

Tác động của vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện đến hiệu quả kinh doanh thông qua năng lực đổi mới của ngành khách sạn TP.HCM: Lược khảo lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Ung Sơn Khôi^{1,*}, Huỳnh Thanh Tú²



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và cạnh tranh gay gắt hiện nay, bài toán hiệu quả kinh doanh luôn là vấn đề cấp thiết để đảm bảo cho sự phát triển bền vững của mỗi doanh nghiệp, từ đó đóng góp quan trọng vào sự phát triển chung của nền kinh tế Việt Nam. Ngành khách sạn Việt Nam đang đứng trước nhiều cơ hội, thách thức trong bối cảnh phục hồi kinh tế, du lịch sau giai đoạn Covid-19 và những thay đổi trong nhu cầu, thói quen tiêu dùng, xu hướng toàn cầu sẽ tạo nên sức ép định hình lại cách thức hoạt động trong thời kỳ mới. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm lược khảo lý thuyết và kết quả các nghiên cứu thực nghiệm trong và ngoài nước để tìm ra các nhân tố chính của vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện và năng lực đổi mới ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh ngành khách sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Đề tài đã cung cấp thêm góc nhìn mới về mô hình nghiên cứu. Thứ nhất, nghiên cứu bổ sung thêm thành phần của vốn tri thức là vốn công nghệ để tìm hiểu thêm ảnh hưởng của nhân tố này trong ngành khách sạn tại Tp.HCM khi mà xu hướng công nghệ đang đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế kỷ nguyên số 4.0. Thứ hai, thông qua việc khai thác khoảng trống về việc tích hợp nhân tố vốn tri thức và quản lý chất lượng toàn diện (TQM), mô hình nghiên cứu của bài viết này sẽ giúp có cái nhìn toàn diện hơn về sự kết hợp giữa 02 nhân tố nguồn lực này với năng lực đổi mới. Kết quả nghiên cứu của đề tài được kỳ vọng cung cấp thêm cơ sở cho các nhà quản trị trong việc xây dựng những giải pháp hữu hiệu để cải thiện hiệu quả kinh doanh và đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngành khách sạn tại TP.HCM.

Từ khoá: vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện, năng lực đổi mới, hiệu quả kinh doanh, khách sạn

¹Trường ĐH Kinh tế Kỹ thuật Bình Dương, Việt Nam

²Trường ĐH Kinh tế - Luật, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Liên hệ

Ung Sơn Khôi, Trường ĐH Kinh tế Kỹ thuật Bình Dương, Việt Nam

Email: khoi.us@kttk.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 23-7-2024
- Ngày sửa đổi: 13-01-2025
- Ngày chấp nhận: 09-3-2025
- Ngày đăng: 31-03-2025

DOI :

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v9i1.1449>



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, khi Việt Nam hội nhập với sự phát triển của nền kinh tế thế giới, nền kinh tế của đất nước mở rộng và giao thương mạnh mẽ với quốc tế trong tất cả lĩnh vực,... Điều này, một mặt mở ra nhiều cơ hội, mặt khác cũng là thách thức cho các doanh nghiệp Việt Nam cần phải chuyển mình để đáp ứng yêu cầu mới, đa dạng hơn của khách hàng và môi trường kinh doanh cạnh tranh gay gắt.

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt vào ngày 30 tháng 12 năm 2011. Theo đó, dự kiến đến năm 2030, Việt Nam sẽ trở thành quốc gia có ngành du lịch phát triển với ước tính tổng thu từ khách du lịch đạt 36- 38 tỷ USD. Thống kê của Cục Du lịch quốc gia Việt Nam trong 6 tháng đầu năm 2024, Việt Nam đã đón tiếp gần 9 triệu lượt khách quốc tế, vượt mức cùng kỳ trước đại dịch năm 2019, trong đó tổng doanh thu du lịch Tp. HCM 6 tháng đầu năm 2024, ước đạt 92.643 tỷ đồng, tăng 14,6% so với cùng

kỳ năm 2023.

Hoạt động du lịch Tp. HCM có dấu hiệu hồi phục và tăng trưởng, tuy nhiên thị trường vẫn còn nhiều thách thức. Thách thức do nhiều nguyên nhân khác nhau như: nhu cầu khách đến ngày càng đa dạng (khách công vụ, chuyên gia nước ngoài làm việc và lưu trú dài hạn); du lịch nội địa tăng, nhu cầu chuyển đổi xanh trong hoạt động du lịch và khách sạn; sự cạnh tranh gay gắt từ các kênh trực tuyến của các loại hình lưu trú không được xếp hạng,... Mặc dù, ngành khách sạn tại Tp. HCM đã giảm tỷ lệ phòng trống, nguồn cung được cải thiện nhưng vẫn gặp khó khăn khi vì mất cân đối giữa các nguồn cung với nhu cầu đa dạng của các nhóm đối tượng, đặc biệt sự gia tăng nhu cầu lưu trú tại các khách sạn chất lượng với mức giá hợp lý, nhu cầu về mô hình dịch vụ chọn lọc, đa dạng hóa dịch vụ khách sạn đáp ứng cho khách hàng trong và ngoài nước,...đang là thách thức, đòi hỏi cấp thiết mà các khách sạn cần nhanh chóng thay đổi để thích ứng với môi trường kinh doanh năng động, cạnh tranh quyết liệt của Tp. HCM.

Trích dẫn bài báo này: Khôi U S, Tú H T. Tác động của vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện đến hiệu quả kinh doanh thông qua năng lực đổi mới của ngành khách sạn TP.HCM: Lược khảo lý thuyết và mô hình nghiên cứu. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.* 2025,9(1):5864-5873.

Trong những năm gần đây có nhiều nghiên cứu nhằm cải thiện hiệu quả kinh doanh của ngành khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, toàn cầu hóa và xu hướng hoạt động theo môi trường xanh,... Chẳng hạn, Yadegaridehkordi và cộng sự¹ nghiên cứu về ứng dụng dữ liệu lớn để cải thiện hiệu quả kinh doanh ngành khách sạn tại Malaysia. Tác giả Aman-Ullah và cộng sự nghiên cứu về tác động của vốn nhân lực đến hiệu quả kinh doanh ngành khách sạn tại Ả Rập Xê Út². Công trình của Shah nghiên cứu về ảnh hưởng của quản lý chất lượng toàn diện trong ngành khách sạn Nepal³, tác giả Ánh nghiên cứu về năng lực cạnh tranh của các khách sạn tại khu vực tỉnh Lâm Đồng⁴, Dam Thi & Thanh tìm hiểu về tác động của hoạt động TQM đến hiệu quả kinh doanh của các khách sạn ba sao trở lên tại Việt Nam⁵,...

Hoạt động của ngành khách sạn tại Tp. HCM hiện nay cho thấy có sự đa dạng và mang tính đặc thù riêng của một trung tâm lớn về kinh tế, văn hóa, thể thao, du lịch,...mà không địa phương nào trong nước có được. Vì vậy, để đạt được các mục tiêu phát triển bền vững của ngành khách sạn đòi hỏi phải có những nghiên cứu, giải pháp hiệu quả, phù hợp với thực tế sinh động của Tp. HCM là vấn đề cấp thiết và quan trọng.

Mục tiêu nghiên cứu của bài viết nhằm phát hiện các nhân tố, thành phần của vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện (TQM) và năng lực đổi mới ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngành khách sạn tại TP. Hồ Chí Minh. Trên cơ sở của nghiên cứu, tác giả sẽ đưa ra khuyến nghị cho các doanh nghiệp khách sạn và các bên liên quan nhận thấy được vai trò, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến hiệu quả kinh doanh và có thể xây dựng được những giải pháp phù hợp nhằm cải thiện, nâng cao vị thế khách sạn Tp. HCM ngày càng phát triển bền vững, sánh vai với các cường quốc trong khu vực.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Lý thuyết nền

Lý thuyết lợi thế cạnh tranh (Theory of competitive advantage)

Lý thuyết lợi thế cạnh tranh xuất hiện khi Michael Porter cho ra đời cuốn “Chiến lược cạnh tranh” năm 1980 và “Lợi thế cạnh tranh” năm 1985. Trong đó, Porter đã phát triển một khuôn khổ để hướng dẫn doanh nghiệp các nhà điều hành và tư vấn quản lý, xây dựng chiến lược của công ty nhằm có thể thực hiện các hoạt động tạo giá trị theo cách khác nhau để đạt được lợi thế cạnh tranh. Đây chính là nền tảng cho các nghiên cứu về lý thuyết lợi thế cạnh tranh phát triển, trong đó lý thuyết dựa trên nguồn lực và lý thuyết về

năng lực động là những lý thuyết được nghiên cứu và áp dụng rộng rãi hiện nay.

Roz và cộng sự cho rằng lợi thế cạnh tranh là khả năng mà tổ chức đó tạo ra nhiều giá trị kinh tế hơn so với đối thủ cạnh tranh và có thể được cải thiện thông qua việc áp dụng chiến lược cạnh tranh đúng đắn⁶, cụ thể là bằng cách quản lý các nguồn lực một cách hiệu quả và phải được điều chỉnh cho phù hợp với mọi hoạt động chức năng của tổ chức,... nhằm để tạo ra hiệu quả hoạt động của công ty được mong đợi và có khả năng tạo ra giá trị cao hơn như quan điểm của Elijah & Millicent⁷.

Lý thuyết lợi thế cạnh tranh nhằm giúp nhận biết và tạo ra khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh⁸ và cho thấy các tổ chức cần phải thích nghi để tồn tại bằng cách nghiên cứu và tạo dựng lợi thế cạnh tranh để vận hành hoạt động kinh doanh của mình phù hợp nhất với điều kiện kinh tế hiện tại.

Trên quan điểm quản trị chiến lược, Yolles cho rằng cho rằng doanh nghiệp trong mối quan hệ với môi trường hoạt động nên tập trung vào khả năng để tồn tại bền vững và tối đa hóa lợi nhuận⁹. Tổ chức nếu duy trì lợi nhuận trên mức bình quân ngành trong một thị trường thì tổ chức đó được cho là có được “Lợi thế cạnh tranh” so với các đối thủ. Do đó, theo Kuo và cộng sự thì lợi thế cạnh tranh được xem là “việc thực hiện một chiến lược hiện chưa được các bên khác thực hiện”¹⁰ và cho thấy các tổ chức cũng cần có những năng lực bổ sung để cho phép họ triển khai thành công các nguồn lực và tạo ra các dịch vụ giá trị¹¹.

Lý thuyết dựa trên nguồn lực (Resources based view theory - RBV)

Lý thuyết dựa trên nguồn lực được hình thành từ nguồn gốc của lý thuyết lợi thế cạnh tranh⁸ và lý thuyết này cho rằng để tạo ra lợi thế cạnh tranh thì cần có một nguồn lực phải hiếm, có giá trị, không thể bắt chước, không thể giao dịch và không thể thay thế, cũng như phải mang tính đặc thù của công ty. Đồng thời, theo Jay B. Barney lý thuyết này giải thích sự vượt trội của tổ chức dựa trên nguồn lực, một tổ chức muốn đạt và duy trì lợi thế cạnh tranh thì cần phải có nguồn lực phù hợp với chiến lược phát triển của mình.

Nguồn lực một tổ chức được định nghĩa là bao gồm: các tài sản, năng lực, các quy trình tổ chức, các đặc tính, thông tin, kiến thức của doanh nghiệp,... được hình thành và giúp thực hiện các chiến lược nâng cao hiệu quả một cách có hiệu lực⁸. Lý thuyết dựa trên nguồn lực đặt nền móng cho các nghiên cứu, ứng dụng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh,... của một tổ chức, trong đó, bao

gồm vốn tri thức là nguồn lực quan trọng nhất về mặt chiến lược của doanh nghiệp^{12,13} và quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management-TQM) được xem như một triết lý quản lý tổng thể và một nguồn lợi thế cạnh tranh¹⁴⁻¹⁶.

Quan điểm về nguồn lực công ty rất đa dạng và được mở rộng không ngừng, gắn liền với giai đoạn phát triển và ứng dụng công nghệ hiện nay. Vấn đề quan trọng đặt ra là để tổ chức có thể hưởng lợi từ lợi thế cạnh tranh bền vững nếu các nguồn lực không đồng nhất và luôn biến đổi trong môi trường kinh doanh thay đổi liên tục như hiện nay là một thách thức và yêu cầu cấp thiết.

Lý thuyết năng lực động (Dynamic Capability Theory - DCT)

Lý thuyết năng lực động ra đời dựa trên lý thuyết dựa trên nguồn lực⁸ đã làm rõ mối liên hệ giữa nguồn lực và lợi thế cạnh tranh bền vững. RBV tập trung vào cách một công ty sử dụng nguồn lực và năng lực để đạt được vị thế có lợi thế cạnh tranh bền vững và mức hiệu suất cao hơn. Nghiên cứu của Amit & Schoemaker, D. J. Teece và cộng sự cho rằng không chỉ các nguồn lực mà cả các năng lực được mô tả là khả năng của một công ty trong việc triển khai các nguồn lực, và các nhóm kỹ năng và kiến thức là nguyên nhân thực sự tạo nên lợi thế cạnh tranh^{17,18}. Nghiên cứu này đã mở đường cho các nghiên cứu tiếp theo về năng lực động được mô tả là khả năng tổ chức có thể tạo ra lợi thế cạnh tranh vững chắc trong môi trường kinh doanh luôn biến động khó lường.

Augier & Teece quan điểm năng lực động cho phép các kinh doanh sáng tạo, triển khai hoạt động và phát huy nguồn lực (tài sản hữu hình và vô hình) để đạt được hiệu quả kinh doanh một cách bền vững, lâu dài¹⁹, đồng thời là các quá trình cho phép một tổ chức cấu hình lại chiến lược và nguồn lực của mình để đạt được lợi thế cạnh tranh bền vững và hiệu quả vượt trội trong môi trường thay đổi nhanh chóng²⁰. Năng lực động được xác định gồm có 3 loại cơ bản đó là: năng lực đổi mới, năng lực thích nghi và năng lực nhận thức. Ngày nay, năng lực động được mở rộng thêm các năng lực đó là: năng lực kết nối, năng lực tích hợp,... Trong đó, năng lực đổi mới là giá trị cốt lõi và là yếu tố then chốt để doanh nghiệp vươn đến thành công, những lợi ích của đổi mới theo²¹ cho rằng nó có vai trò quan trọng trong năng lực động do được mô tả như khả năng của tổ chức “*để tạo ra ý tưởng mới, xác định cơ hội thị trường mới và thực hiện các đổi mới có thể bán được trên thị trường bằng cách tận dụng các nguồn lực và khả năng hiện có.*”

Khái niệm nghiên cứu.

Vốn tri thức

Vốn tri thức được biết đến là giá trị vô hình, một nguồn lực mạnh mẽ và là nhân tố đóng góp chính cho sự thành công và tạo ra giá trị mang lại lợi ích trong tương lai cho tổ chức²². Bên cạnh đó, vốn tri thức của tổ chức giúp tạo ra sản phẩm và dịch vụ có giá trị gia tăng, ... nó được dựa trên giáo dục, kiến thức, bí quyết, kỹ năng chuyên nghiệp, lòng trung thành của khách hàng, cơ sở dữ liệu,... để tạo nên sự khác biệt, rất quan trọng cho sự thành công của tổ chức.

Vốn tri thức thường được quan niệm bao gồm: vốn nhân lực là tập hợp các giá trị, thái độ, năng khiếu và năng lực của nhân viên cho phép tạo ra giá trị cho tổ chức^{23,24}, vốn khách hàng chủ yếu dựa trên thiết lập, phát triển và thúc đẩy mối quan hệ với khách hàng thông qua thương hiệu, lòng trung thành và sự hài lòng của khách hàng (M. Khalique et al., 2020), vốn xã hội dựa trên sự minh bạch của tổ chức, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, giao tiếp, trung thực và đạo đức²⁵⁻²⁷ đã tranh luận rằng vốn xã hội tạo điều kiện thuận lợi cho dòng thông tin và có thể giúp các công ty khởi nghiệp của nhiều doanh nghiệp mới và đang cải thiện hiệu quả của họ, vốn cơ cấu là sự kết hợp của cơ sở dữ liệu, quy tắc, chính sách và thủ tục giúp điều chỉnh các tổ chức và cung cấp thông tin cần thiết kịp thời^{28,29}, vốn công nghệ bao gồm hệ thống thông tin, kiến thức và nghiên cứu phát triển³⁰, vốn tinh thần là sự kết hợp của các giá trị tôn giáo và đạo đức trong tổ chức³¹.

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã tiến hành phỏng vấn và lấy ý kiến nhóm chuyên gia có kiến thức và kinh nghiệm trong ngành khách sạn tại Tp.HCM để quyết định các thành phần quan trọng cần tiến hành nghiên cứu, bao gồm: vốn nhân lực, vốn cơ cấu, vốn xã hội và vốn công nghệ.

Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management)

Quản lý chất lượng toàn diện được định nghĩa là một hệ thống thực hành và hành vi quản lý có liên quan lẫn nhau tập trung vào kỳ vọng của khách hàng và giảm xung đột và được xem là những phương tiện để cải thiện các kết quả quan trọng.

Trong lĩnh vực khách sạn và du lịch, nhu cầu về chất lượng dịch vụ cao hơn bất kỳ lĩnh vực nào khác vì nó giải quyết được kỳ vọng ngày càng tăng của khách du lịch³². TQM giúp cho yếu tố chất lượng trở thành một vấn đề mang tính chiến lược hơn và trọng tâm được hướng đến việc tổ chức thực hiện duy trì, cải tiến liên tục tất cả chức năng trong một công ty và chất lượng mối quan hệ của công ty với các bên liên quan³³.

Quản lý chất lượng toàn diện có nhiều tiêu chí khác nhau để đánh giá, nghiên cứu của Brah và cộng sự về các thành phần TQM trong ngành dịch vụ tại Singapore bao gồm 11 tiêu chí³⁴, Amin và cộng sự về ngành khách sạn ở Malaysia³⁵, Ảnh nghiên cứu về năng lực cạnh tranh của các khách sạn tại khu vực tỉnh Lâm Đồng⁴ đã xác định 07 yếu tố chính của TQM ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của khách sạn,... Tác giả đã tiến hành phỏng vấn, lấy ý kiến nhóm chuyên gia có kiến thức và kinh nghiệm trong ngành khách sạn tại Tp.HCM để chọn ra các yếu tố thành phần TQM bao gồm: lãnh đạo, đào tạo, hoàn thành công việc của nhân viên, cải tiến liên tục, quản lý chất lượng nhà cung cấp, tập trung vào khách hàng và quản lý quy trình nhằm thực hiện nghiên cứu sâu rộng hơn trong điều kiện thực tiễn của ngành khách sạn tại Tp.HCM.

Năng lực đổi mới (Innovation capabilities)

Năng đổi mới được định nghĩa là khả năng liên tục chuyển đổi kiến thức và ý tưởng thành các sản phẩm, quy trình và hệ thống mới vì lợi ích của công ty và các bên liên quan³⁶. Vì vậy, năng lực đổi mới đề cập đến khả năng của một tổ chức trong việc tạo ra, phát triển và thực hiện một sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình mới nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực cũng như xây dựng lợi thế cạnh tranh của tổ chức.

Trên quan điểm của nguồn lực (RBV) thì năng lực đổi mới đóng một vai trò quan trọng trong việc đạt được lợi thế kinh tế của tổ chức và đó là lợi thế cạnh tranh, có thể được coi là năng lực độc nhất của tổ chức cho phép áp dụng những cách thức hoạt động mới, và giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ mới và cải tiến để đáp ứng với những thay đổi của môi trường kinh doanh^{36,37} và dẫn đến tăng trưởng và năng suất của tổ chức^{38,39}.

Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng các tư liệu từ quá trình nghiên cứu trong và ngoài nước về vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện (TQM), năng lực đổi mới, hiệu quả kinh doanh và thực tiễn hoạt động của ngành khách sạn tại Tp.HCM.

Nghiên cứu này sẽ thực hiện kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, trong đó giai đoạn tổng quan của nghiên cứu chủ yếu tập trung vào nghiên cứu định tính.

Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng để xây dựng lý thuyết khoa học nhằm giải quyết các nhiệm vụ nghiên cứu. Nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn sâu chuyên gia để xác định các thành phần vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện (TQM) ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp ngành khách sạn.

MỐI QUAN HỆ TRONG KHUNG NỀN TẢNG LÝ THUYẾT VÀ CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này sử dụng nhiều phương pháp nhằm xác định khoảng trống nghiên cứu dựa trên lược khảo lý thuyết, thu thập thông tin từ các nguồn Google Scholar, Ebsco, Emerald, Elsevier, Science Direct, Springer, Taylor and Francis, Wiley,... kết hợp với phương pháp phân tích nội dung (content analysis) và trích dẫn (citation analysis) theo chủ đề, lĩnh vực nghiên cứu từ đó xác định ra các khoảng trống nghiên cứu quan trọng: (Thứ nhất) Khoảng trống về bối cảnh khu vực, quốc gia và quy mô,... nên không mang tính khái quát cao.(Thứ hai) Khoảng trống về các thành phần của đối tượng đã được nghiên cứu trước đây về vốn tri thức thường tập trung vào 3 thành phần vốn nhân lực, vốn cơ cấu, vốn xã hội hoặc chỉ nghiên cứu một số ít thành phần của quản lý chất lượng toàn diện,... do đó tác giả thấy lỗ hổng cần phải nghiên cứu bổ sung thêm thành phần vốn công nghệ trong vốn tri thức là yếu tố quan trọng trong nền kinh tế tri thức hiện nay để có góc nhìn toàn diện hơn về ảnh hưởng của các thành phần trong vốn tri thức đối với hiệu quả kinh doanh.(Thứ ba) Khoảng trống về mối quan hệ trong các nghiên cứu về hiệu quả kinh doanh, trong đó các nghiên cứu về RBV hoặc DC đến hiệu quả kinh doanh đa phần là các nghiên cứu có các nhân tố riêng lẻ tác động trực tiếp mà chưa có nghiên cứu kết hợp giữa nhân tố vốn tri thức, TQM thông qua trung gian năng lực đổi mới ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh ngành khách sạn (mối quan hệ mới).

Một số nghiên cứu điển hình như: M. Khaliq và cộng sự về 6 thành phần vốn tri thức (vốn con người, vốn khách hàng, vốn cơ cấu, vốn xã hội, vốn công nghệ, vốn tinh thần) tác động đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ngành du lịch Pakistan⁴⁰. Nghiên cứu Khan và cộng sự về thực hành TQM có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động của khách sạn từ Rawalpindi và Islamabad – Pakistan⁴¹. Tác giả Al-Shourah & Al-Shourah quan điểm TQM ảnh hưởng đến hiệu quả tài chính tại các khách sạn 5 sao quốc tế của Jordan⁴², Lim và cộng sự nghiên cứu về ảnh hưởng của năng lực đổi mới đến hiệu quả kinh doanh trong ngành du lịch tại Hàn Quốc⁴³. Đồng thời, Bazrkav và cộng sự cũng cho rằng quản lý chất lượng toàn diện có ảnh hưởng đến năng lực đổi mới tổ chức và hiệu quả kinh doanh khi nghiên cứu về công ty Khodro – Iran⁴⁴.

Trên cơ sở các khoảng trống nghiên cứu và tổng hợp các nghiên cứu trong và ngoài nước về các thành phần vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện và năng lực động ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngành

khách sạn, ngành du lịch, dịch vụ, ngân hàng,... có đặc điểm, tính chất gần tương đồng với ngành khách sạn để làm cơ sở cho đề xuất về mô hình nghiên cứu dự kiến và giả thuyết cần nghiên cứu như sau:

Mối quan hệ giữa vốn tri thức và hiệu quả kinh doanh

Ngành khách sạn là một ngành đặc thù, đòi hỏi phải có chất lượng phục vụ cao, phải luôn cải tiến liên tục để đáp ứng yêu cầu của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt gắn liền với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thì vai trò của vốn tri thức trở nên quan trọng hơn đối với các tổ chức.

Nhiều nghiên cứu thực nghiệm đã chứng minh vai trò quan trọng của vốn tri thức trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển bền vững và có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh như: Bontis và cộng sự cho rằng mối quan hệ giữa vốn tri thức và hiệu quả tài chính của lĩnh vực khách sạn Serbia trong giai đoạn 2009-2012 là tích cực và có ý nghĩa⁴⁵, quan điểm này cũng phù hợp với Khalique & Mansor, Cheng và cộng sự khi tiến hành nghiên cứu vốn tri thức trong ngành khách sạn tại Malaysia và Đài Loan và được cho rằng vốn tri thức là một trong những tài sản chiến lược quan trọng nhất cho thành công của các doanh nghiệp trong ngành^{31,46}. Quan điểm này phù hợp với nghiên cứu của các tác giả Engström và cộng sự, Rudež & Mihalič, Taegoo và cộng sự, Zeglat & Zigan khi nghiên cứu tác động của vốn tri thức đối với hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp trong ngành khách sạn⁴⁷⁻⁵⁰.

Bên cạnh đó, nghiên cứu của Nieves & Quintana, Slavković và cộng sự cho thấy tác động của vốn nhân lực đến hiệu quả kinh doanh ngành khách sạn tại Tây Ban Nha^{51,52}. Ngoài ra, nghiên cứu của Kim và cộng sự đã chỉ ra vai trò vốn xã hội tác động đến hiệu quả kinh doanh khách sạn tại Seoul- Hàn Quốc⁵³, Gürlek cho thấy tác động của vốn cấu trúc, vốn nhân lực đối với hiệu quả khách sạn tại Istanbul và Antalya (Thổ Nhĩ Kỳ)⁵⁴ hoặc nghiên cứu của Yadegaridehkordi và cộng sự chỉ ra vai trò của vốn công nghệ tác động đến hiệu quả kinh doanh của ngành khách sạn tại Malaysia²,... Điều này càng củng cố cho cơ sở giả thuyết nghiên cứu của tác giả được đề xuất trong mô hình nghiên cứu dự kiến:

-H1: vốn tri thức có tác động tích cực đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Mối quan hệ giữa Quản lý chất lượng toàn diện và hiệu quả kinh doanh

Quản lý chất lượng được xem là một cách tiếp cận tích hợp để đạt được và đảm bảo đầu ra chất lượng cao mà

trọng tâm là tập trung vào việc duy trì và cải tiến liên tục các quy trình nhằm khắc phục, phòng ngừa lỗi ở mỗi cấp độ, chức năng của tổ chức, nhằm đáp ứng hoặc vượt quá mức mong đợi của khách hàng⁵⁵. Sản phẩm dịch vụ của ngành khách sạn là chuỗi các dịch vụ liên quan lẫn nhau được tạo ra để đáp ứng nhu cầu và nhu cầu khác nhau của người tiêu dùng chính và được kết nối với cư trú bên ngoài nhà của họ. Vì vậy, khách sạn muốn cung cấp một dịch vụ chất lượng thì phải đáp ứng dịch vụ hoàn chỉnh, đúng thời hạn, và nhất quán, trong đó khách hàng có khả năng tiếp cận dễ dàng, thuận tiện. Do đó muốn đạt được yêu cầu này thì cấp độ chất lượng toàn diện của dịch vụ khách sạn do khách hàng của khách sạn đưa ra thông qua quan điểm của chính họ dựa trên nhận thức của họ như: các yếu tố kỹ thuật của yêu cầu, quy trình của dịch vụ được cung cấp và chất lượng của môi trường nơi nó được phân phối⁵⁶.

Nghiên cứu của Amin và cộng sự cho thấy tác động của các yếu tố của TQM bao gồm lãnh đạo, đào tạo, sự hài lòng của nhân viên, tập trung vào khách hàng, cải tiến liên tục, quản lý chất lượng nhà cung cấp và quản lý quy trình đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của nhân viên và hiệu quả kinh doanh khách sạn tại Malaysia³⁵. Ngoài ra, nghiên cứu của Ánh về năng lực cạnh tranh của các khách sạn tại khu vực tỉnh Lâm Đồng đã xác định 07 yếu tố chính của TQM ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của khách sạn⁴,... Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

- H2: quản lý chất lượng toàn diện có tác động tích cực đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Mối quan hệ giữa năng lực đổi mới và hiệu quả kinh doanh

Tác giả Saunila quan điểm về năng lực đổi mới được xem là tiềm năng tạo ra các sản phẩm hoặc kiến thức mới và có giá trị, nói cách khác là khả năng liên tục chuyển đổi ý tưởng, kiến thức thành sản phẩm, quy trình hoặc hệ thống mới vì lợi ích thiết thực của tổ chức và các bên liên quan⁵⁷. Do đó, năng lực đổi mới ngành khách sạn được xem là chìa khóa để củng cố lợi nhuận dài hạn và tiềm năng tăng trưởng nằm ở khả năng phát triển các dịch vụ và sản phẩm sáng tạo để ứng phó với những thay đổi về môi trường⁵⁸. Vì vậy, theo Grisse-mann, Hernández-Perlines và cộng sự cho rằng khách sạn nếu cung cấp giá trị tốt hơn cho phép cải thiện doanh số và thị phần, quan điểm này hợp với các nghiên cứu trước đây cho rằng năng lực đổi mới trong ngành khách sạn được coi là động lực quan trọng của hiệu quả liên quan đến thị trường, lợi nhuận và khả năng cạnh tranh dài hạn khi nghiên cứu về ngành khách sạn tại Thụy Sĩ, Áo, Đức, Tây Ban

Nha^{59,60},... Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu tiếp theo được đề xuất như sau:

- **H4:** năng lực đổi mới có tác động tích cực đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Mối quan hệ vốn tri thức và năng lực đổi mới ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả kinh doanh

Đổi mới cho phép các khách sạn thích ứng với nhu cầu mới, cũng như đưa ra những thay đổi để giảm chi phí và cải thiện chất lượng dịch vụ, qua đó tăng cường biên lợi nhuận và giá trị cung cấp cho khách hàng⁶¹. Vì vậy, các doanh nghiệp có thể vượt qua những thách thức mà họ phải đối mặt bằng cách cải tiến, thay đổi sản phẩm - dịch vụ, phương pháp sản xuất và cách tiếp cận quản lý⁶². Do đó, trọng tâm của các doanh nghiệp trong hoạt động là phải có năng lực để sử dụng nhiều kiến thức hơn, công nghệ tiên tiến hơn, kết hợp giữa vốn tri thức vào các chiến lược hành động của tổ chức, để nâng cao năng lực nhằm đổi mới hoạt động để phát triển bền vững. Hay nói cách khác, nguồn gốc quan trọng nhất của đổi mới là yếu tố vốn tri thức. vì đây là nguồn lực vô hình mang tính cạnh tranh cao, vốn tri thức là yếu tố cung cấp cấu trúc, hệ thống, chiến lược và văn hóa và là tiền đề của sự đổi mới⁶³.

Nghiên cứu của Tang và cộng sự về ngành khách sạn tại Đài Loan⁶¹, nghiên cứu Rehman và cộng sự về ngành khách sạn tại Pakistan đã cho thấy mối quan hệ giữa vốn tri thức, năng lực đổi mới đến hiệu quả kinh doanh⁶⁴ và là cơ sở cho giả thuyết nghiên cứu tiếp theo:

- **H3:** vốn tri thức tác động gián tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp thông qua năng lực đổi mới.

Mối quan hệ giữa quản lý chất lượng toàn diện (TQM) và năng lực đổi mới ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả kinh doanh

Đảm bảo chất lượng đã trở thành một vấn đề mang tính chiến lược hơn và trọng tâm được mở rộng sang việc duy trì và cải tiến liên tục tất cả các chức năng trong một tổ chức và chất lượng mối quan hệ của tổ chức với các bên liên quan³³.

Tổ chức áp dụng các thực hành TQM sẽ cung cấp và nâng cao các kỹ năng, năng lực và điều này sẽ có tác động tốt đến kết quả hoạt động. Kết quả nghiên cứu từ Perdomo-Ortiz và cộng sự cho thấy TQM tạo ra sự thuận lợi và bầu không khí năng động, nền tảng để phát triển đổi mới⁶⁵. Đồng thời, các nhà nghiên cứu cho rằng khả năng đổi mới có được tốt nhất thông qua thực hành TQM, trong đó mỗi thực hành TQM ảnh hưởng đến các mặt nhất định của năng lực đổi mới.

Quan điểm này phù hợp với Singh & Smith cho rằng các tổ chức triển khai TQM hiệu quả sẽ có hoạt động đổi mới tốt hơn những tổ chức khác⁶⁶, điều này đã dẫn đến giả thuyết cần nghiên cứu:

- **H5:** quản lý chất lượng toàn diện (TQM) có tác động gián tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp thông qua năng lực đổi mới.

ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ TÁC ĐỘNG CỦA VỐN TRI THỨC, QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN ĐẾN HIỆU QUẢ KINH DOANH THÔNG QUA NĂNG LỰC ĐỔI MỚI CỦA NGÀNH KHÁCH SẠN TẠI TP.HCM

Mô hình nghiên cứu

Được đề xuất dựa trên một số cơ sở quan trọng.

Thứ nhất, tổng hợp từ các lý thuyết về lợi thế cạnh tranh, lý thuyết dựa trên nguồn lực và lý thuyết năng lực động.

Thứ hai, trên cơ sở lý thuyết nền và nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn sâu để lấy ý kiến chuyên gia nhằm giúp tác giả xác định các khái niệm nghiên cứu trọng tâm để tiến hành nghiên cứu các ảnh hưởng của các nhân tố đó đến hiệu quả kinh doanh.

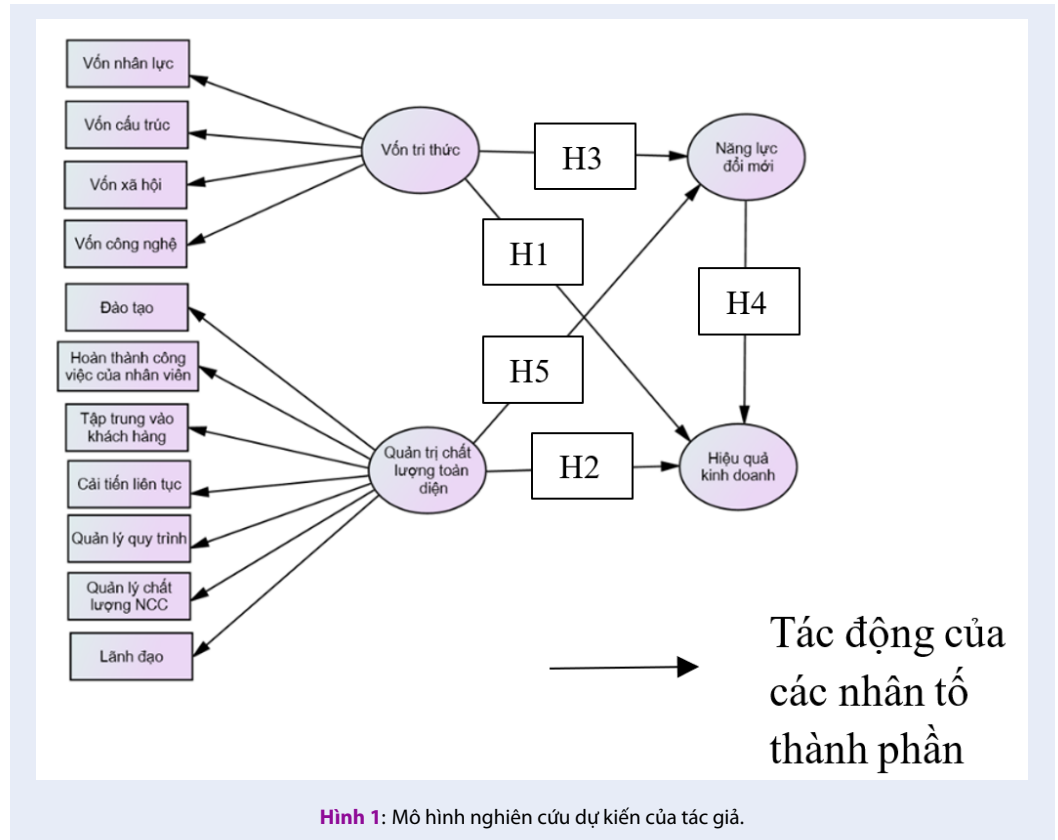
Thứ ba, căn cứ vào thống kê một số nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến nguồn lực và năng lực động ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh (trong đó bao gồm ngành khách sạn và một số lĩnh vực dịch vụ gắn với tính chất ngành dịch vụ khách sạn: du lịch, vận tải,...) để củng cố thêm các nền tảng lý luận giữa lý thuyết, thực tiễn cho giả thuyết nghiên cứu.

Thứ tư, mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở khoảng trống nghiên cứu và các giả thuyết tương tác giữa các nhân tố được xác định trong các khái niệm nghiên cứu. Đặc biệt, bài viết này bổ sung thêm năng lực đổi mới với vai trò biến trung gian trong mô hình nghiên cứu (Hình 1).

Đóng góp mới của nghiên cứu

Nghiên cứu bổ sung thêm thành phần của vốn tri thức là vốn công nghệ để tìm hiểu thêm ảnh hưởng của nhân tố này trong ngành khách sạn tại Tp.HCM khi mà xu hướng công nghệ đang đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế kỹ nguyên số 4.0. Do đó, nghiên cứu sẽ góp phần vào việc khái quát hóa lý thuyết và làm rõ nét hơn vai trò của vốn tri thức đối với hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Thông qua việc khai thác khoảng trống về việc tích hợp nhân tố vốn tri thức và quản lý chất lượng toàn diện (TQM). Mô hình nghiên cứu của bài viết này sẽ



giúp có cái nhìn toàn diện hơn về sự kết hợp giữa 02 nhân tố nguồn lực này với năng lực đổi mới, từ đó giúp nhà quản trị có thể xây dựng giải pháp phù hợp nhằm cải thiện hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Từ kết quả nghiên cứu này dựa trên nền tảng lý thuyết về nguồn lực và năng lực động với sự kết hợp nhiều yếu tố thành phần với nhau sẽ là cơ sở tham khảo cho các nhà quản trị của các tổ chức nói chung và ngành khách sạn tại Tp.HCM nói riêng hoạch định chiến lược phát triển phù hợp để nâng cao hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của tổ chức.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu này thể hiện một số điểm mới nổi bật: (Thứ nhất) Mở rộng nghiên cứu thêm các nhân tố thành phần trong vốn tri thức như: vốn công nghệ là thành phần quan trọng, mang tính đột phá và được ứng dụng hầu hết trong các hoạt động quản lý, kinh doanh,... trong bối cảnh hiện nay. (Thứ hai) Kết hợp yếu tố quản lý chất lượng toàn diện với vốn tri thức trong việc hình thành lợi thế cạnh tranh và cải thiện hiệu quả kinh doanh. (Thứ ba) Bổ sung năng lực đổi mới là biến trung gian là nhân tố có vai trò tác động trực tiếp và gián tiếp đến hiệu quả kinh doanh.

Một số hàm ý quản trị quan trọng liên quan đến nghiên cứu được đề xuất:

Thứ nhất, nghiên cứu nhằm giúp cho các nhà hoạch định, nhà quản trị nhận thức sâu sắc hơn vai trò, tầm quan trọng của vốn tri thức, quản lý chất lượng toàn diện và năng lực đổi mới trong xây dựng định hướng chiến lược và quản lý điều hành để cải thiện và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Thứ hai, kết quả từ nghiên cứu sẽ làm rõ và giúp đánh giá được mức độ quan trọng của từng nhân tố thành phần quan trọng trong mô hình ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp ngành khách sạn. Từ đó, các nhà quản trị hiểu để đưa ra những chiến lược, định hướng phù hợp nhằm hướng sản phẩm, dịch vụ và hoạt động quản lý đáp ứng với yêu cầu, sự mong đợi của các bên liên quan nhằm cải thiện, nâng cao hiệu quả kinh doanh của tổ chức.

Thứ ba, 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,

địch 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, từ đó xây dựng được những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh. Nghiên cứu này chỉ mới dừng lại ở việc tổng lược lý thuyết và đề xuất mô hình nghiên cứu. Vì vậy, trong tương lai sẽ tiếp tục tìm hiểu sâu rộng hơn với các nghiên cứu định tính, định lượng nhằm kiểm định tính khả thi của mô hình nghiên cứu, đồng thời qua đó xem xét các mức độ tác động của từng nhân tố đến hiệu quả kinh doanh để làm cơ sở xây dựng những giải pháp cụ thể, phù hợp với thực tiễn hoạt động của các doanh nghiệp.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

RBV: Lý thuyết dựa trên nguồn lực (Resources based view theory)

TQM : Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management)

DCT: Lý thuyết năng lực động (Dynamic Capability Theory)

DC: Năng lực động (Dynamic Capability)

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong nghiên cứu này.

ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Tác giả Ung Sơn Khôi: Chịu trách nhiệm xây dựng ý tưởng, tổng lược lý thuyết, xây dựng giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

Tác giả Huỳnh Thanh Tú: Kiểm tra, hiệu chỉnh và thống nhất nội dung nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aman-Ullah A, Mehmood W, Amin S, Abbas YA. Human capital and organizational performance: A moderation study through innovative leadership. *J Innov Knowl* [Internet]. 2022;7(4):100261;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100261>.
2. Yadegaridehkordi E, Nilashi M, Shuib L, Hairul Nizam Bin Md Nasir M, Asadi S, Samad S, et al. The impact of big data on firm performance in hotel industry. *Electron Commer Res Appl* [Internet]. 2020;40:100921;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100921>.
3. Shah BB. Total Quality Management and its Relevance in Nepalese Hotel Industry. *Apex J Bus Manag*. 2024;2(1):109–26;.
4. Ánh BNH. Ảnh hưởng của năng lực cạnh tranh đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp: trường hợp các khách sạn tại Lâm Đồng. 2018;.
5. Dam Thi T, Thanh HN. Impact of TQM practices on business performance of three-star hotels and above in Vietnam: The role of innovation performance. *Int J Manag Stud Soc Sci Res*. 2023;05(02):300–12;.
6. Roz K, Hilmi LD, Robbie RI, Sa'diyah C. Green Supply Chain Management and Competitive Advantage: Evidence of Just-in-time Management on Firm Performance SMEs in Indonesia. Vol. 24, *Quality - Access to Success*. 2023. p. 43–50;.
7. Elijah AB, Millicent AD. The Impact of A Sustainable Competitive Advantage on A Firm's Performance: Empirical Evidence From COCA-COLA Ghana Limited [Internet]. Vol. 6, *Global Journal of Human Resource Management*. 2018. p. 30–46;Available from: www.eajournals.org.
8. Barney J. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Vol. 17, *Journal of Management*. 1991. p. 99–120;.
9. Yolles M. Competitive advantage and its conceptual development. *Bus Inf Rev*. 2009;26(2):93–111;.
10. Kuo SY, Lin PC, Lu CS. The effects of dynamic capabilities, service capabilities, competitive advantage, and organizational performance in container shipping. *Transp Res Part A Policy Pract* [Internet]. 2017;95:356–71;Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tra.2016.11.015>.
11. Korir RCC& JC. Dynamic capability and competitive advantage of event management ventures in Kenya. *Res Hosp Manag*. 2023;13(3):161–5;.
12. Grant RM. Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm. *Strateg Manag J*. 1996;17(Winter Special Issue):109–22;.
13. McElyea BE. Knowledge management, intellectual capital, and learning organizations: A triad of future management integration. *Futurics* [Internet]. 2002;26(1/2):59–65;Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>.
14. Powell TC. Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strateg Manag J*. 1995;16(1):15–37;.
15. Reed R, Lemak DJ, Mero NP. Total quality management and sustainable competitive advantage. *J Qual Manag*. 2000;5(1):5–26;.
16. Abdi SNA, Awan HM, Bhatti MI. Is quality management a prime requisite for globalization? Some facts from the sports industry. *Qual Quant*. 2008;42(6):821–33;.
17. Amit R, Schoemaker PJH. Strategic assets and organizational rent. *Strateg Manag J* [Internet]. 1993;14(1):33–46;Available from: <https://doi.org/10.1002/smj.4250140105>.
18. Teece DJ, Pisano G, Shuen A. Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Knowledge and Strategy*. [Internet]. Vol. 18, 77–115. Doi:10.1016/B978-0-7506-7088-3.50009-7. 1997. p. 509–33;Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-7506-7088-3.50009-7>.
19. Augier M, Teece DJ. Dynamic Capabilities and the Role of Managers in Business Strategy and Economic Performance. *Organ Sci*. 2009;20(2):410–21;.
20. Teece JD. Dynamic capabilities as (workable) management systems theory. *J of Management Organ*. 2018;1–10;.
21. Neely A, Filippini R, Forza C, Vinelli A, Jasper Hii. A framework for analysing business performance, firm innovation and related contextual factors: perceptions of managers and policy makers in two European regions. *Integr Manuf Syst*. 2001;12(2):114–24;.
22. P S, Sumathy M. Impact of Intellectual Capital on Financial performance in Indian Textile industries. *Acad Account Financ Stud J*. 2021;25(4);.
23. Nick Bontis, William Chua Chong Keow, Stanley Richardson. Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *J Intellect Cap*. 2000;.
24. Ilic B, Bernjak S, Rus A. Intellectual capital as an indicator of regional development: The case of the slovenian region of pomurje. *Teor Praks*. 2016;53(3):579–604;.
25. Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Acad Manag Rev*. 1998;23(2):242–66;.
26. Adler PS, Kwon SW. Social Capital: Prospects for a New Concept. *Acad Manag Rev*. 2002;27(1):17–40;.
27. Griffitt DA, Harvey MG. The influence of individual and firm level social capital of marketing managers in a firm's global network. *J World Bus*. 2004;39:244–254;.

28. Edvinsson L. Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Plann.* 1997;30(3):366–73;.
29. Khaliq M, Bontis N, Abdul Nassir bin Shaari J, Hassan Md. Isa A. Intellectual capital in small and medium enterprises in Pakistan. *J Intellect Cap.* 2015;16(1);.
30. Khaliq M, Pablos PO de. Intellectual capital and performance of electrical and electronics SMEs in Malaysia. *Int J Learn Intellect Cap.* 2015;12(3):251–69;.
31. Khaliq M, Mansor SA. Intellectual capital in Malaysian hotel industry: A case study of Malacca. *Int J Bus Perform Manag.* 2016;17(1):103–16;.
32. Augustyn M, Ho SK. Service Quality and Tourism. *J Travel Res.* 1998;.
33. Wood GSG. Corporate ethics in TQM: management versus employee expectations and perceptions. *TQM Mag.* 2005;17(2):137–49;.
34. Brah SA, Wong JL, Rao BM. TQM and business performance in the service sector: a Singapore study. *Int J Oper Prod Manag.* 2000;20(11):1293–312;.
35. Amin M, Aldakhil A, Wu C, Rezaei S, Cobanoglu C. The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance. *Int J Contemp Hosp Manag.* 2017;29(4);.
36. Lawson B, Samson D. Developing Innovation Capability In Organization : A Dynamic Capabilities Approach. *Int J Innov Manag.* 2001;5(3):377–400;.
37. Acquah M, Agyapong A. The Relationship between Competitive Strategy and Firm Performance in Micro and Small Businesses in Ghana: The Moderating Role of Managerial and Marketing Capabilities. *Africa J Manag.* 2015;1(2):172–193;.
38. Raymond L, Bergeron F, Croteau AM. Innovation Capability and Performance Of Manufacturing Smes: The Paradoxical Effect of IT Integration. Vol. 23, *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce.* 2013. p. 249–72;.
39. Khaliq M, Hina K, Ramayah T, Shaari JAN bin. Intellectual capital in tourism SMEs in Azad Jammu and Kashmir, Pakistan. *J Intellect Cap.* 2020;21(3):333–55;.
40. Hina K, Shah MTA, Khaliq M. Impact of intellectual capital in healthcare tourism industry in Pakistan. *Dialogue Can Philos Assoc.* 2020;15(4):1–15;.
41. Khan RA, Mirza A, Khushnood M. the Role of Total Quality Management Practices on Operational Performance of the Service Industry. *Int J Qual Res.* 2020;14(2):439–54;.
42. Al-Shourah S, Al-Shourah AA. An Examination between Total Quality Management and hotel Financial performance: Evidence from Jordanian International Hotels. *J Manag Inf Decis Sci.* 2020;23(51):418–31;.
43. Lim ST, Preis MW, Lee CK, Mangematin V, Kim MJ. The influence of open innovation activities on non-financial performance in the cultural tourism content industry. *Curr Issues Tour.* 2021;24(10):1340–4;.
44. Bazkar A, Aramoon E, Hajimohammadi M, Aramoon V. Improve Organizational Performance By Implementing the Dimensions of Total Quality Management With Respect To the Mediating Role of Organizational Innovation Capability. *Stud Univ Vasile Goldis Arad, Econ Ser.* 2022;32(4):38–57;.
45. Bontis N, Janošević S, Dženopoljac V. Intellectual capital in Serbia's hotel industry. *Int J Contemp Hosp Manag.* 2015;27(6):1365–84;.
46. Cheng JS, Xiang Y, Sher PJ, Liu CW. Artistic intervention, intellectual capital, and service innovation: a case study of a Taiwan's hotel. *Serv Bus.* 2018;12(1):169–201;.
47. Engström TE j., Westnes P, Furdal Westnes S. Evaluating intellectual capital in the hotel industry. *J Intellect Cap.* 2003;4(3):287–303;.
48. Rudež HN, Mihalič T. Intellectual capital in the hotel industry: A case study from Slovenia. *Int J Hosp Manag.* 2007;26(1):188–99;.
49. Taegoo K, Woo Gon K, Simon Si-Sa P, Gyehee L, Bonggu Jee. Intellectual Capital and Business Performance: What Structural Relationships Do They Have in Upper-Upscale Hotels? *Int J Tour Res.* 2012;14(4):391–408;.
50. Zeglat D, Zigan K. Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tour Hosp Res.* 2014;13(2):83–100;.
51. Nieves J, Quintana A. Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. *Tour Hosp Res.* 2016;18(1);.
52. Slavković M, Ognjanović J, Bugarčić M. Sustainability of Human Capital Efficiency in the Hotel Industry: Panel Data Evidence. *Sustain.* 2023;15(3);.
53. Kim TT, Lee G, Paek S, Lee S. Social capital, knowledge sharing and organizational performance: What structural relationship do they have in hotels? *Int J Contemp Hosp Manag.* 2013;25(5):683–704;.
54. Gürlek M. Effects of high-performance work systems (HPWSs) on intellectual capital, organizational ambidexterity and knowledge absorptive capacity: evidence from the hotel industry. *J Hosp Mark Manag [Internet].* 2021;30(1):38–70;Available from: <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1774029>.
55. Flynn BB, Schroeder RG, Sakakibara S. A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *J Oper Manag.* 1994;11(4):339–66;.
56. Mitreva E, Szadova J, Gjorshevski H. Management with the quality control system in the hotel industry in Macedonia. *TEM J.* 2018;7(4):750–7;.
57. Saunila M. Innovation capability in SMEs: A systematic review of the literature. *J Innov Knowl [Internet].* 2020;5(4):260–5;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.11.002>.
58. Pascual-Fernández P, Santos-Vijande ML, López-Sánchez JA, Molina A. Key drivers of innovation capability in hotels: implications on performance. *Int J Hosp Manag.* 2021;94(May 2020);.
59. Grisseman U, Plank A, Brunner-Sperdin A. Enhancing business performance of hotels: The role of innovation and customer orientation. *Int J Hosp Manag [Internet].* 2013;33(1):347–56;Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.005>.
60. Hernández-Perlines F, Ariza-Montes A, Han H, Law R. Innovative capacity, quality certification and performance in the hotel sector. *Int J Hosp Manag [Internet].* 2019;82(April):220–30;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.027>.
61. Tang TW, Wang MCH, Tang YY. Developing service innovation capability in the hotel industry. *Serv Bus.* 2015;9(1):97–113;.
62. Aydın E, Erkiş E. Transformational leadership and innovative work behaviour: The mediating role of knowledge sharing. *Tour Recreat.* 2020;2(2):106–17;.
63. Ngah R, Ibrahim AR. The Relationship of Intellectual Capital, Innovation and Organizational Performance: A Preliminary Study in Malaysian SMEs. In: *AGBA 9th World Congress.* 2012. p. 593–6;.
64. Rehman M, Mahmood K, Cheema SM. International Journal of Management Research and Emerging Sciences. *Int J Manag Res Emerg Sci Vol.* 2018;8(1):1–18;.
65. Perdomo-Ortiz J, González-Benito J, Galende J. Total quality management as a forerunner of business innovation capability. *Technovation.* 2006;26(10):1170–85;.
66. Singh PJ, Smith AJR. Relationship between TQM and innovation: an empirical study. *J Manuf Technol Manag.* 2004;15(5):394–401;.

The impact of intellectual capital and total quality management on business performance through innovation capability in the Ho Chi Minh City hospitality industry: A theoretical review and research model

Ung Son Khoi^{1,*}, Huynh Thanh Tu²



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

In the context of globalization and increasing fierce competition, the business efficiency is always an urgent issue to ensure the sustainable development of each enterprise, thereby making an important contribution to the overall development of the Vietnamese economy. The Vietnamese hotel industry is facing many opportunities and challenges under the background of economic, tourism recovery after the Covid-19 period and changes in demand, consumer habits, global trends will create pressure to reshape the way of operating in the future. The objective of this study is to review the theory and empirical studies to investigate that the business efficiency of the hotel industry in Ho Chi Minh City is affected by the main determinants of intellectual capital, total quality management and innovation capabilities. The study contributes a new perspective on the research model by following ways. Firstly, the technological capital, which is a component of intellectual capital, is added into the model to further understand the important role of this factor in explaining the business efficiency of the hotel industry in Ho Chi Minh City in the digital economy 4.0. Secondly, by exploiting the gap in integrating intellectual capital and total quality management (TQM), the research model will provide more comprehensive viewpoints of the combination of these two factors with innovation capabilities in interpreting the changes of the business performance. The research results are expected to provide more basis for administrators in building effective solutions to improve business efficiency and contribute to the sustainable development of the hotel industry in Ho Chi Minh City.

Key words: intellectual capital, total quality management, innovation capabilities, business performance, hotel

¹Binh Duong Economics and Technology University (BETU)

²University of Economics and Law (UEL), VNUHCM, Vietnam

Correspondence

Ung Son Khoi, Binh Duong Economics and Technology University (BETU)

Email: khoi.us@tktk.edu.vn

History

- Received: 23-7-2024
- Revised: 13-01-2025
- Accepted: 09-3-2025
- Published: 31-03-2025

DOI :

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v9i1.1449>



Check for updates

Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Khoi U S, Tu H T. The impact of intellectual capital and total quality management on business performance through innovation capability in the Ho Chi Minh City hospitality industry: A theoretical review and research model. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.* 2025,9(1):5864-5873.