

DOI:10.22144/ctu.jsi.2019.075

NGHIÊN CỨU ẢNH HƯỞNG ĐẶC ĐIỂM CỦA NGƯỜI QUẢN LÝ ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÁC KHÁCH SẠN TẠI ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Ngô Mỹ Trân* và Đoàn Thanh Ngọc

Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Ngô Mỹ Trân (email: nmtran@ctu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 17/04/2019

Ngày nhận bài sửa: 26/04/2019

Ngày duyệt đăng: 26/07/2019

Title:

Effect of manager characteristics on the hotel performance in the Mekong Delta River

Từ khóa:

Đặc điểm người quản lý, hiệu quả hoạt động, khách sạn

Keywords:

Hotel, manager characteristics, performance

ABSTRACT

This study was conducted to examine the impact of manager characteristics on the performance of hotels in the Mekong Delta. The study was carried out basing on the sample collected from 169 managers of hotels from 1 to 4 stars. OLS regression analysis results showed that hotels with managers having a high level of education, many years of experience, female gender and many social relationships were associated with better performance. In addition, there was the evidence that hotels with high hotel standards, long-term operations, good access to finance and a lot of government support gained a better performance

TÓM TẮT

Bài viết nghiên cứu ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý khách sạn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên mẫu nghiên cứu thu thập từ 169 người quản lý khách sạn từ 1 đến 4 sao. Kết quả phân tích hồi quy OLS cho thấy những khách sạn có người quản lý có trình độ học vấn cao, có kinh nghiệm nhiều năm, giới tính nữ và có nhiều mối quan hệ xã hội có hiệu quả hoạt động kinh doanh tốt hơn. Ngoài ra, có bằng chứng cho thấy những khách sạn có tiêu chuẩn khách sạn cao, hoạt động lâu năm, có khả năng tiếp cận tài chính tốt và nhận được nhiều sự hỗ trợ của Chính phủ cũng có hiệu quả hoạt động kinh doanh tốt hơn.

Trích dẫn: Ngô Mỹ Trân và Đoàn Thanh Ngọc, 2019. Nghiên cứu ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 55(Số chuyên đề: Kinh tế): 1-11.

1 GIỚI THIỆU

Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, du lịch chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm; chú trọng phát triển theo chiều sâu đảm bảo chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh là những mục tiêu mà du lịch Việt Nam đang hướng đến. Năm 2016, ngành Du lịch Việt Nam lần đầu

tiên đạt mốc đón 10 triệu lượt khách quốc tế, tăng trưởng 26% so với năm 2015. Khách du lịch nội địa đạt 62 triệu lượt, tăng 8,8%; tổng doanh thu từ khách du lịch đạt 417 nghìn tỷ đồng. Kết quả này thể hiện nỗ lực của toàn ngành trong tất cả các lĩnh vực từ lữ hành, lưu trú, xúc tiến quảng bá, hợp tác quốc tế, cho tới xây dựng thể chế chính sách, đầu tư, đào tạo nhân lực...

Cùng với sự tăng trưởng của du lịch cả nước, ngành kinh doanh khách sạn cũng đang có những

bước phát triển mạnh mẽ với sự bùng nổ về hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch cao cấp, tạo nền tảng cho việc đón khách du lịch nghỉ dưỡng có chi tiêu cao và lưu trú dài ngày. Mặc dù vậy, các khách sạn Việt Nam vẫn còn một khoảng cách về cả quy mô so với các khách sạn nước ngoài được quản lý bởi các thương hiệu nổi tiếng quốc tế. Các khách sạn Việt Nam vẫn chưa thật sự năng động và mạnh dạn trong đầu tư, chưa có đủ điều kiện để tạo ra những sản phẩm thu hút, chưa có chiến lược lâu dài để xây dựng và phát triển thương hiệu, kỹ năng quản lý và khả năng tiếp cận xu hướng thị trường còn hạn chế nên khả năng cạnh tranh còn rất thấp. Những vấn đề cần đặt ra cho các khách sạn là sự cần thiết phải nâng cao năng lực quản lý điều hành, nâng cao chất lượng sản phẩm, nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp. Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây cho thấy đặc điểm của người quản lý như số năm kinh nghiệm, trình độ học vấn, giới tính, mối quan hệ xã hội... có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn (Liu and Ravichandan, 2007; Woldie *et al.*, 2008; Fairlie and Robb, 2009; Nguyễn Trọng Hoài và Huỳnh Thanh Điền, 2010).

Nhìn chung hiện nay, các nghiên cứu và lý luận về ảnh hưởng của đặc điểm người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh khách sạn ở Việt Nam còn hạn chế. Nguyên nhân cốt lõi là do ngành kinh doanh khách sạn ở nước ta còn khá mới, phạm vi kinh doanh tương đối rộng và liên quan đến nhiều ngành, nội dung và hình thức kinh doanh luôn có nhiều thay đổi. Đồng bằng sông Cửu Long phát triển du lịch với nền xuất phát thấp, tốc độ tăng trưởng không ổn định. Ngành kinh doanh khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long vẫn chưa phát triển tương xứng với tiềm năng và lợi thế du lịch của vùng. Khách đến và đi chủ yếu chỉ trong ngày, thời gian lưu trú ngắn, chi tiêu ít, khiến doanh thu thấp. Hiện tại, tỷ lệ lưu trú của khách ở Đồng bằng sông Cửu Long chỉ đạt trung bình 1,95 ngày với khách quốc tế, 1,7 ngày với khách trong nước. Nhìn tổng thể, du lịch Đồng bằng sông Cửu Long nói chung và ngành kinh doanh khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long nói riêng vẫn còn hạn chế, đặc biệt là thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cao. Điều kiện kinh doanh hiện nay vô cùng khốc liệt, đầy nguy cơ và thách thức, đặc điểm của nhà quản lý có ảnh hưởng quyết định đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Những vấn đề nêu trên cho thấy rằng việc thực hiện nghiên cứu về sự ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh các khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long là thật sự cần thiết. Mục tiêu của bài nghiên cứu này là phân tích sự ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý đến

hiệu quả hoạt động kinh doanh tại các khách sạn ở Đồng bằng sông Cửu Long, từ đó đề xuất hàm ý chính sách để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long trong thời gian tới.

2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Lý thuyết cấp bậc trong tổ chức của Hambrick and Mason (1984) và các nghiên cứu có liên quan

Hambrick and Mason (1984) đã lập luận rằng đặc điểm nhân khẩu học của người quản lý như giới tính, trình độ học vấn, tuổi, kinh nghiệm, nền tảng kinh tế xã hội có ảnh hưởng đến quyết định của người quản lý thông qua các tổ chức mà họ lãnh đạo. Ảnh hưởng của những người quản lý đến sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp được Hambrick and Mason (1984) giải thích là do chính những quyết định chiến lược mà những người quản lý đã lựa chọn. Các tác giả cho rằng đặc điểm nhân khẩu học có liên quan đến sự nhận thức về các giá trị ảnh hưởng đến việc ra quyết định của người quản lý. Trình độ giáo dục của người quản lý ảnh hưởng tích cực đến tư duy, khả năng tiếp nhận và sự đổi mới, do đó nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Từ cơ sở lý thuyết đó, một số nghiên cứu đã cho thấy các mối quan hệ tích cực giữa các đặc điểm người quản lý và hiệu quả doanh nghiệp.

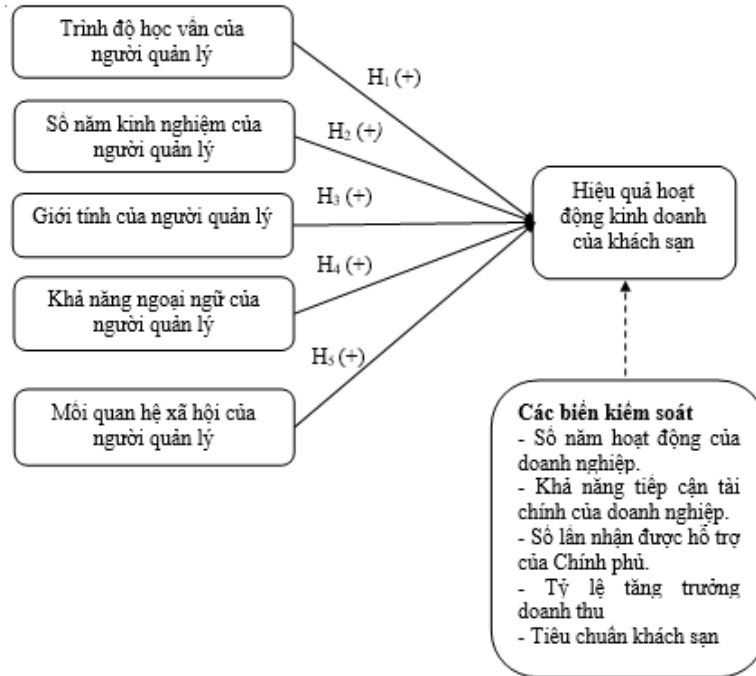
Nghiên cứu về mối liên hệ giữa trình độ học vấn và hiệu quả doanh nghiệp có nghiên cứu của Camelo-Ordaz *et al.* (2005). Ngoài ra, Bantel and Jackson (1989) cung cấp bằng chứng cho thấy trình độ giáo dục có tác động tích cực đến hiệu quả doanh nghiệp. Theo Ahn *et al.* (2015), trình độ học vấn của người quản lý có thể ảnh hưởng đến việc đưa ra những quyết định chiến lược của tổ chức. Liên quan đến mối liên hệ của giới tính người quản lý và hiệu quả của doanh nghiệp, Nishii and Özbilgin (2007) cho thấy sự đa dạng giới tính có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả của doanh nghiệp. Nghiên cứu của Carter *et al.* (2003) cũng chỉ rõ có mối quan hệ thuận chiều giữa người quản lý nữ và hiệu quả của doanh nghiệp.

Theo Woldie *et al.* (2008), kinh nghiệm giúp cho những người quản lý có được những hiểu biết quan trọng trong việc hình thành những chiến lược, huy động những nguồn lực cần thiết cho sự phát triển doanh nghiệp. Kinh nghiệm giúp cho người quản lý phát triển được năng lực quản lý và giải quyết các vấn đề một cách tốt hơn (Cooper *et al.*, 1994). Nếu số năm làm quản lý càng nhiều thì khả năng xử lý những biến động về kinh tế cũng như những dự đoán về những biến động trong tương lai sẽ tốt hơn (Trương Đông Lộc và Nguyễn Đức Trọng, 2010).

2.2 Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Từ cơ sở lý thuyết và lược khảo tài liệu, mô hình nghiên cứu sự ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh tại các khách sạn ở Đồng bằng sông Cửu Long được đề xuất với các đặc điểm của người quản lý bao gồm: trình độ học vấn của người quản lý, số năm kinh nghiệm của người quản lý, giới tính của người quản lý, khả năng ngoại ngữ của người quản lý, mối quan hệ xã hội của người quản lý, số năm kinh nghiệm của

người quản lý, giới tính của người quản lý, khả năng sử dụng ngoại ngữ của người quản lý và mối quan hệ xã hội của người quản lý (Hình 1). Ngoài ra, một số biến kiểm soát được bổ sung vào mô hình nghiên cứu nhằm tăng độ giải thích của mô hình gồm số năm hoạt động của khách sạn, khả năng tiếp cận tài chính của khách sạn, tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn và số lần nhận được hỗ trợ của Chính phủ, tiêu chuẩn khách sạn.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Với mô hình nghiên cứu trong Hình 1, các giả thuyết được đặt ra như sau:

Trình độ học vấn của người quản lý khách sạn

Trình độ học vấn có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Người quản lý có học vấn càng cao thì khả năng tiếp thu kiến thức mới về khoa học kỹ thuật cũng như khoa học quản lý sẽ tốt hơn, qua đó giúp sử dụng hiệu quả hơn nguồn nhân lực con người, vật chất, tài chính để nâng cao hiệu quả hoạt động doanh nghiệp (Lê Khương Ninh, 2011). Trình độ học vấn có ảnh hưởng tích cực đến khả năng tiếp nhận sự đổi mới, những người quản lý có trình độ giáo dục cao có khả năng nhận thức phức tạp hơn vì vậy tăng khả năng tiếp thu những ý tưởng mới và khả năng chấp nhận sự đổi mới cũng tăng lên. Vì vậy, trình độ học vấn của người quản lý có liên quan đến hiệu quả học hỏi của nhân viên, ảnh hưởng đến hiệu quả của tổ chức (Liu and Ravichandan, 2007). Trình độ học vấn cao của người quản lý còn thể hiện qua những kỹ năng

nhận thức đa dạng, giúp họ phân tích được những vấn đề phức tạp. Họ còn có khả năng chịu đựng tốt và khả năng phân tích thông tin để đưa ra những quyết định cần thiết. Người quản lý có trình độ học vấn cao được xem là nguồn lực khởi đầu cho doanh nghiệp, phản ánh những ảnh hưởng đến quyết định chiến lược của tổ chức (Ahn *et al.*, 2015). Những năng lực này rất cần thiết cho người quản lý khách sạn. Vì vậy, giả thuyết H₁ được đề xuất như sau:

H₁: Trình độ học vấn của người quản lý khách sạn càng cao thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn càng cao.

Số năm kinh nghiệm của người quản lý khách sạn

Số năm kinh nghiệm được đo lường bằng số năm người đó giữ vị trí quản lý cao nhất trong doanh nghiệp. Kinh nghiệm của người quản lý phản ánh một quá trình theo thời gian những sự hiểu biết về môi trường bên trong và bên ngoài doanh nghiệp do đó mang lại nhiều kiến thức hữu ích liên quan đến công việc và tổ chức. Khi số năm kinh nghiệm của

người quản lý tăng lên thì họ có xu hướng cam kết tổ chức tốt hơn để thực hiện những công việc của họ trong vận hành doanh nghiệp (Liu and Ravichandan, 2007). Những người quản lý trẻ có ít năm kinh nghiệm thường thiếu những kiến thức hữu ích để đánh giá những chiến lược rủi ro. Người quản lý trẻ chưa được biết đến nhiều, chưa có nhiều mối quan hệ nên hiệu quả của họ bị hạn chế (Simsek, 2004).

Ở khía cạnh khác, người quản lý có số năm kinh nghiệm còn phản ánh mức độ mà người đó gắn kết vào mạng lưới của các tổ chức có liên quan và họ thiết lập được các nguồn lực và liên minh để phối hợp và hỗ trợ những sáng kiến mang tính rủi ro cao. Số năm kinh nghiệm của người quản lý ảnh hưởng gián tiếp đến hiệu quả thông qua việc ảnh hưởng trực tiếp đến đội ngũ quản lý cấp cao có khuynh hướng chấp nhận rủi ro cao và theo đuổi những sáng kiến kinh doanh của doanh nghiệp. Nghiên cứu của Godfred (2013) cũng chỉ ra rằng những người quản lý có kinh nghiệm làm việc nhiều năm thì khả năng quản lý tự tin và tốt hơn, các người quản lý với hơn 21 năm kinh nghiệm sẽ có khả năng quản lý tốt nhất. Nghiên cứu của Woldie *et al.* (2008) cũng khẳng định kinh nghiệm quản lý ảnh hưởng tích cực đến tăng trưởng của doanh nghiệp. Người quản lý có kinh nghiệm tạo ra lợi thế doanh nghiệp trước các đe dọa và thỏa mãn nhu cầu khách hàng tốt hơn nên làm tăng hiệu quả của doanh nghiệp. Khách sạn là một ngành kinh doanh đòi hỏi sự năng động, do đó người quản lý khách sạn có kinh nghiệm có thể quản lý khách sạn được kỳ vọng sẽ quản lý khách sạn tốt hơn. Vì vậy, giả thuyết tiếp theo được đặt ra như sau:

H₂: Số năm kinh nghiệm của người quản lý khách sạn càng nhiều thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn càng cao.

Giới tính của người quản lý khách sạn

Mối quan hệ giữa giới tính của người quản lý và hiệu quả khách sạn cho nhiều kỳ vọng khác nhau, tùy thuộc vào nền văn hóa, điều kiện giáo dục và vấn đề bình đẳng giới ở mỗi quốc gia. Có nghiên cứu cho rằng phụ nữ giữ những vị trí cấp cao có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công ty (Smith *et al.*, 2006). Tuy nhiên, cũng có nghiên cứu lại cho thấy người quản lý nữ đạt ít thành công hơn nam bởi vì nguồn vốn khởi nghiệp và nguồn nhân lực kinh doanh thấp, có thời gian kinh doanh ít hơn và có những quan tâm khác ngoài công việc kinh doanh (Fairlie and Robb, 2009). Cũng có nghiên cứu lại cho thấy không có mối liên hệ giữa giới tính và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Yasser, 2012). Nghiên cứu của Nodoro (2012) cho rằng giới tính của lãnh đạo cũng ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Nhà nghiên cứu này chỉ ra rằng giới tính lãnh đạo là nữ

sẽ ảnh hưởng tích cực đối với hoạt động của doanh nghiệp.

Tại Việt Nam, theo số liệu từ cuộc tổng điều tra Doanh nghiệp năm 2015 cho thấy các doanh nghiệp nhỏ do phụ nữ làm chủ có doanh thu hàng năm trung bình cao hơn 0,9% so với các doanh nghiệp nhỏ do nam giới làm chủ. Kết quả từ nghiên cứu của Tổ chức Tài chính Quốc tế năm 2017 cũng cho thấy phụ nữ điều hành các doanh nghiệp có doanh thu hàng năm cao hơn nam giới trong các ngành dịch vụ kinh doanh. Thêm vào đó, phụ nữ Việt Nam được đánh giá tốt về bình đẳng giới so với các quốc gia khác có cùng trình độ phát triển, đặc biệt là về sự tham gia và cơ hội kinh tế. Từ những cơ sở đó, mối quan hệ của giới tính và hiệu quả hoạt động của khách sạn được kỳ vọng trong nghiên cứu này là:

H₃: Khách sạn có người quản lý nữ thì hoạt động kinh doanh của khách sạn tốt hơn khách sạn có người quản lý nam.

Khả năng sử dụng ngoại ngữ của người quản lý khách sạn

Các nghiên cứu của Agut *et al.* (2003), Guisan and Neira (2006), Connolly and McGing (2006) và Çizel *et al.* (2007) đều chỉ ra rằng kỹ năng ngoại ngữ là kỹ năng quan trọng trong quản lý khách sạn. Ngoại ngữ giao tiếp là yêu cầu tất yếu đối với người quản lý khách sạn. Giao tiếp và hiểu được nhiều ngoại ngữ khác nhau là lợi thế giúp người quản lý khẳng định năng lực và nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Vì vậy, giả thuyết H₄ được đề xuất là:

H₄: Khả năng sử dụng ngoại ngữ của người quản lý khách sạn có mối quan hệ thuận với hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Mối quan hệ xã hội của người quản lý

Mối quan hệ xã hội của người quản lý được định nghĩa là số lượng các mối quan hệ, các hỗ trợ, các cơ hội, các lần giải quyết những vấn đề khó khăn mà người quản lý nhận được trong một đơn vị thời gian cố định (Nguyễn Trọng Hoài và Huỳnh Thanh Điền, 2010). Narayan and Cassidy (2001) đã đo lường dựa vào số lượng các mạng lưới mà cá nhân đó tham gia vào mạng lưới các tổ chức, hội, nhóm, mạng lưới xã hội truyền thống. Mối quan hệ xã hội của người quản lý được đo lường ở góc độ tương tác giữa cá nhân người quản lý với các chủ thể bên ngoài doanh nghiệp (Nahapiet and Ghoshal, 1998). Vốn xã hội làm tăng sự tin tưởng lẫn nhau và làm giảm các chi phí giao dịch trao đổi các nguồn lực giữa các tổ chức, do đó làm tăng lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp (Batjargal, 2003). Vì vậy, giả thuyết tiếp theo được đặt ra là:

H5: Người quản lý khách sạn có nhiều mối quan hệ xã hội thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn càng cao.

3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phỏng vấn dưới các hình thức trực tiếp, điện thoại, thư điện tử các giám đốc, phó giám đốc, người quản lý cấp cao của các khách sạn 1 - 4 sao tại Đồng bằng sông Cửu Long từ tháng 6/2017 đến tháng 12/2017. Theo Tabachnick and Fidell (1996), đối với phân tích hồi quy đa biến, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được theo công thức $n = 50 + 8 \times m$ (m là số biến độc lập). Nghiên cứu này sử dụng 10 biến quan sát nên cần điều tra tối thiểu 130 đáp viên. Tuy nhiên, để phòng ngừa những phiếu phỏng vấn không hợp lệ và dựa trên

điều kiện về thời gian và tài chính, tác giả chọn cỡ mẫu là 170.

Việc chọn mẫu được thực hiện với phương pháp chọn mẫu phi ngẫu nhiên, cụ thể là kiểu thuận tiện phân tầng theo tiêu chuẩn khách sạn (1 sao đến 4 sao). Tác giả chọn 5 tỉnh có số lượng khách sạn 1-4 sao và tiềm năng du lịch cao nhất tại Đồng bằng sông Cửu Long để khảo sát gồm Cần Thơ, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang và Tiền Giang. Cơ cấu mẫu dự kiến được trình bày trong Bảng 1. Đối tượng khảo sát là những người chủ khách sạn hoặc quản lý cấp cao nên rất khó tiếp cận. Do đó, việc tiếp cận chủ yếu dựa vào những mối quan hệ xã hội sẵn có hoặc thông qua những người quen biết với đáp viên bằng bảng câu hỏi soạn sẵn thông qua hình thức phỏng vấn trực tiếp, điện thoại và thư điện tử để lấy thông tin.

Bảng 1: Phân bố cơ cấu mẫu dự kiến

Tiêu chuẩn khách sạn	Số lượng KS 1-4 sao (khách sạn)	Tỷ trọng (%)	Cơ cấu mẫu dự kiến (khách sạn)
Một sao	180	57	97
Hai sao	92	29	49
Ba sao	29	9	15
Bốn sao	14	5	9
Tổng cộng	315	100	170

Nguồn: Tổng cục Du lịch và các Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch (2016)

Số liệu sơ cấp sau khi được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp 170 người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long thông qua bảng câu hỏi trong khoảng thời gian từ tháng 6/2017 đến tháng 12/2017, số bảng câu hỏi thu về là 169.

3.2 Phương pháp phân tích số liệu

Phương pháp phân tích chính sử dụng trong nghiên cứu là phương pháp phân tích hồi quy OLS. Chỉ tiêu lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA) được sử dụng làm chỉ tiêu chính để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long. Bên cạnh đó, chỉ tiêu lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) được sử dụng để kiểm tra lại tính ổn định của số liệu. Hiện nay, có rất nhiều chỉ tiêu đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tuy nhiên những chỉ tiêu lợi nhuận được dùng nhiều nhất là ROA và ROE. Hai chỉ tiêu này là những chỉ báo hiệu quả cho kết quả hoạt động kinh doanh hiện tại và phản ánh khả năng lợi nhuận mà doanh nghiệp đã đạt được trong các kỳ kế toán đã qua. ROA phản ánh hiệu quả việc sử dụng tài sản trong hoạt động kinh doanh của công ty và cũng là

một thước đo để đánh giá năng lực quản lý của ban lãnh đạo công ty. Bên cạnh đó, chỉ tiêu ROE là một chỉ số đáng tin cậy về khả năng một công ty có thể sinh lời trong tương lai. ROE là biến phụ thuộc được dùng để đo lường hiệu quả tài chính của doanh nghiệp, mục tiêu của các chủ sở hữu DN chính là khả năng sinh lời từ đồng vốn họ bỏ ra.

Mô hình ước lượng có dạng:

$$ROA = \alpha_0 + \beta_i X_i + \epsilon_j D_j + \epsilon$$

Trong đó, ROA là biến đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. X_i là tập hợp các biến độc lập có liên quan đến đặc điểm của người quản lý như trình độ học vấn, số năm kinh nghiệm, giới tính, khả năng sử dụng ngoại ngữ và mối quan hệ xã hội. D_j là tập hợp các biến kiểm soát liên quan đến đặc điểm của doanh nghiệp như số năm hoạt động của khách sạn, khả năng tiếp cận tài chính của khách sạn, số hỗ trợ nhận được từ chính phủ, tiêu chuẩn khách sạn và tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn trong 1 năm. Diễn giải chi tiết của các biến được trình bày trong Bảng 2.

Bảng 2: Diễn giải các biến sử dụng trong mô hình

Ký hiệu	Tên biến	Đơn vị tính	Cách đo lường	Kỳ vọng
ROA	Tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản	%	Lợi nhuận ròng/Tổng tài sản	
ROE	Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu	%	Lợi nhuận ròng/Vốn chủ sở hữu	
HOCVAN	Trình độ học vấn của người quản lý		Biến giả theo trình độ học vấn gồm trung cấp (nhóm tham khảo), cao đẳng, đại học, sau đại học	+
NAMKN	Số năm kinh nghiệm của người quản lý	Năm	Theo số năm	+
GIOITINH	Giới tính của người quản lý		1: nữ; 0: nam.	+
NGOAINGU	Khả năng sử dụng ngoại ngữ của người quản lý	Số ngoại ngữ	Đo lường bằng số lượng ngoại ngữ mà người quản lý có thể giao tiếp được.	+
QHXH	Mối quan hệ xã hội của người quản lý	Số lượng mối quan hệ	Số lượng mối quan hệ với hiệp hội, công ty và đại lý lữ hành du lịch trong 1 năm gần nhất	+
TUOIDN	Số năm hoạt động của khách sạn	Năm	Theo số năm	+
TCTC	Khả năng tiếp cận tài chính của khách sạn		Thang đo Likert 5 mức độ (1. Rất không dễ dàng đến 5. Rất dễ dàng)	+
HOTRO	Số hỗ trợ nhận được từ Chính phủ	Số lần hỗ trợ	Số lần khách sạn được hỗ trợ của các tổ chức nhà nước trong 1 năm gần nhất	+
TCKS	Tiêu chuẩn khách sạn		Biến giả bao gồm 1 sao (nhóm tham khảo), 2 sao, 3 sao và 4 sao.	
TTDT	Tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn	%	$[(\text{Doanh thu 2016} - \text{Doanh thu 2015}) \times 100\%] / \text{Doanh thu 2015}$	+

4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1 Mô tả mẫu nghiên cứu

Trình độ học vấn của người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long

Trình độ học vấn của người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long được thống kê trong Bảng 3. Người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long có trình độ đại học chiếm tỷ trọng cao nhất với 122 người (chiếm 72% cỡ mẫu nghiên cứu). Kế đến là nhóm người quản lý có trình độ cao đẳng gồm 32 người (chiếm 19%). Nhóm quản lý có trình độ trung cấp chiếm số lượng thấp nhất trong mẫu nghiên cứu với 7 người (chiếm 4%). Như vậy, số lượng người quản lý có trình độ từ đại học trở lên chiếm tỉ lệ khá cao, trên 77%. Điều này cũng phù hợp với xuất phát điểm về chất lượng một nhà quản lý nên có, trình độ học vấn càng cao thì những điều được học sẽ nhiều hơn, tiếp cận được những phương pháp và công cụ mới, hiện đại nhiều hơn, để từ đó vận dụng vào thực tiễn quản lý đạt kết quả tốt hơn.

Bảng 3: Thống kê trình độ học vấn của đáp viên

Trình độ học vấn	Tần số	Tỷ lệ (%)
Trung cấp	7	4
Cao đẳng	32	19
Đại học	122	72
Sau đại học	8	5
Tổng	169	100

Nguồn: Số liệu khảo sát từ 169 người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long (2017)

Theo tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn TCVN 4391:2015 do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành ngày 31/12/2015, trình độ của người quản lý khách sạn 1-2 sao phải tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch; người quản lý khách sạn 3 sao phải tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch hoặc nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác thì phải qua lớp bồi dưỡng quản lý du lịch; người quản lý khách sạn 4 sao phải tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch hoặc nếu tốt nghiệp đại học ngành khác thì phải qua lớp bồi dưỡng quản lý du lịch. Như vậy, so với quy định về trình độ học

vấn của người quản lý khách sạn theo TCVN 4391:2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ (2015) thì trình độ học vấn của người quản lý tại Đồng bằng sông Cửu Long được khảo sát là khá tốt.

Giới tính của người quản lý khách sạn

Trong 169 phiếu khảo sát, có 63 đáp viên là nữ, chiếm tỷ lệ 37% và 106 đáp viên là nam, chiếm 63%. Khi thực hiện thống kê về mối liên hệ giữa giới tính và trình độ học vấn, kết quả cho thấy rằng trình độ của người quản lý nữ có xu hướng cao hơn so với

người quản lý nam, cụ thể tỷ lệ người quản lý nữ có trình độ Đại học và Sau Đại học chiếm tỷ lệ 85,71% còn đối với người quản lý là nam là 71,69%.

4.2 Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả ước lượng sự ảnh hưởng đặc điểm của người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh tại các khách sạn ở Đồng bằng sông Cửu Long bằng phương pháp hồi quy OLS được thể hiện trong Bảng 4 như sau:

Bảng 4: Kết quả ước lượng hồi quy với biến phụ thuộc ROA và ROE

Các biến độc lập		ROA (1)	ROE (2)
Trình độ học vấn	Cao đẳng	1,261***	1,750***
	Đại học	1,589***	2,280***
	Sau đại học	2,302***	3,284***
Năm kinh nghiệm		0,028*	0,049**
Giới tính		0,256***	0,337***
Số ngoại ngữ		-0,015	0,040
Mối quan hệ xã hội		0,079***	0,107***
Năm hoạt động		0,024	0,086***
Khả năng tiếp cận tài chính		0,429***	0,472***
Số lần được hỗ trợ từ Chính phủ		0,100***	0,073*
Tiêu chuẩn khách sạn	Hai sao	0,466***	0,752***
	Ba sao	0,506**	0,644**
	Bốn sao	0,540**	1,038**
Tăng trưởng doanh thu		0,021	0,049
Hằng số		-2,047***	-3,054***
R ²		0,832	0,823
Giá trị F của mô hình		50,37	52,50

Nguồn: Số liệu khảo sát từ 169 người quản lý khách sạn tại Đồng bằng sông Cửu Long (2017)

Ghi chú: ***, **, * đại diện cho mức ý nghĩa thống kê tương ứng ở mức 1%, 5% và 10%. Hệ số tương quan giữa các biến được tính toán hầu hết nhỏ hơn 0,8 và hệ số phóng đại phương sai giữa các biến trong bảng VIF cũng nhỏ hơn 10. Điều này cho thấy mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến. Các kết quả tính toán này sẽ được cung cấp cho độc giả khi có yêu cầu.

Hệ số xác định R² của mô hình với ROA là biến phụ thuộc là 0,832. Hệ số này cho thấy các nhân tố ảnh hưởng sử dụng trong mô hình giải thích được 83,2% sự biến thiên của biến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Trong các biến độc lập được đưa vào mô hình có 7 biến có hệ số ước lượng có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa từ 1%-10%. Kết quả cụ thể như sau:

Đặc điểm của người quản lý khách sạn

– Trình độ học vấn của người quản lý khách sạn:

Kết quả hồi quy cho thấy trình độ học vấn của người quản lý khách sạn có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Có thể nói, các khách sạn mà người quản lý có trình độ học vấn càng cao thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn càng tốt. Kết quả này cũng được khẳng định khi sử dụng ROE để đo lường hiệu quả hoạt động kinh

doanh của khách sạn. Như vậy, kết quả thực nghiệm ủng hộ giả thuyết H₁. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với kết luận của Woldie *et al.* (2008), Jaafar *et al.* (2010), Fatoki (2011), Đinh Xuân Thịnh (2016) và Phạm Quyết Chiến (2016). Do đó, có thể nói dù bất kỳ nền kinh tế hoặc thời điểm nào thì trình độ học vấn của người quản lý vẫn là nhân tố quan trọng đối hiệu quả hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp nói chung và đối với khách sạn nói riêng.

– Năm kinh nghiệm của người quản lý khách sạn:

Kết quả cho thấy năm kinh nghiệm của người quản lý khách sạn có mối quan hệ cùng chiều với hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn ở mức ý nghĩa là 10%. Hệ số ước lượng của năm kinh nghiệm của người quản lý khách sạn là 0,028, nghĩa là khi số năm kinh nghiệm càng nhiều thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn cũng sẽ thay đổi theo chiều hướng có lợi. Kết quả cũng tương

đồng khi ước lượng đối với biến phụ thuộc là ROE. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Trương Đông Lộc và Nguyễn Đức Trọng (2010), Godfred (2013) và Kamunge *et al.* (2014). Khi thống kê giá trị trung bình về số năm kinh nghiệm của người quản lý tại khách sạn có ROA lớn hơn 1,718% (giá trị ROA trung bình của mẫu nghiên cứu) là 11,423 năm, trong khi giá trị trung bình về số năm kinh nghiệm của người quản lý tại khách sạn có ROA nhỏ hơn 1,718% là 6,078 năm, mức độ chênh lệch 5,345 năm. Điều này có thể được lý giải khi số năm kinh nghiệm của người quản lý tăng lên thì họ có xu hướng gắn bó lâu dài, nắm bắt, vận dụng được các kiến thức chuyên ngành, từ những nghiệp vụ đơn giản nhất đến kỹ năng quản lý phức tạp hơn như: nghiệp vụ lễ tân, buồng, ăn uống, giám sát, nghiệp vụ lưu trú, quản trị hội nghị, hội thảo... vào thực tế và tổ chức quản lý tốt hơn để thực hiện những công việc của họ trong vận hành doanh nghiệp, từ đó khách sạn sẽ hoạt động kinh doanh hiệu quả hơn so với những người có ít kinh nghiệm.

– Giới tính của người quản lý khách sạn:

Từ kết quả hồi quy ở Bảng 4 có thể kết luận rằng giới tính của người quản lý khách sạn có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn với mức ý nghĩa thống kê 1%. Điều đó có thể được hiểu là khi một người quản lý khách sạn là nữ thì hiệu quả hoạt động kinh doanh sẽ cao hơn so với người quản lý nam. Như vậy, kết quả thực nghiệm ủng hộ giả thuyết H₃. Kết quả này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu của Smith *et al.* (2006). Thật vậy, theo thống kê từ mẫu nghiên cứu, trong 63 nữ quản lý khách sạn thì có 48 người có trình độ đại học và 6 người có trình độ sau đại học, chiếm tỷ lệ rất cao so với người quản lý nam. Về hiệu quả kinh doanh khách sạn, giá trị ROA trung bình của các khách sạn có người quản lý nữ là 2,330% và giá trị ROA trung bình của 106 khách sạn có nhà quản lý nam là 1,389%. Kết quả này tương đồng khi sử dụng ROE thay vì ROA.

– Số ngoại ngữ của người quản lý khách sạn:

Kết quả hồi quy cho thấy rằng không có mối quan hệ giữa số ngoại ngữ của người quản lý khách sạn và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Như vậy, kết quả thực nghiệm không ủng hộ giả thuyết H₄. Nghiên cứu này có kết quả ngược lại với nghiên cứu của Agut *et al.* (2003), Connolly and McGing (2006), Guisan and Neira (2006) và Çizel *et al.* (2007). Xét về chất lượng ngoại ngữ của người quản lý khách sạn, ngoài sử dụng tiếng Anh thì họ còn phải giao tiếp được một ngoại ngữ khác. Tuy nhiên người quản lý khách sạn tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long phần lớn chỉ giao tiếp được một ngoại ngữ (với kết quả thống kê là 114/163 người). Điều này cho thấy đây là kỹ năng chưa được

chú trọng. Ngoài ra, lượng du khách khu vực Đồng bằng sông Cửu Long chủ yếu là du khách trong nước, du khách nước ngoài chiếm tỷ lệ thấp. Đa phần họ sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp chính nên các người quản lý chỉ cần biết thêm tiếng Anh đã đủ phục vụ trong công tác quản lý.

– Mối quan hệ xã hội của người quản lý khách sạn:

Kết quả thực nghiệm cho thấy số lượng mối quan hệ xã hội của người quản lý khách sạn có sự tác động thuận chiều đến hiệu quả kinh doanh khách sạn đo lường bằng ROA ở mức ý nghĩa thống kê 1%. Có thể nói khi một người quản lý của khách sạn có nhiều mối quan hệ xã hội đối với các hiệp hội, công ty, cơ quan nhà nước... sẽ có lợi hơn cho hoạt động kinh doanh của khách sạn. Kết quả cũng tương đồng khi sử dụng ROE thay cho ROA để đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Như vậy, kết quả thực nghiệm cung cấp bằng chứng ủng hộ giả thuyết H₅. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Bourdieu (1986), Woodhouse (2006) và Cheng *et al.* (2007).

Đặc điểm của khách sạn:

– Năm hoạt động của khách sạn :

Hệ số ước lượng của số năm hoạt động của khách sạn là 0,086. Điều này cho thấy năm hoạt động có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của khách sạn. Theo nghiên cứu của Mai Văn Nam và Nguyễn Quốc Nghi (2011), các doanh nghiệp khi đã hoạt động được trong thời gian dài thường có nhiều kinh nghiệm, đã tạo được uy tín và mối quan hệ sâu rộng ngoài xã hội với các doanh nghiệp khác hoặc với các ngân hàng thương mại, do đó dễ dàng tiếp cận các nguồn vốn tài trợ, vốn vay hơn các khách sạn mới thành lập.

– Khả năng tiếp cận tài chính của khách sạn:

Nghiên cứu cho thấy rằng khả năng tiếp cận tài chính của khách sạn cũng có tác động cùng chiều với hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn ở mức ý nghĩa thống kê 1%. Hay nói cách khác, khi một khách sạn có thể tiếp cận với nguồn vốn tài chính thì hiệu quả hoạt động kinh doanh sẽ tăng. Điều này có thể lý giải ở rất nhiều góc độ khác nhau. Ở góc độ là người quản lý với kinh nghiệm làm việc lâu năm, họ sẽ có nhiều mối quan hệ xã hội và mức độ thân thiết rất cao với các mối quan hệ đó, từ đó gia tăng khả năng tiếp cận tài chính để đầu tư phát triển hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả hơn. Những người quản lý có ít kinh nghiệm thường không có nhiều mối quan hệ xã hội. Ở góc độ là một khách sạn đang gặp rất nhiều khó khăn, do quy mô nhỏ, phương án kinh doanh không khả thi và tài sản thế chấp không đạt... không thể tiếp cận được nguồn

tại chính bên ngoài dẫn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh thấp. Do vậy, mức độ tiếp cận tài chính có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp là hợp lý trong nghiên cứu này. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Mai Văn Nam và Nguyễn Quốc Nghi (2011).

- Số lần hỗ trợ nhận được từ Chính phủ:

Có bằng chứng cho thấy số lần hỗ trợ mà khách sạn được nhận có mối quan hệ cùng chiều với hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn với ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này có nghĩa là trong thời gian hoạt động, những khách sạn được nhận hỗ trợ về vay vốn, về đào tạo nguồn nhân lực, về tư vấn quảng bá, xúc tiến hình ảnh, về tìm kiếm đối tác, về thực hiện các văn bản pháp luật về các khiếu nại, tranh chấp, thì các khách sạn sẽ có hiệu quả hoạt động kinh doanh tốt hơn các khách sạn có ít sự hỗ trợ từ bên ngoài.

- Tiêu chuẩn khách sạn:

Từ kết quả hồi quy có thể kết luận rằng khi khách sạn có tiêu chuẩn khách sạn càng cao thì hiệu quả hoạt động kinh doanh càng tốt. Kết quả ước lượng cũng không thay đổi nhiều khi ROE được sử dụng để đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Có thể lý giải rằng theo tiêu chí đánh giá khách sạn quốc gia TCVN 4391: 2015, những khách sạn có hạng sao càng cao thì điều kiện cơ sở vật chất, chất lượng phòng và những dịch vụ kèm theo càng đa dạng. Đồng thời, sự chênh lệch giá dịch vụ ở các khách sạn từ một sao đến bốn sao trong điều kiện kinh tế xã hội phát triển hiện nay vẫn còn trong mức chấp nhận chi trả của khách hàng (từ bốn trăm nghìn đồng đến hơn một triệu đồng theo thống kê từ các khách sạn được phỏng vấn) để được nhận một dịch vụ tốt hơn ở một khách sạn cao cấp hơn.

- Tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn:

Kết quả thực nghiệm cho thấy giữa tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn không có mối tương quan. Kết quả của nghiên cứu này không thống nhất với kết quả nghiên cứu của Mai Văn Nam và Nguyễn Quốc Nghi (2011). Điều này có thể là do trong mẫu nghiên cứu, những khách sạn có tỷ lệ tăng trưởng doanh thu vượt bậc là nhóm khách sạn có doanh thu hàng năm thuộc hàng trăm triệu đồng và hầu hết các khách sạn thuộc nhóm này có ROA và ROE thấp hơn giá trị ROA và ROE trung bình của mẫu nghiên cứu. Ngược lại, nhóm khách sạn có tỷ lệ tăng trưởng doanh thu thấp có doanh thu hàng năm thuộc mức tỷ đồng. Do đó, đặc điểm tỷ lệ tăng trưởng doanh thu chưa thể hiện được rõ ảnh hưởng của mình đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Như vậy, kết quả thực nghiệm này phù

hợp với thực tế của khách sạn tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Kết quả ước lượng khi sử dụng ROE là biến phụ thuộc thay vì ROA cũng cho kết quả tương đồng, điều này chứng tỏ kết quả ước lượng của mô hình là khá ổn định.

5 KẾT LUẬN

Nghiên cứu này xem xét mối quan hệ của các yếu tố thuộc đặc điểm người quản lý với hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn từ 1-4 sao. Các đặc điểm của người quản lý khách sạn được đưa vào xem xét bao gồm trình độ học vấn, số năm kinh nghiệm, giới tính, số ngoại ngữ, số lượng và chất lượng mối quan hệ xã hội của người quản lý. Đặc điểm khách sạn được sử dụng như biến kiểm soát bao gồm số năm hoạt động, khả năng tiếp cận tài chính, số lần nhận được hỗ trợ từ Chính phủ, tiêu chuẩn khách sạn, tỷ lệ tăng trưởng doanh thu của khách sạn.

Số liệu nghiên cứu gồm 169 người quản lý khách sạn 1-4 sao tại Đồng bằng sông Cửu Long thông qua các hình thức phỏng vấn trực tiếp, điện thoại và thư điện tử để lấy thông tin từ tháng 6/2017 đến tháng 12/2017. Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu chính là phương pháp phân tích hồi quy OLS để đánh giá ảnh hưởng của đặc điểm người quản lý khách sạn đến hiệu quả hoạt động của khách sạn. Kết quả nghiên cứu hồi quy cho thấy người quản lý khách sạn có trình độ học vấn cao, có kinh nghiệm nhiều năm, giới tính nữ, có nhiều mối quan hệ xã hội và thiết lập được mối quan hệ xã hội tốt với các đối tác, các hiệp hội, công ty, đại lý du lịch... thì hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn sẽ cao. Các số liệu thống kê cho thấy rằng khả năng sử dụng ngoại ngữ của người quản lý khách sạn không ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bên cạnh các đặc điểm của người quản lý khách sạn thì nghiên cứu này còn tìm được bằng chứng có ý nghĩa thống kê về ảnh hưởng của một số yếu tố thuộc về đặc điểm của khách sạn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Cụ thể là, khả năng tiếp cận tài chính, số năm hoạt động, số lần nhận được hỗ trợ của Chính phủ, tiêu chuẩn khách sạn có ảnh hưởng tích cực đến tỷ suất lợi nhuận của khách sạn. Tuy nhiên, chưa có bằng chứng cho thấy sự ảnh hưởng của tỷ lệ tăng trưởng doanh thu đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các khách sạn ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long trong nghiên cứu này.

Từ các kết quả đó, một số hàm ý chính sách được đề xuất nhằm giúp các chủ khách sạn có cơ sở khoa học để điều chỉnh cho phù hợp hoặc lựa chọn các người quản lý cấp cao giúp cho khách sạn tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh trong hiện tại và tương lai. Đối với người quản lý khách sạn, những hàm ý

chính sách bao gồm người quản lý khách sạn cần nâng cao trình độ học vấn và trình độ ngoại ngữ, tích lũy thêm kinh nghiệm, tạo lập và nỗ lực duy trì tốt các mối quan hệ xã hội, nhận thức rõ vai trò và vị trí của phụ nữ trong công tác quản lý khách sạn. Bên cạnh đó, một số hàm ý chính sách đối với quản lý nhà nước cũng được đề xuất dựa trên kết quả nghiên cứu như cần tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ theo từng cấp bậc, có chính sách tạo điều kiện dễ dàng hơn cho nữ quản lý khách sạn có thể tiếp cận các nguồn lực và vốn vay, tăng cường hợp tác phát triển về du lịch giữa các địa phương và phát huy vai trò của các Hiệp hội tại Đồng bằng sông Cửu Long.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Agut S., Grau, R., and Peiro J.M., 2003. Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. *International Journal of Hospitality Management*. 22(3): 281-295.
- Ahn J.M., Minshall T., and Mortara L., 2015. Open innovation: a new classification and its impact on firm performance in innovative SMEs. *Journal of Innovation Management*. 3:33-54.
- Bantel, K. A. and Jackson, S. E., 1989. Top management and innovations in banking: does the composition of the top team make a difference?. *Strategic Management Journal*. 10(S1): 107-124.
- Batjargal B., 2003. Social capital and entrepreneurial performance in Russia: A longitudinal study. *Sage Journals*. 24(4): 2003.
- Bourdieu P., 1986. The forms of capital. In: Richardson, J. (Ed), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Greenwood Press, 241-258.
- Bộ Khoa học và Công nghệ, 2015. Tiêu chuẩn quốc gia 4391:2015 Khách sạn – Xếp hạng.
- Camelo-Ordaz, C., Hernández-Lara, A. B., and Valle-Cabrera, R., 2005. The relationship between top management teams and innovative capacity in companies. *Journal of Management Development*. 24(8): 683-705.
- Carter, D.A., Simkins, B.J., and Simpson, W.G., 2003. Corporate Governance, Board Diversity and Firm Value. *The Financial Review*. 38(1): 33-53.
- Chen, C. N., Tzeng, L. C., Ou, W. M., and Chang, K. T., 2007. The relationship among social capital, entrepreneurial orientation, organizational resources and entrepreneurial performance for new ventures. *Contemporary Management Research*. 3(3): 213-232
- Çizel, B., Anafarta, N. and Sarvan, F., 2007. An analysis of managerial competency needs in the tourism sector: the case of Turkey. *Tourism Review*. 62(2): 14-22
- Connolly, P. and McGing, G., 2006. Graduate education and hospitality management in Ireland. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 18(1): 50-59.
- Cooper, A. C., Gimeno-Gascon, F. J., and Woo, C. Y., 1994. Initial human and financial capital as predictors of new venture performance. *Journal Of Business Venturing*. 9(5): 371-395.
- Đình Xuân Thịnh, 2016. Nghiên cứu tác động của đặc điểm người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Cần Thơ. Thành phố Cần Thơ.
- Fairlie, R. W. and Robb, A. M., 2009. Gender differences in business performance: evidence from the Characteristics of Business Owners survey. *Small Business Economics*. 33(4): 375.
- Fatoki O.O., 2011. The impact of human, social and financial capital on the performance of small and medium-sized enterprises (SMEs) in South Africa. *Journal Social Sciences*. 29(3): 193-204.
- Godfred A.A., 2013. Working capital management practices of UK SMEs: The role of education of education and experience. *Finance and Management Sciences*. 3(4): 185-196
- Guisan, M.C. and Neira, I., 2006. Direct and indirect effects of human capital on world development, 1960-2004. *Applied Econometrics and International Development*. 6(1): 17-34
- Hambrick, D.C., and Mason, P.A., 1984. Upper echelons: The organization as a reflection of its top managers. *The Academy of Management Review*. 9(2): 193-206.
- Jaafar, M., Maideen, S. A. and Sukarno, S. Z. M., 2010. Entrepreneurial characteristics of small and medium hotel owner-managers. *World Applied Sciences Journal*. 10: 54-62.
- Kamunge, M. S., Njeru, A. and Tirimba, O. I., 2014. Factors affecting the performance of small and micro enterprises in Limuru Town Market of Kiambu County, Kenya. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 4(12): 1-20
- Lê Khương Ninh, 2011. Các yếu tố ảnh hưởng đến lợi nhuận của doanh nghiệp ở Đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Công nghệ Ngân hàng*. 67: 8-10.
- Liu Y. and Ravichandan T., 2007. Information technology capital, managerial human capital, and firm performance: an empirical investigation. In *ECIS*. 109: 994-1006.
- Mai Văn Nam và Nguyễn Quốc Nghi, 2011. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Thành Phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 19b: 122-129.
- Nahapiet J. and Ghosal S., 1998. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *The Academy of Management Review*. 23(2): 242-266.

- Narayan, D. and Cassidy, M. F., 2001. A dimensional approach to measuring social capital: development and validation of a social capital inventory. *Current Sociology*. 49(2): 59-102.
- Ndoro G., 2012. Executive compensation and firm performance: Evidence from the UK charities. A Thesis Submitted to the University of Nottingham for the Degree of Doctor of Philosophy.
- Nguyễn Trọng Hoài và Huỳnh Thanh Điền, 2007. Xây dựng khung phân tích vốn xã hội trong doanh nghiệp cho điều kiện Việt Nam. *Tạp chí Phát triển và Hội nhập*. 6: 23-28.
- Nishii, L. H., and Özbilgin, M. F., 2007. Global diversity management: towards a conceptual framework. *The International Journal of Human Resource Management*. 18(11): 1883-1894.
- Phạm Quyết Chiến, 2016. Nghiên cứu tác động của đặc điểm người quản lý đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Cần Thơ. Thành phố Cần Thơ.
- Phan Thị Minh Lý, 2011. Phân tích tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Thừa Thiên Huế. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại Học Đà Nẵng*. 2(43): 151-157.
- Simsek, Z., 2004. CEO tenure and organizational performance: Testing a non-linear intervening model. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*. 2004(1): 1-6.
- Smith, N., Smith, V. and Verner, M., 2006. Do women in top management affect firm performance? A panel study of 2,500 Danish firms. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 55(7): 569-593.
- Tabachnick, B. G., and L. S. Fidell., 1996. *Using multivariate statistics*. New York: HarperCollins
- Trương Đông Lộc và Nguyễn Đức Trọng, 2010. Hiệu quả sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Công nghệ Ngân hàng*. 50: 11-19.
- Woldie, A., Leighton P., and Adesua A., 2008. Factors influencing Small and Medium Enterprises (SMEs): an exploratory study of owner/manager and firm characteristics. *Journal of Management Development*. 17(4): 245-257.
- Woodhouse A., 2006. Social capital and economic development in regional Australia: A case study. *Journal of Rural Studies*. 22(1): 83-94.
- Yasser Q.R., 2012. Affects of female directors on firms performance in Pakistan. *Modern Economy*. 3(7): 817-825.