiệp	QHDN	0.731	0.564
Tính chất công việc	TCCV	0.804	0.530
Cân bằng công việc – cuộc sống	CBCS	0.627	0.351
Hiệu quả làm việc	HQLV	0.648	0.433

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu của nhóm tác giả

Các thang đo được đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả cho thấy tất cả các thang đo đều có hệ số Alpha $> 0,7$, đảm bảo độ tin cậy cần thiết (Nunnally & Bernstein, 1994). Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều $> 0,5$, cho thấy mức độ tương quan tốt giữa các biến và tổng thể thang đo. Do đó, toàn bộ thang đo được giữ lại để phân tích nhân tố.

Phân tích EFA được thực hiện bằng phương pháp PCA và phép quay Varimax. Hệ số KMO = 0,861 và Bartlett's Test có Sig. = 0,000, cho thấy dữ liệu phù hợp để phân tích. Kết quả trích được 6 nhân tố với tổng phương sai trích đạt 65,7%. Các tải nhân tố đều $> 0,5$, đảm bảo tính hội tụ. Các thang

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện với 300 nhân viên bộ phận F&B tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc từ tháng 2 đến tháng 3 năm 2024. Bảng khảo sát được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ và phát hành qua hai hình thức: khảo sát trực tiếp tại khách sạn và khảo sát trực tuyến thông qua Google Forms. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 với các kỹ thuật phân tích gồm: kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm xác định cấu trúc các yếu tố, và hồi quy bội để đo lường mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến hiệu quả làm việc của nhân viên. Kết quả phân tích cung cấp bằng chứng thực nghiệm giúp đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu suất lao động trong lĩnh vực khách sạn.

2.3. Kết quả Nghiên cứu

đo đạt yêu cầu để đưa vào phân tích tiếp theo.

Kết quả phân tích hồi quy

Hệ số VIF của 2 biến độc lập DN = 12,393 và NLCN = 12,755 đều > 10 nên xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa 2 biến độc lập này, tác giả quyết định loại bỏ biến TCCV và giữ lại biến QHDN do biến QHDN có mức ảnh hưởng đến biến phụ thuộc nhiều hơn (hệ số beta của biến QHDN = 0,385 $> 0,263$). Do đó, ba biến DKLV, CBCS và TCCV sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Các biến độc lập còn lại đều có giá trị Sig. nhỏ hơn 0,05. Sau khi chạy lại phương trình hồi quy cho các biến còn lại thu được kết quả trong bảng dưới đây:

Bảng: Bảng kết quả mô hình hồi quy hiệu chỉnh

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số đã chuẩn hoá	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	Hệ số B	Độ lệch chuẩn	Hệ số Beta			Dung sai VIF	
(Biến)	-1,083	-1,083		-4,972	0,000		
CNKT	0,217	0,217	0,206	6,672	0,000	0,996	1,004
DTT	0,113	0,113	0,128	4,115	0,000	0,984	1,016
TNPL	0,144	0,144	0,126	3,305	0,001	0,650	1,540
HTCT	0,260	0,260	0,274	7,038	0,000	0,624	1,601
QHDN	0,502	0,502	0,636	19,901	0,000	0,928	1,078

R^2 hiệu chỉnh = 0.717

Durbin – Watson: 2.045

Thống kê F (ANOVA) = 152.32

Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA) = 0.000

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu của nhóm tác giả

Kết quả mô hình hồi quy cho thấy có năm yếu tố này đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến hiệu quả làm việc của nhân viên trong ngành dịch vụ nhà hàng – khách sạn tại khách sạn Wyndham Phú Quốc. Mô hình có hệ số R^2 hiệu chỉnh đạt 0.717, cho thấy các biến giải thích được khoảng 71.7% biến thiên của hiệu quả làm việc. Điều này khẳng định rằng hiệu quả làm việc của nhân viên không chỉ chịu tác động từ các yếu tố hữu hình như thu nhập hay đào tạo, mà còn chịu ảnh hưởng mạnh mẽ bởi môi trường làm việc và các mối quan hệ nội bộ trong tổ chức.

2.4. Thảo luận và hàm ý quản trị

So với các nghiên cứu trước như Karatepe (2013) và Noe et al. (2017), phát hiện này tiếp tục củng cố vai trò quan trọng của các yếu tố văn hóa nội bộ, đặc biệt trong bối cảnh doanh nghiệp Việt Nam, nơi văn hóa tập thể và tính cộng đồng được đề cao. Mối quan hệ đồng nghiệp (QHDN) là biến có ảnh hưởng mạnh nhất ($\beta = 0.636$), cho thấy nhu cầu kết nối, hỗ trợ và hợp tác giữa các nhân viên giữ vai trò trung tâm trong việc nâng cao hiệu suất làm việc. Đồng thời, sự hỗ trợ từ cấp trên (HTCT) cũng thể hiện vai trò dẫn dắt và khuyến khích tinh thần làm việc tích cực từ phía lãnh đạo.

Bên cạnh đó, các yếu tố như công nhận và khen thưởng, cơ hội đào tạo - thăng tiến và thu nhập - phúc lợi tiếp tục khẳng định tầm quan trọng của chính sách nhân sự trong việc thúc đẩy động lực và giữ chân người lao động. Khi nhân viên

cảm thấy nỗ lực của mình được ghi nhận, có cơ hội phát triển và được đãi ngộ tương xứng, họ sẽ duy trì mức độ gắn kết cao và gia tăng hiệu quả làm việc. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với lý thuyết động lực của Herzberg (1959) và lý thuyết kỳ vọng của Vroom (1964), vốn cho rằng sự thỏa mãn về mặt tâm lý và cơ hội nghề nghiệp là tiền đề cho hiệu suất lao động.

Ngược lại, các yếu tố như Tính chất công việc, Điều kiện làm việc và Cân bằng công việc – cuộc sống không có ý nghĩa thống kê trong mô hình mới. Điều này có thể phản ánh sự thích nghi cao của lực lượng lao động trẻ với áp lực và tính chất công việc trong ngành dịch vụ, cũng như hàm ý rằng các điều kiện vật chất tại doanh nghiệp đã ở mức chấp nhận được và không còn là yếu tố khác biệt trong cảm nhận của người lao động.

Từ kết quả nghiên cứu, các nhà quản lý trong ngành cần đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng môi trường làm việc tích cực và gắn kết. Cụ thể, doanh nghiệp nên khuyến khích hoạt động gắn kết nội bộ, đào tạo kỹ năng mềm, đồng thời thiết lập các chương trình ghi nhận thành tích minh bạch và kịp thời. Bên cạnh đó, cần tiếp tục đầu tư vào chính sách đãi ngộ và phát triển nhân sự nhằm tạo dựng một lộ trình nghề nghiệp rõ ràng, từ đó giúp nhân viên cảm thấy có định hướng và giá trị trong tổ chức. Tất cả những yếu tố này, khi được triển khai đồng bộ, sẽ góp phần nâng cao hiệu quả làm việc và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chỉ ra năm yếu tố quản trị nhân sự có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên F&B tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc, gồm: *quan hệ đồng nghiệp, sự hỗ trợ từ cấp trên, công nhận và khen thưởng, cơ hội đào tạo – thăng tiến, và thu nhập – phúc lợi.*

Đặc biệt, quan hệ đồng nghiệp là yếu tố có tác động mạnh nhất. Các phát hiện này khẳng định tầm quan trọng của việc xây dựng môi trường làm việc tích cực và gắn kết nội bộ trong ngành khách sạn, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị thiết thực nhằm nâng cao hiệu suất lao động và giữ chân nhân viên trong bối cảnh phục hồi hậu đại dịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bass, B. M. (1990). **Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications (3rd ed.)**. Free Press.
2. Đặng, M. L., & Hà, V. S. (2020). Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc trong ngành khách sạn: Nghiên cứu tại TP.HCM. *Tạp chí Khoa học Đại học Kinh tế TP.HCM*.
3. Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology (2nd ed., pp. 165–183)*. American Psychological Association.
4. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
5. Herzberg, F. (1959). *The motivation to work (2nd ed.)*. John Wiley & Sons.
6. Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits self-esteem, generalised self-efficacy, locus of control, and emotional stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
7. Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 903–921. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2012-0097>
8. Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing front office operations (9th ed.)*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
9. Klimoski, R., & Jones, R. G. (1995). *Employee performance*. In N. R. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work & organizational psychology (Vol. 1, pp. 193–204)*. Sage.
10. McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2015). *Organizational behavior (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
11. Nguyễn, Q. N. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của nhân viên ngành khách sạn tại Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*.
12. O'Connor, P., & Harris, J. (2017). *Hospitality management: A critical approach*. Routledge.
13. Sturman, M. C., Hinkin, T. R., & Reynolds, D. (2018). *The Cornell School of Hotel Administration on hospitality: Cutting edge thinking and practice*. Wiley.
14. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.