

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

-----o0o-----

TRANG THÔNG TIN VỀ NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI

VỀ MẶT HỌC THUẬT, LÝ LUẬN CỦA LUẬN ÁN

Tên luận án: **TÁC ĐỘNG CỦA VỐN TRI THỨC, QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN ĐẾN HIỆU QUẢ KINH DOANH THÔNG QUA NĂNG LỰC ĐỔI MỚI**

NGÀNH KHÁCH SẠN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Chuyên ngành: **Quản trị kinh doanh**

Mã số: **9340101**

Nghiên cứu sinh: **UNG SƠN KHÔI**

Khóa: **2020**

Cơ sở đào tạo: **Trường Đại học Tài chính - Marketing**

Người hướng dẫn luận án 01: **TS. HUỲNH THANH TÚ**

Người hướng dẫn luận án 02: **PGS.TS PHẠM NGỌC DƯƠNG**

Tóm tắt những đóng góp mới về mặt lý thuyết và thực tiễn của luận án như sau:

1. Đóng góp của nghiên cứu về mặt lý thuyết và học thuật

Luận án đã phát hiện một số khoảng trống lý thuyết và kết quả đã góp phần giải quyết các khoảng trống lý thuyết này, từ đó có một số đóng góp về mặt lý thuyết và học thuật như sau:

Thứ nhất, luận án đóng góp mới có ý nghĩa cả về lý thuyết và thực tiễn đối với quản trị chiến lược và nghiên cứu hiệu quả kinh doanh trong ngành dịch vụ, đặc biệt là khách sạn. Về lý thuyết, nghiên cứu xây dựng khung phân tích tích hợp, kết nối nhất quán RBV, DC, KBV và lý thuyết Deming, qua đó làm rõ cơ chế tái cấu hình và chuyển hóa các nguồn lực vô hình thành lợi thế cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh trong môi trường biến động. Điểm mới nổi bật là mở rộng khái niệm vốn tri thức bằng việc bổ sung vốn công nghệ như cấu phần cốt lõi, phản ánh bối cảnh chuyển đổi số hậu Covid-19. Đồng thời, luận án làm sáng tỏ vai trò trung gian của năng lực đổi mới, góp phần lấp đầy khoảng trống học thuật và lý giải sự chưa nhất quán của các kết quả trước tại Việt Nam.

Thứ hai, thông qua việc kiểm định mô hình cấu trúc và các giả thuyết nghiên cứu, luận án cung cấp bằng chứng thực nghiệm có độ tin cậy cao, khẳng định giá trị khoa học cũng như khả năng ứng dụng thực tiễn của các khái niệm cốt lõi gồm vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện, năng lực đổi mới và hiệu quả kinh doanh trong bối cảnh ngành khách

sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh và Việt Nam. Trên nền tảng đó, nghiên cứu đề xuất và kiểm định thành công một mô hình tích hợp, làm rõ cơ chế tác động của vốn tri thức và quản lý chất lượng toàn diện đến hiệu quả kinh doanh thông qua vai trò trung gian của năng lực đổi mới. Cách tiếp cận này đóng góp mới về mặt lý thuyết khi kết nối chặt chẽ quan điểm dựa trên nguồn lực (RBV) với lý thuyết năng lực động (DC), không chỉ giải thích doanh nghiệp sở hữu nguồn lực gì mà còn làm sáng tỏ quá trình tái cấu hình và khai thác các nguồn lực nhằm hình thành lợi thế cạnh tranh bền vững, phù hợp với lập luận của quan điểm dựa trên tri thức (KBV). Đồng thời, việc tích hợp quản lý chất lượng toàn diện góp phần mở rộng và làm sâu sắc hơn lý thuyết Deming trong bối cảnh ngành dịch vụ khách sạn, nơi chất lượng và đổi mới có mối quan hệ tương hỗ chặt chẽ, qua đó bổ sung một đóng góp mới có ý nghĩa cho hệ thống tri thức hiện hành.

Thứ ba, luận án tiếp tục khẳng định vai trò then chốt của các nguồn lực vô hình, đặc biệt là vốn tri thức, như một nguồn lực chiến lược cốt lõi chi phối khả năng tạo giá trị, khác biệt hóa và duy trì lợi thế cạnh tranh bền vững của doanh nghiệp trong ngành khách sạn. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc quản trị và khai thác hiệu quả vốn tri thức không chỉ góp phần nâng cao năng lực tổ chức mà còn hình thành nền tảng vững chắc cho các hoạt động cải tiến và đổi mới được triển khai một cách có hệ thống và lâu dài. Đồng thời, luận án nhấn mạnh rằng chất lượng giữ vị trí trung tâm xuyên suốt trong quá trình đổi mới, đóng vai trò quyết định đối với mức độ thành công của doanh nghiệp cũng như việc hình thành và củng cố niềm tin của khách hàng, cả bên ngoài lẫn nội bộ tổ chức. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất rằng các doanh nghiệp, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn, cần xem quản lý và cải tiến chất lượng là định hướng chiến lược mang tính xuyên suốt trong mọi hoạt động. Đáng chú ý, luận án cung cấp bằng chứng thực nghiệm có độ tin cậy cao, khẳng định tính khoa học và hiệu quả của việc kết hợp hài hòa giữa các nguồn lực vô hình và năng lực động, cụ thể là năng lực đổi mới, trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp khách sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh, qua đó mở rộng cả hàm ý lý thuyết lẫn giá trị thực tiễn cho quản trị chiến lược trong ngành dịch vụ.

Thứ tư, luận án có đóng góp mới quan trọng về phương diện phương pháp luận khi tiếp cận vốn tri thức và quản lý chất lượng toàn diện dưới dạng các thang đo bậc hai. Cụ thể, vốn tri thức được cấu thành từ vốn nhân lực, vốn cấu trúc, vốn xã hội và vốn công nghệ; trong khi quản lý chất lượng toàn diện bao gồm các thành phần như lãnh đạo, đào tạo, hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên, định hướng khách hàng, cải

tiền liên tục, quản lý chất lượng nhà cung cấp và quản lý quy trình. Trên cơ sở hệ thống hóa các cách tiếp cận lý thuyết khác nhau, nghiên cứu đã kiểm định các cấu trúc này một cách nhất quán trong cùng một mô hình. Trong bối cảnh nghiên cứu về ngành khách sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh còn thiếu các kiểm định thang đo bậc hai, kết quả luận án góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm, hoàn thiện phương pháp đo lường và nâng cao độ tin cậy, khả năng khái quát hóa cho các nghiên cứu tiếp theo.

2. Đóng góp của nghiên cứu về mặt thực tiễn

Thứ nhất, luận án có đóng góp mới mang ý nghĩa thực tiễn rõ rệt khi các kết quả nghiên cứu cho thấy sự tương thích cao với Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt ngày 22/01/2020, trong đó xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, có vai trò lan tỏa và thúc đẩy các ngành, lĩnh vực liên quan, đặc biệt là ngành khách sạn. Đồng thời, luận án phù hợp với tinh thần Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 18/5/2023 về phục hồi và phát triển du lịch theo hướng hiệu quả, bền vững. Các định hướng trọng tâm như phát triển nguồn nhân lực, thúc đẩy đổi mới sáng tạo, nâng cao chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng và chuyển đổi số được phản ánh nhất quán trong nghiên cứu, qua đó cung cấp luận cứ khoa học cho hoạch định chính sách và giá trị tham khảo thiết thực cho doanh nghiệp khách sạn trên phạm vi cả nước.

Thứ hai, hoạt động của ngành khách sạn mang tính đặc thù và có những điều kiện, tiêu chuẩn, yêu cầu dịch vụ đa dạng, các khách sạn có năng lực về cơ sở vật chất, dịch vụ khác nhau,... được đánh giá và sắp xếp theo thứ hạng sao theo từng tiêu chuẩn riêng biệt. Vì vậy, ngoài sự cạnh tranh gay gắt của các khách sạn có cùng xếp hạng thì các khách sạn còn phải cạnh tranh và thu hẹp khoảng cách từ vị trí, cơ sở vật chất, dịch vụ,... giữa các xếp hạng khác nhau trong cùng hoặc khác khu vực hoạt động. Vì vậy, nghiên cứu này giúp các nhà hoạch định, quản trị trong việc xác định những yếu tố quan trọng nào phù hợp với điều kiện thực tiễn hoạt động và khách hàng mục tiêu của doanh nghiệp, từ đó xác định được những giá trị mang lại cho khách hàng và có những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Thứ ba, Tp.HCM là một trung tâm lớn trong cả nước có sự đa dạng, mang tính đặc thù riêng và có thế mạnh, tiềm năng về kinh tế, văn hóa, thể thao, du lịch. Do đó, nghiên cứu này có thể được làm tài liệu tham khảo cho các ngành nghề có liên quan đến khách sạn như: du lịch, nhà hàng,... góp phần vào sự phát triển và tăng trưởng bền vững của Tp.HCM .