

## MỤC LỤC

### KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

---

- 1. Vũ Thị Yến** - Nghiên cứu ảnh hưởng của độ mở nền kinh tế đến thu hút đầu tư trực tiếp nước ngoài vào vùng đồng bằng sông Cửu Long. *Mã số: 188.1TrEM.11* 3

*The Influence Of Economic Openness On Attracting Foreign Direct Investment Into The Mekong Delta*

- 2. Nguyễn Thị Lan và Trần Thị Thùy Linh** - Ảnh hưởng của thâm hụt ngân sách Nhà nước đến lạm phát: bằng chứng thực nghiệm tại một số quốc gia Đông Nam Á và hàm ý chính sách cho Việt Nam. *Mã số: 188.1FiBa.11* 16

*The impact of state budget deficit on inflation: empirical evidence in some Southeast Asian countries and policy implications for Vietnam*

- 3. Vũ Hoàng Ngân, Hoàng Thị Huệ, Nguyễn Hải Anh và Nguyễn Thu Thảo** - Ảnh hưởng của việc làm xanh đến bất bình đẳng thu nhập tại Việt Nam. *Mã số: 188.1Deco.11* 29

*The Impact of Green Jobs on Income Inequality in Vietnam*

### QUẢN TRỊ KINH DOANH

---

- 4. Nguyễn Hoàng** - Nghiên cứu vai trò của năng lực marketing trong định hình lợi thế cạnh tranh và quyết định hiệu quả xuất khẩu của doanh nghiệp Việt Nam. *Mã số: 188.2BMkt.21* 43

*Role of marketing competency in shaping competitive advantage and influencing the export performance of Vietnamese enterprises*

- 5. Phạm Thu Trang** - Vai trò điều tiết của giá trị xanh cá nhân tới tác động của quản trị nhân lực xanh đến hành vi xanh. *Mã số: 188.HRMg.21* 61

*The Moderating Role of Individual Green Values to the Impact of Green Human Resource Management on Green Behavior*

- 6. Lê Thị Diệp Anh và Phạm Văn Tuấn** - Tác động nhận thức rủi ro tới ý định né tránh quảng cáo dạng video ngắn của gen z trong ngành thực phẩm và dịch vụ ăn uống. *Mã số: 188.2BMkt.21* 74

*Effects of Risk Perception on Gen Z's Intention to Avoid Short-Video Advertisements in the Food & Beverage Service*

- 7. Phan Quốc Tấn và Lê Bảo Như** - Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý với kết quả công việc: vai trò trung gian của sự hài lòng công việc và hạnh phúc của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Mã số: 188.2BAdm.21* 90

*The relationship between emotional intelligence and psychological capital with job performance: the mediating roles of job satisfaction and employee well-being in the tourism industry of Ho Chi Minh City*

## Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 8. Nguyễn Ngọc Thắng** - Ảnh hưởng của đào tạo xanh đến hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên và kết quả môi trường của doanh nghiệp. *Mã số: 188.3HRMg.31* 105

*The impact of green training on employees' eco-friendly behavior and environmental performance*

# **MỐI QUAN HỆ GIỮA TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀ VỐN TÂM LÝ VỚI KẾT QUẢ CÔNG VIỆC: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC VÀ HẠNH PHÚC CỦA NHÂN VIÊN CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**Phan Quốc Tấn\***

Email: tanpq@ueh.edu.vn

**Lê Bảo Như\***

Email: nhule.212107134@st.ueh.edu.vn

\* Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Ngày nhận: 12/01/2024

Ngày nhận lại: 18/03/2024

Ngày duyệt đăng: 20/03/2024

*Nghiên cứu về ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý với kết quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng công việc và hạnh phúc của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh (Tp.HCM). Các giả thuyết nghiên cứu từ khảo sát 327 nhân viên du lịch đều được chấp nhận, trong đó, tác động của trí tuệ cảm xúc đến vốn tâm lý là mạnh nhất; giữa trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý và kết quả công việc có mối quan hệ trung gian với hài lòng công việc và hạnh phúc của người lao động. Kết quả cũng cho thấy có sự khác biệt về giới tính trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc với hài lòng công việc và vốn tâm lý của nhân viên; giữa vốn tâm lý với kết quả công việc; cũng như có sự khác biệt giữa quản lý và nhân viên về mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý với kết quả công việc của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM. Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý cho nhà quản trị nhằm nâng cao trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, sự hài lòng công việc và hạnh phúc để góp phần cải thiện kết quả công việc của nhân viên các doanh nghiệp du lịch.*

*Từ khóa:* Hài lòng công việc, hạnh phúc, kết quả công việc, trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý.

*JEL Classifications:* J00, J17, J21, J24, M12.

*DOI:* 10.54404/JTS.2024.188V.07

## **1. Giới thiệu nghiên cứu**

Yếu tố con người trong tổ chức du lịch và lưu trú là quan trọng đối với chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, lòng trung thành của khách hàng, lợi thế cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh, đặc biệt trong giai đoạn các doanh nghiệp du lịch đang phải đương đầu với nhiều thách thức, cùng với những thay đổi trên thị trường, sự cạnh tranh và suy thoái kinh tế. Tại

thành phố Hồ Chí Minh (Tp.HCM), ngành du lịch giữ nhiệm vụ trọng yếu trong phát triển kinh tế - xã hội của thành phố nói riêng và cả nước nói chung. Hiện nay, theo Tổng cục Du lịch, Tp.HCM có gần 1.280 doanh nghiệp đang hoạt động.

Trong ngành dịch vụ, đội ngũ nhân viên được quản lý quan tâm hàng đầu về trí tuệ cảm xúc vì ảnh hưởng đến sự hài lòng, hành

vi của khách hàng (Prentice, 2019) và dự đoán kết quả công việc Gong và cộng sự (2019) góp phần gia tăng hiệu quả làm việc cá nhân và đội nhóm (Côté & Miners, 2006). Bên cạnh đó, vốn tâm lý cũng được chú ý vì ảnh hưởng cùng chiều đến kết quả công việc của nhân viên (Luthans và cộng sự, 2007), giúp nhân viên tư duy phong phú và đóng góp hiệu quả vào sự thành công của tổ chức (Avey và cộng sự, 2010). Ngoài ra, sự hài lòng về công việc và hạnh phúc của nhân viên cũng đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao kết quả thực hiện công việc (Fu & Deshpande, 2014; Hou và cộng sự, 2020).

Do vậy, đề tài này hướng đến tìm hiểu về mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý với kết quả công việc thông qua sự hài lòng đối với công việc và hạnh phúc của nhân viên tại các công ty du lịch, từ đó xây dựng hàm ý cho các nhà quản trị về trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, sự hài lòng đối với công việc và hạnh phúc nhân viên để cải thiện kết quả công việc của người lao động, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp du lịch tại Tp.HCM.

## **2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý thuyết**

*Trí tuệ cảm xúc* được Salovey và Mayer (1990) định nghĩa là một phần của trí tuệ xã hội, là khả năng của cá nhân để giám sát cảm xúc của bản thân và người khác, khả năng nhận biết và sử dụng thông tin về cảm xúc để điều khiển hành vi. Gần đây, Wen và cộng sự (2019) đã nhận định về trí tuệ cảm xúc như một tổ hợp các kỹ năng liên quan đến khả năng nhận thức, đánh giá và biểu đạt cảm xúc một cách chính xác; khả năng hiểu biết về cảm xúc và trí thức về cảm xúc; và khả năng điều chỉnh cảm xúc để thúc đẩy sự phát triển cảm xúc và trí tuệ.

Theo Wen và cộng sự (2019), trí tuệ cảm xúc được đo lường qua bốn khía cạnh: (1) *Đánh giá cảm xúc bản thân* là khả năng của cá nhân hiểu biết về những cảm xúc sâu sắc

của bản thân và có khả năng biểu lộ một cách tự nhiên những cảm xúc này; (2) *Đánh giá cảm xúc của những người khác* mô tả khả năng nhận biết và hiểu biết về cảm xúc của mọi người xung quanh; (3) *Sử dụng cảm xúc* khả năng nhận biết, vận dụng cảm xúc phù hợp để thúc đẩy quá trình tư duy và đưa ra quyết định dựa trên cảm xúc hiện có; (4) *Điều chỉnh cảm xúc* liên quan đến năng lực tự điều chỉnh tâm trạng và kiểm soát cảm xúc của bản thân trong quá trình giao tiếp và tương tác xã hội.

*Vốn tâm lý* là một cấu trúc đa chiều thể hiện trạng thái tâm lý tích cực của một cá nhân về sự tự tin, hy vọng, kiên trì và lạc quan (Tang và cộng sự, 2019). Vốn tâm lý tích cực có thể giúp cá nhân thích nghi với môi trường và áp lực, phát triển lợi thế cạnh tranh và cải thiện phúc lợi, hạnh phúc của nhân viên.

Kế thừa từ Luthans và cộng sự (2007), Tang và cộng sự (2019) cho rằng vốn tâm lý được cấu trúc bởi bốn thành phần: (1) *sự tự tin (tự tin)* liên quan đến năng lực của mỗi cá nhân trong việc theo đuổi các mục tiêu cao hơn; (2) *lạc quan* là thái độ tích cực, niềm tin về khả năng của một người khi làm việc ở hiện tại và tương lai; (3) *hy vọng* tạo ra động lực và quyết tâm để học cách vượt qua mọi thách thức và đạt được các mục tiêu cụ thể; và (4) *sự kiên trì* được biểu hiện qua sự kiên nhẫn của mỗi người trong việc chinh phục khó khăn và nhanh chóng phục hồi trạng thái tinh thần ban đầu để đạt được kết quả.

*Sự hài lòng với công việc* được Locke (1969) định nghĩa là một trạng thái tâm lý tích cực mà nhân viên trải nghiệm khi họ cảm thấy đáp ứng và mãn nguyện với công việc của mình, bao gồm sự hài lòng về mức độ công việc, đồng nghiệp, điều kiện làm việc. Trong nghiên cứu này, sự hài lòng trong công việc được hiểu dưới góc độ tính phù hợp của công việc, tâm trạng tích cực và niềm yêu thích của nhân viên đối với công việc (Abdullah và cộng sự, 2021).

*Hạnh phúc của nhân viên* (Well-being) bao gồm các khía cạnh khác nhau mà một tổ chức dành cho nhân viên. Ban đầu, nghiên cứu về hạnh phúc nhân viên tập trung chủ yếu vào sức khỏe tâm lý của nhân viên, các đặc điểm cá nhân và căng thẳng (Danna & Griffin, 1999), những nghiên cứu đã mở rộng gồm các góc nhìn: tâm lý, sinh lý và xã hội (Ponting, 2020). Theo Abdullah và cộng sự (2021), hạnh phúc của nhân viên là phạm trù rộng lớn bắt nguồn từ nhiều yếu tố, bao gồm lãnh đạo, sự ủng hộ, sự tự quản lý, sự kiên nhẫn, căng thẳng của nhân viên.

*Kết quả công việc* đề cập đến việc hoàn thành các nhiệm vụ được giao, là những thành tựu mà một cá nhân đạt được dựa trên thang đo áp dụng cho công việc phù hợp với mục tiêu và đạt được đầu ra mong muốn của tổ chức (Sony & Mekoth, 2016). Trong nghiên cứu này, kết quả công việc liên quan đến cách mà nhân viên thực hiện các công việc đóng góp vào hoạt động của tổ chức, đề cập đến chất lượng và hiệu quả công việc (Rabenu và cộng sự, 2017).

## **2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu**

*Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc với sự hài lòng công việc và kết quả công việc*

Sembinging và cộng sự (2020) nhấn mạnh tầm quan trọng của việc quản lý cảm xúc bản thân thông qua sự kỷ luật cá nhân, tính trung thực và động viên đối với mục tiêu để đạt hiệu suất tối ưu. Các nghiên cứu ở các công ty nghề khác nhau tìm thấy mối quan hệ tích cực giữa trí tuệ cảm xúc và kết quả công việc của các quản lý tin dụng (Bachman và cộng sự, 2000), nhân viên ngân hàng (Aqqad và cộng sự, 2019), các viên chức điều tra hình sự (Sembinging và cộng sự, 2020). Do đó, giả thuyết được đề xuất như sau:

*H1. Trí tuệ cảm xúc có mối quan hệ tích cực với kết quả công việc.*

Theo Wen và cộng sự (2019) cho thấy những người có trí tuệ cảm xúc cao hơn có xu hướng hình thành và duy trì mối quan hệ tốt

với cộng sự, góp phần vào sự hài lòng công việc. Theo Maamari và Majdalani (2017), những người lãnh đạo có trí tuệ cảm xúc tốt sẽ dễ dàng hiểu và có bản lĩnh làm cấp dưới hài lòng cao về công việc. Cho nên, giả thuyết được đưa ra:

*H2. Trí tuệ cảm xúc có mối quan hệ tích cực với sự hài lòng đối với công việc.*

*Mối quan hệ giữa sự hài lòng đối với công việc và kết quả công việc*

Về mặt lý thuyết, mối tương quan giữa sự hài lòng với công việc và kết quả công việc có thể được mô tả bằng lý thuyết công bằng, nhân viên có thể không hài lòng khi đầu vào của họ không tương ứng với người khác làm công việc tương tự (Alwali & Alwali, 2022). Shooshtarian và cộng sự (2013); Fu và Deshpande (2014) đã kết luận rằng sự hài lòng với công việc có tác động tích cực mạnh đến kết quả công việc. Do đó, giả thuyết được đề nghị như sau:

*H3. Sự hài lòng đối với công việc có mối quan hệ tích cực với kết quả công việc.*

*Vai trò trung gian của sự hài lòng trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kết quả công việc*

Li và cộng sự (2018) đã chứng minh được vai trò trung gian của sự hài lòng công việc trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kết quả công việc. Khi một người trí tuệ cảm xúc cao hơn thường có kết quả làm việc tốt hơn, một phần là do họ hài lòng hơn với công việc của mình, dẫn đến cải thiện kết quả. Hơn nữa, Alonderiene và Majauskaite (2016) cho thấy sự hài lòng công việc giữ vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kết quả công việc. Từ đó, giả thuyết được thiết lập:

*H4. Sự hài lòng đối với công việc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kết quả công việc.*

*Mối quan hệ giữa vốn tâm lý với hạnh phúc của nhân viên và kết quả công việc*

Gong và cộng sự (2019) đã chỉ ra rằng vốn tâm lý có tác động tích cực đến kết quả công

việc; những người có vốn tâm lý tích cực cao sẽ thể hiện nỗ lực hơn để đạt thành công và thường có kết quả tốt hơn. Đặc biệt, những người có vốn tâm lý cao thường có ý chí và đề xuất nhiều giải pháp cho các vấn đề, có sự định hướng tích cực và kỳ vọng tích cực về kết quả, cũng như đối mặt tích cực với khó khăn và trở ngại, từ đó, nỗ lực để đạt được mục tiêu và dẫn đến đạt thành tích trong công việc cao hơn. Vì vậy, giả thuyết được đưa ra:

*H5. Vốn tâm lý có mối quan hệ tích cực với kết quả công việc.*

Avey và cộng sự (2010) nhận thấy rằng có mối quan hệ tích cực giữa vốn tâm lý và hạnh phúc nhân viên. Luthans và cộng sự (2015) cũng nhấn mạnh về việc phát triển vốn tâm lý đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trạng thái tinh thần và tăng cường kết quả công việc của nhân viên. Do đó, các nguồn lực vốn tâm lý sẽ dẫn đến những cảm xúc tích cực, là một yếu tố quan trọng của hạnh phúc. Điều này đồng nghĩa rằng việc phát triển và tăng cường vốn tâm lý có thể nâng cao hạnh phúc và trạng thái tinh thần của nhân viên trong môi trường làm việc. Chính vì thế, nhóm tác giả đã thiết lập giả thuyết như sau:

*H6. Vốn tâm lý có mối quan hệ tích cực với hạnh phúc của nhân viên.*

*Mối quan hệ giữa hạnh phúc của nhân viên và kết quả công việc*

Nghiên cứu của Rabenu và cộng sự (2017) cho thấy, khi người lao động được hạnh phúc, trong công việc họ có xu hướng thể hiện thành tích tốt hơn. Ngoài ra, hạnh phúc của người lao động được coi là yếu tố quan trọng trong sự thành công của tổ chức vì không những ảnh hưởng tích cực đến kết quả công việc, sự hài lòng và cam kết tổ chức của nhân viên (Diener và cộng sự, 2017); mà còn tác động tích cực đến sự đổi mới và sáng tạo trong công việc, góp phần vào kết quả công việc và sự cạnh tranh của tổ chức (George và cộng sự, 2020). Từ đó, giả thuyết được thiết lập:

*H7. Hạnh phúc của người lao động có mối quan hệ tích cực với kết quả công việc*

*Vai trò trung gian của hạnh phúc của nhân viên trong mối quan hệ giữa vốn tâm lý và kết quả công việc*

Lý thuyết bảo tồn tài nguyên (COR) được đề xuất bởi Hobfoll (2001) cung cấp quan điểm về mối liên kết giữa trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, hạnh phúc nhân viên, sự hài lòng công việc và kết quả công việc. Lý thuyết COR dựa trên nguyên lý là mọi cá nhân đều được thúc đẩy bởi việc bảo vệ tài nguyên hiện tại của mình và cố gắng thu thập thêm tài nguyên mới. Những tài nguyên này có thể là vật chất hoặc phi vật chất giúp cá nhân có thể đối mặt với những áp lực, khó khăn để làm việc hiệu quả trong công việc.

Rabenu và cộng sự (2017) cho rằng, vốn tâm lý là một nguồn tài nguyên quan trọng của mỗi người trong việc đương đầu với những khó khăn trong cuộc sống có vai trò quyết định đến sức khỏe cả về thể chất lẫn tinh thần; những người có nhiều tài nguyên hoặc trải qua ít mất tài nguyên sẽ thường có cảm xúc tích cực phổ biến hơn. Dựa theo lý thuyết COR, khi gặp trở ngại trong công việc, nếu người lao động có nhiều vốn tâm lý (tài nguyên) thì họ sẽ củng cố được hạnh phúc (nguồn lực), từ đó đạt được thành tích cao trong công việc (mục tiêu). Vì vậy, giả thuyết đã được đề xuất như sau:

*H8. Hạnh phúc của nhân viên đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa vốn tâm lý và kết quả công việc.*

*Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và hạnh phúc của nhân viên*

Extremera và cộng sự (2019) đã kết luận rằng trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng tích cực đến hạnh phúc nhân viên. Ngoài ra, nghiên cứu của Cherniss (2010) chứng minh được trí tuệ cảm xúc của những quản lý tác động không chỉ đến cảm xúc và hạnh phúc của họ, mà còn của nhân viên trong tổ chức. Từ đó, bài viết đề xuất giả thuyết:

H9. Trí tuệ cảm xúc có mối quan hệ tích cực với hạnh phúc của nhân viên.

Mối quan hệ giữa vốn tâm lý và sự hài lòng đối với công việc

Luthans và cộng sự (2007) cho thấy tác động tích cực của vốn tâm lý đến sự hài lòng đối với công việc. Bằng cách tăng cường vốn tâm lý, nhân viên sẽ nỗ lực vượt qua khó khăn và sẽ có động lực mạnh mẽ đối mặt với những trở ngại trong công việc, đồng thời kiểm soát căng thẳng và lo lắng, từ đó nâng cao kết quả công việc và sự hài lòng đối với công việc (Avey và cộng sự, 2010; Tang và cộng sự, 2019). Vì vậy, nhóm nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H10. Vốn tâm lý có mối quan hệ tích cực với sự hài lòng đối với công việc.

Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý

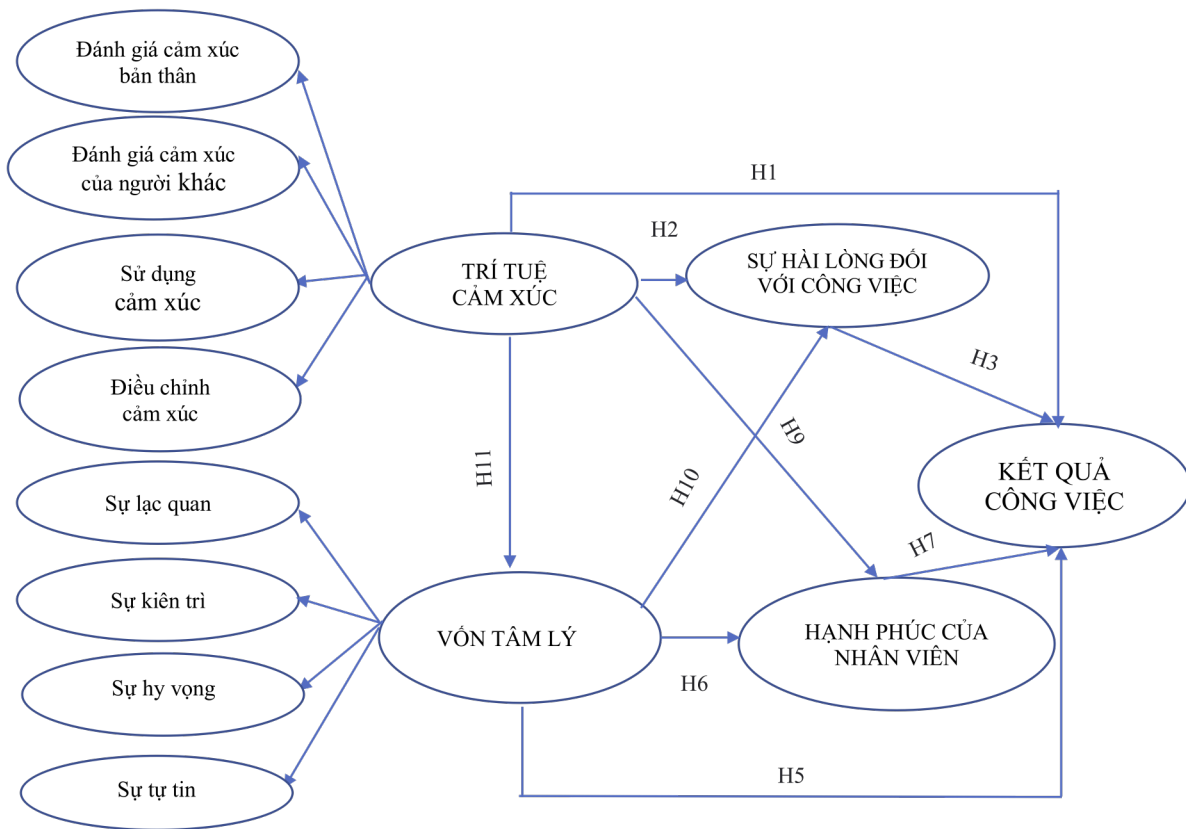
Luthans và cộng sự (2007) đã khẳng định rằng trí tuệ cảm xúc tác động đáng kể đến vốn tâm lý. (Gong và cộng sự, 2019) cũng nhận định rằng trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý có mối quan hệ tích cực với nhau; trí tuệ cảm xúc đóng vai trò trong việc tạo ra và phát triển vốn tâm lý và các thành phần của vốn tâm lý. Do đó, giả thuyết được thiết lập:

H11. Trí tuệ cảm xúc có mối quan hệ tích cực với vốn tâm lý

Từ tổng quan nghiên cứu nêu trên, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:

**3. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu sơ bộ: được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn tay đôi, nhóm tác giả



(Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả)

**Hình 1:** Mô hình nghiên cứu đề xuất

gửi câu hỏi cho các thành viên và thông báo nội dung cần thảo luận để điều chỉnh thang đo nháp đo lường các khái niệm trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, sự hài lòng đối với công việc, hạnh phúc nhân viên và kết quả công việc cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

Nhóm tác giả đã kế thừa thang đo các thành phần của trí tuệ cảm xúc từ nghiên cứu của Wen và cộng sự (2019) bao gồm 16 biến quan sát; thang đo vốn tâm lý được kế thừa từ nghiên cứu của Tang và cộng sự (2019) gồm 24 biến quan sát; thang đo sự hài lòng đối với công việc từ nghiên cứu của Homburg và Stock (2004) gồm 4 biến quan sát; thang đo hạnh phúc của nhân viên từ nghiên cứu của Abdullah và cộng sự (2021) gồm 9 biến quan sát; còn thang đo kết quả công việc được dẫn từ Rabenu và cộng sự (2017) bao gồm 5 biến quan sát.

Nhóm tác giả đã tiến hành phỏng vấn, giải thích về định nghĩa, bản chất của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đến 10 nhân viên đảm nhiệm chức vụ khác nhau và đang làm

việc tại các doanh nghiệp du lịch tại Tp.HCM. Các thành viên đã thảo luận và thể hiện suy nghĩ của mình. Kết quả phỏng vấn đã thông qua với 58 biến quan sát được đo lường qua thang đo Likert 5 bậc, từ đó thực hiện nghiên cứu chính thức.

*Nghiên cứu chính thức:* Đặc thù của ngành du lịch là trong suốt hành trình trải nghiệm dịch vụ, khách du lịch tiếp xúc với nhiều bên liên quan và sản phẩm du lịch, bao gồm các công ty du lịch, nhà tổ chức tour, hướng dẫn viên du lịch, cũng như các điểm đến du lịch và các dịch vụ lưu trú. Từ đó, trải nghiệm du khách chịu ảnh hưởng từ môi trường vật lý, sản phẩm, du khách khác và nhân viên phục vụ (Mossberg, 2007). Đối tượng khảo sát trong nghiên cứu này là người lao động đang làm việc trong các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM, cụ thể là những hướng dẫn viên du lịch, quản lý và nhân viên thuê ngoài.

Nhóm tác giả đã sử dụng mối quan hệ cá nhân để gửi phiếu khảo sát trực tuyến đến những nhân viên (qua ứng dụng trên Google

**Bảng 1:** Thông tin về mẫu nghiên cứu

	Tiêu chí	Tần số	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>	Nam	140	42,8
	Nữ	187	57,2
<b>Độ tuổi</b>	18 - 22	46	14,1
	22 - 30	215	65,7
	Trên 30	66	20,2
<b>Tính chất công việc</b>	Nhân viên/Chuyên viên	236	72,2
	Quản lý	78	23,8
	Nhân viên tự do, thuê ngoài	13	4,0
<b>Thu nhập</b>	Dưới 20 triệu	212	64,8
	20 - 30 triệu	65	19,9
	Trên 30 triệu	50	15,3
<b>Thâm niên</b>	Dưới 1 năm	73	22,3
	1 - 3 năm	123	37,6
	Trên 3 năm	131	40,1
<b>Cộng</b>		<b>327</b>	<b>100,0</b>

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS của nhóm tác giả)



**Bảng 2:** Kết quả xử lý dữ liệu của các biến quan sát

Ký hiệu	Phát biểu	Hệ số tải ngoài
<b>Đánh giá cảm xúc bản thân (Cronbach's alpha: 0,764; rho_A: 0,768; CR: 0,848; AVE: 0,585)</b>		
BT1	Tôi hiểu rõ lý do về những cảm xúc nhất định của tôi tại một trường hợp cụ thể	0,776
BT2	Tôi hiểu rõ cảm xúc của chính mình	0,782
BT3	Tôi hiểu rõ những điều mà tôi cảm nhận hoặc cảm thấy được	0,774
BT4	Tôi cảm nhận được mình có hạnh phúc hay không	0,727
<b>Đánh giá cảm xúc của người khác (Cronbach's alpha: 0,774; rho_A: 0,778; CR: 0,855; AVE: 0,597)</b>		
NK1	Tôi luôn biết cảm xúc của người thân qua biểu hiện của họ	0,725
NK2	Tôi là người có khả năng quan sát tốt những cảm xúc của người khác	0,797
NK3	Tôi có khả năng cảm nhận và hiểu được những cảm xúc và những điều người khác cảm nhận một cách nhạy bén	0,813
NK4	Tôi hiểu rõ cảm xúc của mọi người xung quanh	0,751
<b>Sử dụng cảm xúc (Cronbach's alpha: 0,790; rho_A: 0,790; CR: 0,864; AVE: 0,614)</b>		
SD1	Tôi luôn đặt ra mục tiêu cho bản thân và sau đó cố gắng hết sức để đạt được chúng	0,797
SD2	Tôi luôn tự nhủ rằng mình có khả năng	0,821
SD3	Tôi thuộc kiểu người biết động viên bản thân	0,767
SD4	Tôi luôn động viên bản thân nỗ lực hết mình	0,747
<b>Điều chỉnh cảm xúc (Cronbach's alpha: 0,736; rho_A: 0,741; CR: 0,834; AVE: 0,557)</b>		
DC1	Tôi có thể kiểm soát cảm xúc bản thân để xử lý các tình huống khác nhau một cách hợp lý	0,738
DC2	Tôi hoàn toàn có khả năng kiểm soát cảm xúc của chính mình	0,794
DC3	Tôi kịp thời bình tĩnh trở lại khi tôi tức giận	0,727
DC4	Tôi kiểm soát tốt cảm xúc của chính mình	0,724
<b>Tự tin (Cronbach's alpha: 0,843; rho_A: 0,844; CR: 0,889; AVE: 0,615)</b>		
TT1	Tôi thấy tự tin khi tìm kiếm giải pháp cho một vấn đề lâu dài	0,797
TT2	Tôi thấy tự tin khi đại diện cho lĩnh vực làm việc của mình trong các cuộc họp với ban quản lý	0,766
TT3	Tôi cảm thấy tự tin khi phát biểu trong các buổi họp quan trọng của công ty	0,790
TT4	Tôi cảm thấy tự tin trong việc góp phần đặt ra các mục tiêu trong lĩnh vực công việc của mình	0,796
TT5	Tôi thấy tự tin khi cần liên hệ với những người ngoài công ty (ví dụ: khách hàng và nhà cung cấp) để thảo luận các vấn đề	0,771

<b>Hy vọng (Cronbach's alpha: 0,805; rho_A: 0,808; CR: 0,865; AVE: 0,563)</b>		
HV1	Mỗi khi gặp khó khăn trong công việc, tôi có thể nghĩ ra nhiều cách để vượt qua	0,747
HV2	Hiện tại, tôi đang tích cực theo đuổi các mục tiêu công việc của mình	0,789
HV3	Có nhiều cách để giải quyết mọi vấn đề	0,725
HV4	Hiện tại, tôi tự thấy mình là một người hoàn thành tốt công việc	0,777
HV5	Tôi nghĩ ra nhiều giải pháp để có thể đạt được các mục tiêu trong công việc của mình	0,709
<b>Kiên trì (Cronbach's alpha: 0,818; rho_A: 0,836; CR: 0,870; AVE: 0,574)</b>		
KT1	Khi gặp trở ngại trong công việc, tôi luôn nỗ lực cố gắng vượt qua và tiếp tục công việc	0,753
KT2	Bằng cách nào đó, tôi có thể quản lý tốt công việc và vượt qua những khó khăn	0,773
KT3	Ở nơi làm việc, nếu cần, tôi sẵn sàng đảm nhận công việc một cách độc lập	0,804
KT4	Nhìn chung, tôi luôn bình tĩnh và dễ dàng vượt qua những áp lực tại nơi làm việc	0,736
KT5	Tôi có khả năng vượt qua các thách thức tại nơi làm việc vì tôi đã trải qua khó khăn trong quá khứ	0,717
<b>Lạc quan (Cronbach's alpha: 0,864; rho_A: 0,870; CR: 0,901; AVE: 0,647)</b>		
LQ1	Khi phải đối mặt với sự việc không thể lường trước, tôi thường tin rằng điều tốt đẹp nhất sẽ xảy ra	0,802
LQ2	Khi gặp sự cố trong công việc, tôi tin rằng mọi việc đều sẽ được giải quyết	0,820
LQ3	Tôi luôn nhìn về phía tích cực về công việc của mình	0,798
LQ4	Tôi lạc quan về những gì sẽ xảy ra trong tương lai liên quan đến công việc	0,790
LQ5	Trong công việc, mọi thứ diễn ra khá bất ngờ, nhưng đều trong phạm vi tôi có thể kiểm soát được	0,810
<b>Hài lòng (Cronbach's alpha: 0,910; rho_A: 0,928; CR: 0,937; AVE: 0,788)</b>		
HL1	Nhìn chung, tôi hài lòng với công việc của mình	0,935
HL2	Nhìn chung, tôi hài lòng với đồng nghiệp của mình	0,901
HL3	Nhìn chung, tôi hài lòng với cấp trên của mình	0,858
HL4	Nhìn chung, tôi hài lòng khi làm việc công ty này	0,855
<b>Hạnh phúc nhân viên (Cronbach's alpha: 0,913; rho_A: 0,925; CR: 0,935; AVE: 0,741)</b>		
HP1	Tôi đánh giá cao về chất lượng cuộc sống của mình	0,915
HP2	Tôi hài lòng với sức khỏe hiện tại của mình	0,805
HP3	Tôi hài lòng với giấc ngủ hiện tại của mình	0,900
HP4	Tôi cảm thấy hài lòng về khả năng thực hiện các công việc hàng ngày của mình	0,868
HP5	Tôi cảm thấy hài lòng về khả năng làm việc của mình	0,811
<b>Kết quả công việc (Cronbach's alpha: 0,916; rho_A: 0,918; CR: 0,937; AVE: 0,749)</b>		
KQ1	Tôi tự đánh giá thực hiện công việc của tôi là xuất sắc	0,860
KQ2	Theo tôi, cấp trên đánh giá tôi thực hiện công việc là xuất sắc	0,898
KQ3	Theo tôi, đồng nghiệp đánh giá tôi thực hiện công việc là xuất sắc	0,855
KQ4	Tôi cảm thấy công việc mình thực hiện đáp ứng được các tiêu chuẩn rất cao	0,867
KQ5	Tôi đánh giá cao mức độ hiệu quả của công việc mà tôi thực hiện	0,846

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm Smart PLS của nhóm tác giả)

Drive, email, Zalo, Messenger). Mẫu khảo sát được phân bố tại nhiều doanh nghiệp du lịch khác nhau với quy mô chủ yếu là vừa và nhỏ, ngoài ra cũng gửi đến một số doanh nghiệp lớn bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Có 430 bảng câu hỏi được phát ra, thu về được 368 bảng; trong đó có 327 bảng hợp lệ (đạt 76% số bảng hỏi phát ra). Nghiên cứu định lượng thông qua phần mềm SPSS V22 và Smart PLS 4 để thực hiện các phân tích thống kê nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

trong mô hình nghiên cứu có các giá trị Cronbach's alpha >0,7;  $\rho_A > 0,7$ ; CR >0,7 và AVE >0,5 đạt yêu cầu; các hệ số ma trận HTMT (bảng 3) đều < 0,9 (Fassott và cộng sự, 2016) chứng tỏ các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đạt yêu cầu về giá trị phân biệt; đồng thời giá trị VIF của các biến quan sát đều < 5,0. Cho nên, mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường. Như vậy, mô hình đo lường thỏa yêu cầu về độ tin cậy, giá trị phân biệt; đủ điều kiện để tiếp tục đánh giá ở các bước tiếp theo.

**Bảng 3:** Hệ số ma trận HTMT

	BT	DC	HL	HP	HV	KQ	KT	LQ	NK	SD	TT
BT											
DC	0,218										
HL	0,351	0,325									
HP	0,482	0,366	0,518								
HV	0,266	0,316	0,416	0,392							
KQ	0,547	0,365	0,655	0,715	0,575						
KT	0,138	0,083	0,135	0,114	0,086	0,126					
LQ	0,087	0,135	0,060	0,118	0,082	0,184	0,082				
NK	0,645	0,109	0,285	0,413	0,379	0,470	0,129	0,056			
SD	0,446	0,311	0,416	0,416	0,388	0,588	0,111	0,097	0,319		
TT	0,488	0,197	0,348	0,451	0,538	0,643	0,061	0,123	0,406	0,479	

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm Smart PLS của nhóm tác giả)

**4. Kết quả nghiên cứu**

**4.1. Đánh giá mô hình đo lường**

Để kiểm định mô hình đo lường, các thang đo được đánh phải đạt: giá hệ số tải ngoài ( $\lambda$ )  $\geq 0,7$ ; độ tin cậy (Cronbach's alpha)  $> 0,7$ ; độ tin cậy tổng hợp  $> 0,7$  và tổng phương sai trích (AVE)  $> 0,5$ . Qua xử lý dữ liệu lần 1, các biến TT6, HV6, KT6, LQ6, HP6, HP7, HP8, HP9 bị loại vì có độ tin cậy riêng thấp hơn 0,7. Bảng 2 thể hiện kết quả xử lý dữ liệu lần 2 cho thấy thang đo đo lường các khái niệm

**4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc**

- Hệ số xác định sự biến thiên của mô hình ( $R^2$ ): Các hệ số  $R^2$  đều  $> 0,23$ , riêng KQCV có  $R^2 = 0,674$ , chứng tỏ mô hình phù hợp với bộ dữ liệu (Fassott và cộng sự, 2016);

- Mức độ dự đoán liên quan ( $Q^2$ ): cho thấy TTCX, VTL, HP, KQ có mức độ dự đoán liên quan rất mạnh ( $Q^2 = 0,496 > 0,35$ ) đến KQ (David Garson, 2016).

- Mức độ ảnh hưởng ( $f^2$ ): hệ số ảnh hưởng  $f^2$  của 5 mối quan hệ đều  $> 0,02$ ; 3 mối quan

hệ > 0,15; riêng TTCX → VTL có  $f^2 = 0,362 > 0,3$ . Như vậy, mức độ tác động của các mối quan hệ tương ứng có thể kết luận là tương đối mạnh.

- Hệ số ảnh hưởng ( $\beta$ ): Nhóm tác giả đã kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính với kích thước mẫu được đề nghị là  $n=5000$  (Fassott và cộng sự, 2016).

- VTL tác động gián tiếp đến KQCV thông qua HP với mức tác động  $\beta=0,059$ . Như vậy, giả thuyết H8 được chấp nhận.

**4.3. Kiểm định sự khác biệt**

Trong kiểm định đa nhóm, khi sử dụng công cụ Smart\_PLS, theo David Garson (2016) nếu P-value <5%; 10% hoặc P-Value >95%; 90% thì sự khác biệt giữa các

**Bảng 4:** Kết quả Bootstrapping mô hình cấu trúc và kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết/ Mối quan hệ	Mức độ tác động ( $\beta$ )	Trọng số trung bình Bootstrapping	Độ lệch chuẩn	Giá trị t	P Values	Kiểm định giả thuyết
H1: TTCX → KQ	0,202	0,202	0,040	5,089	0,000	Chấp nhận
H2: TTCX → HL	0,321	0,321	0,062	5,133	0,000	Chấp nhận
H3: HL → KQ	0,254	0,250	0,044	5,819	0,000	Chấp nhận
H5: VTL → KQ	0,305	0,307	0,045	6,782	0,000	Chấp nhận
H6: VTL → HP	0,253	0,254	0,057	4,454	0,000	Chấp nhận
H7: HP → KQ	0,296	0,295	0,040	7,361	0,000	Chấp nhận
H9: TTCX → HP	0,393	0,393	0,051	7,746	0,000	Chấp nhận
H10: VTL → HL	0,233	0,237	0,061	3,817	0,000	Chấp nhận
H11: TTCX → VTL	0,515	0,520	0,051	10,164	0,000	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng kỹ thuật PLS Bootstrapping từ phần mềm Smart PLS)

Kết quả bảng 4, các ước lượng trong mô hình là đáng tin cậy. Cho nên, 9 giả thuyết đều được chấp nhận vì có giá trị P-value <5% (hay  $t > 1,96$ ), trong đó TTCX tác động cùng chiều đến VTL mạnh nhất (H11:  $\beta = 0,515$ ), tiếp theo TTCX tác động cùng chiều với HP (H9:  $\beta = 0,393$ ).

*Kiểm định giả thuyết H4 và H8:*

*PLS Bootstrapping từ phần mềm Smart PLS)*

Từ Bảng 5 nhận thấy TTCX và VTL tác động gián tiếp đến kết quả công việc thông qua hài lòng công việc và hạnh phúc, cụ thể:

- TTCX tác động gián tiếp đến KQCV thông qua HL với mức tác động  $\beta=0,081$ . Như vậy, giả thuyết H4 được chấp nhận;

nhóm có ý nghĩa thống kê ở mức 5%; 10%. Qua bảng 6 cho thấy:

- Có sự khác biệt về giới tính trong mối quan hệ giữa TTCX với HL (ở mức 90%); và VTL của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM (ở mức 95%).

- Có sự khác biệt về giới tính trong mối quan hệ giữa VTL với KQCV của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM (ở mức 95%).

- Có sự khác biệt giữa quản lý và nhân viên trong mối quan hệ giữa TTCX (ở mức 90%) và VTL (ở mức 95%) với KQCV của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM.

**Bảng 5:** Mức độ tác động gián tiếp tổng hợp

Mối quan hệ	Mức độ tác động ( $\beta$ )	Trọng số trung bình Bootstrapping	Độ lệch chuẩn	Giá trị t	P-value	Kiểm định
TTCX $\rightarrow$ HL $\rightarrow$ KQ	0,081	0,081	0,022	3,676	0,000	Chấp nhận
VTL $\rightarrow$ HP $\rightarrow$ KQ	0,059	0,059	0,018	3,217	0,001	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng kỹ thuật)

**Bảng 6:** Kiểm định sự khác biệt

Mối quan hệ	Giới tính		Về chức vụ	
	p-Value	Kết luận	p-Value	Kết luận
TTCX $\rightarrow$ KQ	0,711	Không có ý nghĩa	0,929	<b>Có ý nghĩa ở mức 90%</b>
TTCX $\rightarrow$ HL	0,909	<b>Có ý nghĩa ở mức 90%</b>	0,676	Không có ý nghĩa
HL $\rightarrow$ KQ	0,824	Không có ý nghĩa	0,713	
VTL $\rightarrow$ KQ	0,957	<b>Có ý nghĩa ở mức 95%</b>	0,993	<b>Có ý nghĩa ở mức 95%</b>
VTL $\rightarrow$ HP	0,610	Không có ý nghĩa	0,887	Không có ý nghĩa
HP $\rightarrow$ KQ	0,600		0,864	
TTCX $\rightarrow$ HP	0,880		0,864	
VTL $\rightarrow$ HL	0,707		0,788	
TTCX $\rightarrow$ VTL	0,972		<b>Có ý nghĩa ở mức 95%</b>	

(Nguồn: Kết quả phân tích bằng kỹ thuật MGA từ phần mềm Smart PLS)

**5. Kết luận và hàm ý quản trị**

Kết quả nghiên cứu cho thấy trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, hài lòng công việc và hạnh phúc nhân viên đều tác động cùng chiều đến kết quả công việc; phù hợp với nghiên cứu của Gong và cộng sự (2019); Sembiring và cộng sự (2020), Alwali và Alwali (2022); Rabenu và cộng sự (2017); Tang và cộng sự (2019); Nanda và Randhawa (2022); Phan (2023). Từ Bảng 5, HL và HP đóng vai trò trung gian một phần trong mối quan hệ giữa TTCX và VTL với KQCV; tương đồng với

nghiên cứu của Alwali và Alwali (2022); Nanda và Randhawa (2022).

Kết quả cũng cho thấy có sự khác biệt về giới tính trong mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc với hài lòng công việc và vốn tâm lý của nhân viên; giữa vốn tâm lý với kết quả công việc; có sự khác biệt giữa quản lý và nhân viên về mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý với kết quả công việc của nhân viên các doanh nghiệp du lịch tại Tp. HCM.

Nhóm tác giả đã thực hiện phỏng vấn với các thành viên trước đây để giải thích cho kết

quả trên, họ cho rằng do đặc thù các công ty du lịch, nơi đòi hỏi nhiều sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ, đòi hỏi nhân viên thấu hiểu cảm xúc khách du lịch và điều chỉnh cảm xúc phù hợp trong từng tình huống. Do đó, nhân viên có trí tuệ cảm xúc và vốn tâm lý tốt sẽ giúp cho họ: có khả năng kiểm soát tâm trạng để thực hiện nhiệm vụ tốt hơn, cảm thấy thoải mái hơn với môi trường làm việc, lan tỏa trạng thái tích cực, năng động hơn trong công việc, tạo nên không khí hợp tác, có tâm lý tích cực và tạo ra môi trường tích cực, góp phần gia tăng hiệu quả làm việc cá nhân và đội nhóm.

Dựa trên cơ sở kết quả nghiên cứu và phỏng vấn nêu ở đoạn trên, nhóm tác giả đã đưa ra hàm ý cho các doanh nghiệp du lịch nhằm cải thiện kết quả làm việc cho nhân viên thông qua trí tuệ cảm xúc, vốn tâm lý, hài lòng công việc và hạnh phúc đối với cấp nhân viên, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch nam. Cụ thể:

**Đối với trí tuệ cảm xúc**, các nhà quản trị cần: (1) Triển khai các chương trình đào tạo cho nhân viên, như: nhận diện cảm xúc, quản lý cảm xúc và sử dụng cảm xúc tốt trong tương tác với nội bộ tổ chức và với khách hàng hoặc những chương trình linh hoạt để đảm bảo phù hợp với nhu cầu và đặc điểm riêng biệt của từng nhóm nhân viên (theo chức vụ, giới tính). (2) Xây dựng môi trường làm việc tích cực, nơi nhân viên có thể thoải mái chia sẻ và thể hiện cảm xúc mà không lo sợ đánh giá, sẽ khuyến khích sự tương tác xã hội và áp dụng trí tuệ cảm xúc trong công việc hàng ngày. (3) Các cấp quản lý có thể triển khai những cuộc họp cá nhân với nhân

viên để có thể trao đổi trực tiếp, xác định và hỗ trợ việc phát triển cá nhân trong lĩnh vực này. (4) Các cấp quản lý nên tạo điều kiện để khuyến khích nhân viên thử nghiệm ý tưởng và tìm ra giải pháp một cách sáng tạo, dựa trên nhận thức và quản lý cảm xúc, nhằm kích thích tư duy sáng tạo tạo nên không khí làm việc tích cực và ổn định.

Những đề xuất này không chỉ hỗ trợ phát triển trí tuệ cảm xúc cá nhân mà chính từ sự cải thiện này sẽ trực tiếp góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng, kết quả công việc.

**Đối với vốn tâm lý**: Để củng cố vốn tâm lý của nhân viên, các nhà quản trị cần triển khai một số các hoạt động tăng cường sự lạc quan, tự tin, hy vọng và sự kiên trì trong công ty. (1) Xây dựng và thực hiện các khóa đào tạo về tư duy tích cực, nâng cao kỹ năng tự tin và giao tiếp của nhân viên, hướng dẫn nhân viên cách nhìn nhận tích cực đối với thách thức và khó khăn từ những chủ đề như “Tư duy tích cực”, “Quản lý căng thẳng”, “Tư duy linh hoạt”,... (2) Do tính chất các công ty du lịch, cần thúc đẩy văn hóa hướng đến sự hòa hợp và đa dạng trong tổ chức, chuyển đổi nhận thức thông qua chương trình đào tạo, công tác truyền thông và chương trình nội bộ. (3) Hỗ trợ nhân viên các công cụ cần thiết và sự an toàn về mặt tâm lý trong làm việc độc lập và tự quản lý công việc cũng sẽ giúp họ phát triển sự tự lập và đạt được các mục tiêu cá nhân một cách hiệu quả.

**Đối với sự hài lòng công việc**: Các doanh nghiệp du lịch cần (1) triển khai chương trình đào tạo nâng cao năng lực, đặc biệt là đối với những quản lý mới được bổ nhiệm; (2) kỹ năng giao tiếp hiệu quả của cấp quản lý với

cấp dưới nhằm tạo ra một môi trường làm việc tích cực và tiếp thêm động lực cho nhân viên; (3) triển khai các chương trình chia sẻ kinh nghiệm giữa các cấp quản lý, khai vấn, đào tạo về kỹ năng phản hồi, kỹ năng đào tạo, huấn luyện nhân viên; (4) xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng, minh bạch và chia sẻ rộng rãi đến nhân viên; (5) hỗ trợ phát triển công việc, phát triển cá nhân dành cho nhân viên lớn tuổi, nhân viên lâu năm.

**Đối với hạnh phúc nhân viên:** Các doanh nghiệp du lịch cần (1) chú trọng đến chăm sóc sức khỏe toàn diện cho nhân viên, giúp nhân viên duy trì lối sống lành mạnh, giảm căng thẳng. (2) Cấp quản lý cần thường xuyên phản hồi kết quả công việc, lắng nghe và hỗ trợ nhân viên trong công việc hằng ngày. (3) Tạo ra bầu không khí làm việc vui vẻ, khuyến khích sự hỗ trợ, đồng thuận và thúc đẩy tương tác tích cực trong doanh nghiệp. (4) Xây dựng các chương trình hỗ trợ định hướng và phát triển năng lực phù hợp dành cho nhân viên ở các cấp bậc khác nhau nhằm nâng cao khả năng thực hiện công việc của mỗi cá nhân.

**Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo:** bài viết có phạm vi khảo sát tại một số doanh nghiệp du lịch TP. HCM với phương pháp chọn mẫu thuận tiện và số lượng mẫu cũng không quá lớn. Để tính khái quát của mô hình đề xuất được nâng cao, các nghiên cứu sau này cần nghiên cứu với quy mô mẫu lớn hơn là nhân viên ngành du lịch tại các địa phương khác trên cả nước. ♦

#### **Tài liệu tham khảo:**

Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of inter-

nal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607-619.

Alonderiene, R., & Majauskaite, M. (2016). Leadership style and job satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 140-164.

Alwali, J., & Alwali, W. (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: A test of the mediating role of job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(6), 928-952.

Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. e. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225-265.

Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of management*, 36(2), 430-452.

Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), 176-182.

Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and organizational psychology*, 3(2), 110-126.

Côté, S., & Miners, C. T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelli-

gence, and job performance. *Administrative science quarterly*, 51(1), 1-28.

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of management*, 25(3), 357-384.

David Garson, G. (2016). Partial least squares: Regression & structural equation models. *Raleigh, NC: Statistical Publishing Associates*.

Diener, E., Pressman, S. D., Hunter, J., & Delgado-Chase, D. (2017). If, why, and when subjective well-being influences health, and future needed research. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 9(2), 133-167.

Fassott, G., Henseler, J., & Coelho, P. S. (2016). Testing moderating effects in PLS path models with composite variables. *Industrial management & data systems*, 116(9), 1887-1900.

Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. *Journal of business ethics*, 124, 339-349.

George, M. J., Jensen, M. R., Russell, M. A., Gassman-Pines, A., Copeland, W. E., Hoyle, R. H., & Odgers, C. L. (2020). Young adolescents' digital technology use, perceived impairments, and well-being in a representative sample. *The Journal of pediatrics*, 219, 180-187.

Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 10, 2707.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.

Homburg, C., & Stock, R. M. (2004). The link between salespeople's job satisfaction and customer satisfaction in a business-to-business context: A dyadic analysis. *Journal of the academy of marketing science*, 32, 144-158.

Hou, J., He, Y., Zhao, X., Thai, J., Fan, M., Feng, Y., & Huang, L. (2020). The effects of job satisfaction and psychological resilience on job performance among residents of the standardized residency training: a nationwide study in China. *Psychology, health & medicine*, 25(9), 1106-1118.

Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y., & Petrides, K. (2018). A multilevel model of teachers' job performance: Understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust. *Frontiers in psychology*, 9, 2420.

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.

Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*: Oxford University Press, USA.

Maamari, B. E., & Majdalani, J. F. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(2), 327-345.



Mossberg, L. (2007). A marketing approach to the tourist experience. *Scandinavian journal of hospitality and tourism*, 7(1), 59-74.

Nanda, M., & Randhawa, G. (2022). Do emotionally intelligent female employees perform better on the job? A serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(1), 89-109.

Phan, Q. T. (2023). Vốn tâm lý và kết quả công việc của nhân viên y tế: vai trò trung gian của chất lượng cuộc sống công việc và sự thỏa mãn công việc.

Ponting, S. S.-A. (2020). Organizational identity change: impacts on hotel leadership and employee wellbeing. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 6-26.

Prentice, C. (2019). *Emotional intelligence and marketing*: World Scientific.

Rabenu, E., Yaniv, E., & Elizur, D. (2017). The relationship between psychological capital, coping with stress, well-being, and performance. *Current Psychology*, 36, 875-887.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.

Sembing, N., Nimran, U., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2020). The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(5), 1113-1130.

Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Amini Lari, M. (2013). The effect of labor's emotional intelligence on their job satisfaction, job performance and commitment. *Iranian Journal of management studies*, 6(1), 27-43.

Sony, M., & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20-32.

Tang, Y., Shao, Y.-F., & Chen, Y.-J. (2019). Assessing the mediation mechanism of job satisfaction and organizational commitment on innovative behavior: the perspective of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 10, 2699.

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

### Summary

This research examines the relationship between emotional intelligence and psychological capital with job performance through the mediating role of job satisfaction and employee well-being in the tourism industry of HCMC. Research results from a survey of 327 employees shows that all hypotheses are accepted. The study found that there are differences between men and women in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction and psychological capital; between psychological capital and job performance; As well as there is a difference between managers and employees in the relationship between emotional intelligence and psychological capital with job performance of tourism industry employees in HCMC. From that, several implications are proposed for this study.