

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

BẠCH NGỌC HOÀNG ÁNH

**ẢNH HƯỞNG CỦA NĂNG LỰC CẠNH TRANH ĐẾN KẾT QUẢ
HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP:
TRƯỜNG HỢP CÁC KHÁCH SẠN TẠI TỈNH LÂM ĐỒNG**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

TP. HCM, THÁNG 8 NĂM 2018

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

BẠCH NGỌC HOÀNG ÁNH

**ẢNH HƯỞNG CỦA NĂNG LỰC CẠNH TRANH ĐẾN KẾT QUẢ
HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP:
TRƯỜNG HỢP CÁC KHÁCH SẠN TẠI TỈNH LÂM ĐỒNG**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 62.34.01.02

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

- 1. PGS.TS. Phước Minh Hiệp**
- 2. TS. Nguyễn Văn Dũng**

TP. HCM, THÁNG 8 NĂM 2018

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 8 năm 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án tiến sĩ kinh tế “Ảnh hưởng của năng lực cạnh tranh đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp: Trường hợp các khách sạn tại tỉnh Lâm Đồng” là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện. Các kết quả nghiên cứu là trung thực, chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Những nội dung kế thừa, cũng như tham khảo đều được trích dẫn nguồn đầy đủ và thể hiện rõ ràng trong danh mục tài liệu tham khảo.

Tác giả

Bạch Ngọc Hoàng Ánh

MỤC LỤC

	Trang
Trang bìa phụ	
Lời cam đoan	
Mục lục	
Danh mục chữ viết tắt	
Danh mục Bảng, Hình và Phụ lục	
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	<u>1</u>
1.1 Vấn đề nghiên cứu	1
1.2 Tình hình nghiên cứu có liên quan đến luận án	7
1.2.1 Tình hình nghiên cứu ở nước ngoài.....	7
1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước.....	9
1.3 Sự cần thiết của nghiên cứu	12
1.3.1 Xác định khoảng trống nghiên cứu.....	12
1.3.2 Tình hình hoạt động của các khách sạn Lâm Đồng giai đoạn 2011-2015	16
1.4 Mục tiêu nghiên cứu.....	22
1.5 Đối tượng và phạm vi của nghiên cứu	23
1.6 Phương pháp nghiên cứu.....	23
1.7 Đóng góp mới của nghiên cứu	24
1.8 Bố cục luận án	25
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	<u>26</u>
2.1 Khái niệm năng lực cạnh tranh và kết quả hoạt động	26
2.1.1 Năng lực cạnh tranh.....	26
2.1.2 Kết quả hoạt động	31
2.2 Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn	33
2.2.1 Khái niệm khách sạn.....	33
2.2.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	38

2.3 Tổng quan các lý thuyết sử dụng trong nghiên cứu	41
2.3.1 Tổng quan lý thuyết quản lý chất lượng toàn diện (TQM).....	41
2.3.2 Tổng quan lý thuyết định hướng thị trường.....	52
2.3.3 Tổng quan lý thuyết môi trường dịch vụ	56
2.4 Mô hình nghiên cứu lý thuyết	62
2.4.1 Các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.....	62
2.4.2 Đề xuất mô hình nghiên cứu.....	72
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	<u>77</u>
3.1 Quy trình nghiên cứu	77
3.2 Mô tả phương pháp nghiên cứu	79
3.3 Xây dựng thang đo	80
3.3.1 Phương pháp xây dựng thang đo	80
3.3.2 Phương pháp đánh giá thang đo trong nghiên cứu định lượng sơ bộ.....	81
3.4 Nghiên cứu định tính sơ bộ.....	82
3.4.1 Cách thức thực hiện	82
3.4.2 Kết quả điều chỉnh và bổ sung nội dung các thang đo	83
3.5 Nghiên cứu định lượng sơ bộ.....	87
3.5.1 Đối tượng phỏng vấn	87
3.5.2 Phương pháp chọn mẫu	88
3.5.3 Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ.....	88
3.6 Giới thiệu nghiên cứu chính thức.....	94
3.6.1 Mẫu nghiên cứu	94
3.6.2 Thiết kế bảng câu hỏi.....	95
3.6.3 Phương pháp phân tích dữ liệu trong nghiên cứu chính thức.....	96
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	102
4.1 Thống kê mô tả.....	102
4.2 Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha	103

4.3	Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	107
4.4	Kết quả phân tích nhân tố khẳng định (CFA)	107
4.4.1	Kết quả phân tích CFA cho các thang đo đơn hướng.....	108
4.4.2	Kết quả CFA cho các thang đo đa hướng	114
4.5	Kết quả mô hình đo lường tới hạn	116
4.6	Kiểm định mô hình lý thuyết bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM	120
4.6.1	Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính.....	120
4.6.2	Kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu	121
4.6.3	Ước lượng mô hình lý thuyết bằng Bootstrap	122
4.7	Thảo luận kết quả	123
	CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	<u>129</u>
5.1	Kết luận nghiên cứu	129
5.2	Đóng góp của nghiên cứu	130
5.3	Hàm ý chính sách.....	133
5.4	Hàm ý quản trị.....	136
5.4.1	Định hướng phát triển ngành du lịch/ khách sạn	137
5.4.2	Gợi ý một số giải pháp cụ thể hỗ trợ các khách sạn Lâm Đồng tăng cường kết quả hoạt động, nâng cao năng lực cạnh tranh	141
5.5	Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo	152
	DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ.....	<u>154</u>
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	<u>155</u>
	PHỤ LỤC	<u>172</u>

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

1. CFA: Confirm Factor Analysis (Phân tích nhân tố khẳng định)
2. EFA: Exploratory Factor Analysis (Phân tích nhân tố khám phá)
3. EFQM: European Foundation Quality Management (Nền tảng quản lý chất lượng Châu Âu)
4. GDP: Gross Domestic Product (Tổng sản phẩm quốc nội)
5. IPO: Input - Process - Output (Đầu vào - Xử lý - Đầu ra)
6. ISO: The International Organization for Standardization (Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa)
7. NQTU: Nghị quyết trung ương
8. ROA: Return On Assets (Suất sinh lợi trên doanh thu)
9. ROE: Return On Equity (Suất sinh lợi trên vốn chủ sở hữu)
10. SEM: Structural Equation Modeling (Mô hình cấu trúc tuyến tính)
11. TQM: Total Quality Management (Quản lý chất lượng toàn diện)
12. TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh
13. UBND: Ủy ban nhân dân
14. WTO: World Trade Organization (Tổ chức thương mại thế giới)

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Hiện trạng cơ sở lưu trú giai đoạn 2011 - 2015	17
Bảng 1.2: Số lượng lao động ngành du lịch giai đoạn 2011 - 2015	20
Bảng 3.1: Mã hóa các khái niệm	84
Bảng 3.2: Bảng kết quả điều chỉnh từ ngữ trong thang đo	85
Bảng 3.3: Bảng kết quả bổ sung thang đo	86
Bảng 3.4: Nội dung tách và bổ sung thang đo Hợp tác bên trong/bên ngoài	86
Bảng 3.5: Độ tin cậy Cronbach's Alpha	88
Bảng 3.6: Kết quả EFA thang đo TQM	90
Bảng 3.7: Kết quả EFA thang đo định hướng thị trường	91
Bảng 3.8: Kết quả EFA thang đo môi trường dịch vụ	92
Bảng 3.9: Kết quả EFA thang đo kết quả hoạt động	92
Bảng 4.1: Thống kê các khách sạn được khảo sát	102
Bảng 4.2: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các thang đo	104
Bảng 4.3: Độ giá trị hội tụ của các thang đo đơn hướng	110
Bảng 4.4: Độ giá trị phân biệt của 16 thang đo đơn hướng	113
Bảng 4.5: Độ giá trị hội tụ các thang đo	118
Bảng 4.6: Độ giá trị phân biệt các thang đo đa hướng	119
Bảng 4.7: Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc (chưa chuẩn hóa)	121
Bảng 4.8: Kết quả kiểm định giả thuyết	122
Bảng 4.9: Kết quả ước lượng bằng Bootstrap	123
Bảng 5.1: Dự báo nhu cầu phòng khách sạn.....	141
Bảng 5.2: Giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của các nhân tố	141

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Khung lý thuyết TQM của Youseff (1996)	14
Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất	75
Hình 3.1: Qui trình nghiên cứu	78
Hình 4.1: Phân tích CFA cho 16 thang đo đơn hướng	109
Hình 4.2: Kết quả CFA cho thang đo đa hướng TQM	114
Hình 4.3: Kết quả CFA cho thang đo đa hướng định hướng thị trường.....	115
Hình 4.4: Kết quả CFA cho thang đo đa hướng kết quả hoạt động	116
Hình 4.5: Kết quả CFA cho các khái niệm.....	117
Hình 4.6: Kết quả mô hình cấu trúc SEM (chuẩn hóa)	121

DANH MỤC PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Nghiên cứu định tính.....	172
Phụ lục 2: Bảng câu hỏi khảo sát	182
Phụ lục 3: Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ	187
Phụ lục 4: Kiểm định phân phối chuẩn của nghiên cứu chính thức.....	195
Phụ lục 5: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho các thang đo	197
Phụ lục 6: Kết quả phân tích EFA cho 16 thang đo	201
Phụ lục 7: Kết quả kiểm định CFA cho các thang đo	205
Phụ lục 8: Kết quả mô hình cấu trúc SEM.....	229
Phụ lục 9: Kết quả kiểm định Bootstrap.....	236