

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Thị Thu Hiền** - Tác động của các biện pháp phi thuế quan đến xuất khẩu cà phê của Việt Nam. **Mã số: 164.1IBMg.11** 3
The effect of non-tariff measures on Vietnam's coffee exports
- 2. Nguyễn Thị Cẩm Vân** - Chất lượng thể chế, tăng trưởng kinh tế, đầu tư trực tiếp nước ngoài, tiêu thụ năng lượng tái tạo và phát thải CO₂ ở Việt Nam. **Mã số: 164.1TrEM.11** 15
Institutional quality, economic growth, foreign direct investment, renewable energy consumption and CO₂ emissions in Vietnam
- 3. Bùi Đỗ Phúc Quyên và Nguyễn Văn Quý** - Đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố kinh tế vĩ mô đến chỉ số thị trường chứng khoán ASEAN bằng kỹ thuật ước lượng trung bình nhóm gộp. **Mã số: 164.1FiBa.11** 28
Evaluating the effects of macroeconomic factors to ASEAN's stock market indexes by the Pooled Mean Group estimator

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Trương Đức Thao, Nguyễn Hoàng Việt, Nguyễn Anh Tuấn và Lê Anh Hưng** - Tác động của vốn tri thức đến đổi mới sáng tạo và kết quả hoạt động của các doanh nghiệp Việt Nam. **Mã số: 164.2BAdm.21** 38
Impact of inherent knowledge on innovation and performance of Vietnamese enterprises
- 5. Nguyễn Thanh Hải** - Tác động của quản trị rủi ro đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam. **Mã số: 164.2BAdm.22** 48
Impact of risk management on business results of Vietnamese enterprises
- 6. Đặng Thị Minh Nguyệt, Phạm Thu Trang và Nguyễn Bích Ngọc** - Các yếu tố ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh tại các ngân hàng thương mại có vốn nhà nước Việt Nam. **Mã số: 164.2FiBa.21** 58
The Determinants of Bank Performance of State-Owned Commercial Banks in Vietnam

- 7. Phạm Hùng Cường và Lưu Đặng Gia Hân** - Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ứng dụng đặt thức ăn trực tuyến của khách hàng tại TP. Hồ Chí Minh. **Mã số: 164.2BMkt.21** 68
Selection decision on online food ordering applications of customers in Ho Chi Minh City
- 8. Cao Quốc Việt, Nguyễn Quang Anh, Nguyễn Văn Chương và Đinh Ngọc Tú** - Mối quan hệ giữa tính chất công việc, sự xung đột công việc - gia đình, gia đình - công việc, sự căng thẳng trong công việc và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức: Tình huống nghiên cứu trong lĩnh vực Kế toán - kiểm toán. **Mã số: 164.2HRMg.21** 78
Relationship between characteristics, work-family conflicts, family-work conflicts, job stress, and emotional organization engagement: A case study in the Accounting- Auditing Area
- 9. Bùi Nhất Vương, Hà Nam Khánh Giao và Đỗ Quốc Cường**- Tác động của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc của nhân viên kinh doanh ở doanh nghiệp bất động sản tại Thành phố Hồ Chí Minh. **Mã số: 164.2HRMg.22** 89
The impact of positive psychological capital on job performance through the mediating of employees' job satisfaction at real estate companies in Ho Chi Minh City

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 10. Vũ Văn hưởng, Lê Quốc Hội và Đồng Mạnh Cường** - Vai trò của chính quyền số tới tính minh bạch và kiểm soát tham nhũng của chính quyền cấp tỉnh tại Việt Nam. **Mã số: 164.3GEMg.31** 106
The impact of e-government on transparency and corruption control of provincial governments in Vietnam

khác, bất động sản thuộc ngành xây dựng cũng đang phải đối mặt với tác động của đại dịch COVID-19 (Majumder & Biswas, 2021). Nó trở nên rất bất lợi đối với thị trường lao động, tính thanh khoản của công ty, việc cung cấp nguyên vật liệu, việc phân phối dự án và các thành phần chi phí chính, v.v. Nhìn chung, lĩnh vực bất động sản thường gặp nhiều phức tạp trong trường hợp hoàn thành dự án, lên kế hoạch và cấp vốn. Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM) là trung tâm kinh tế hàng đầu của Việt Nam, thị trường bất động sản có quy mô lớn (Cafeland, 2020). Năm 2019, nguồn cung sản phẩm nhà ở tại TP.HCM đạt 26.692 căn, giảm 13% so với năm 2018. Có 36 dự án được chào bán mới, trong khi đó năm 2018 có 60 dự án. Quý cuối cùng của năm 2019, nguồn cung nhà ở có sự cải thiện về số lượng dự án chào bán với 13 dự án, 5.073 căn hộ gia nhập thị trường. Phân khúc trung cấp chiếm tỷ trọng cao nhất (chiếm 67%), xếp sau là phân khúc cao cấp (chiếm 25%), tiếp đó là phân khúc hạng sang (chiếm 6%). Trong khi đó, cả năm 2019 chỉ có một dự án mới thuộc phân khúc căn hộ bình dân ra mắt thị trường (Baodauthau, 2020). Ngoài yếu tố nguồn cung giảm, thị trường bất động sản còn bị ảnh hưởng của dịch bệnh covid - 19 và các chính sách siết chặt mới, vì thế thị trường BĐS có xu hướng thu hẹp so với năm 2018. Hiện nay, tình hình dịch bệnh vẫn tiếp tục diễn ra phức tạp ảnh hưởng không nhỏ đến ngành bất động sản.

Trong bối cảnh hiện nay việc nghiên cứu về tăng hiệu quả làm việc của nhân viên để công ty bất động sản vượt qua khó khăn và phát triển là vô cùng cấp thiết (Fajar và cộng sự., 2020; Majumder & Biswas, 2021). Nhiều nghiên cứu trước về hiệu quả công việc đã tập trung các yếu tố chính như: Lương, thưởng, đãi ngộ, môi trường làm việc, đào tạo (Giao và cộng sự., 2020; Vuong và cộng sự., 2020). Tuy nhiên, bên cạnh các yếu tố trên, một yếu tố quan trọng không kém là vốn tâm lý tích cực của nhân viên có rất ít nghiên cứu, việc nghiên cứu vốn tâm lý tích cực (PsyCap) tác động đến sự hài lòng và

hiệu quả công việc là vô cùng quan trọng (Venkatanagarajan & Kamalanabhan, 2019; Zeynep & Meltem, 2021). Gong và cộng sự. (2019) cho rằng PsyCap là một nguồn lực có thể giúp nhân viên phát triển tâm lý để duy trì thành công và tích cực trong môi trường làm việc của họ. Do đó, khi nói đến nơi làm việc, PsyCap có thể thúc đẩy hiệu suất công việc của nhân viên bằng cách cho phép họ nỗ lực cần thiết, để giúp họ vượt qua những nhiệm vụ đầy thử thách và duy trì sự tích cực vượt qua nghịch cảnh. Trong lĩnh vực kinh doanh bất động sản, nhân viên cũng chính là một thành phần của dịch vụ sản phẩm mà công ty cung ứng. Nhân viên là một đại sứ của công ty có vai trò quan trọng làm hài lòng khách hàng bằng cách cung ứng những dịch vụ phù hợp. Do đó, hiểu được cảm xúc nhân viên và thái độ của nhân viên với công việc là một mối quan tâm gần đây mà các tổ chức nói chung và các công ty kinh doanh bất động sản đang bị thách thức để tìm cách quản trị thích hợp. Vì biết được sự tác động của vốn tâm lý tích cực đến thái độ và hiệu quả làm việc của nhân viên giúp nhà quản trị có các chính sách phù hợp để nhân viên của mình hài lòng với công việc và mang lại hiệu quả cao, góp phần tăng doanh thu cho doanh nghiệp.

Xuất phát từ những lý do trên, nghiên cứu này nhằm mục đích xác định tác động của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả bán hàng thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng công việc của nhân viên kinh doanh ở doanh nghiệp bất động sản trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của lĩnh vực bất động sản tại TPHCM.

2. Cơ sở lý thuyết

Vốn tâm lý là một hình thức của nguồn lực chiến lược giành được sự chú ý ngày càng lớn trong lĩnh vực nghiên cứu về sự ảnh hưởng của nguồn lực chiến lược đến hiệu quả làm việc của con người. Luthans và cộng sự. (2007) đã định nghĩa vốn tâm lý tích cực (PsyCap) là sự phát triển tâm lý tích cực của một cá nhân. Khái niệm vốn tâm lý có những

điểm then chốt: (1) dựa trên tâm lý học tích cực, (2) bao gồm các trạng thái tâm lý căn cứ vào hành vi tổ chức tâm lý tích cực hoặc các tiêu chí của hành vi tổ chức tích cực, (3) vượt xa hơn vốn con người và vốn tâm lý để xác định “bạn là ai”, (4) liên quan đến đầu tư và phát triển để đạt được lợi ích mang lại sự cải thiện hiệu quả làm việc và tạo ra lợi thế cạnh tranh. Vốn tâm lý tích cực trả lời cho câu hỏi “bạn là ai” và “bạn đang trở thành ai” xét về mặt phát triển tích cực và nó được hình thành bởi các nguồn lực tâm lý. Theo Luthans và cộng sự. (2007), vốn tâm lý tích cực bao gồm bốn yếu tố: sự tự tin, sự hi vọng, tinh thần lạc quan, và tính thích nghi.

Sự hài lòng trong công việc được định nghĩa như một thái độ chung đối với công việc. Locke và Latham (1990) cho rằng sự hài lòng trong công việc là một trạng thái cảm xúc vui vẻ hoặc tích cực, nó là kết quả của trải nghiệm trong công việc của một người. Định nghĩa như vậy chỉ ra rằng sự hài lòng trong công việc phụ thuộc vào phản ứng cảm xúc tích cực của một cá nhân đối với một công việc cụ thể. Dessler (2019) tập trung vào các khía cạnh cảm xúc và nhận thức và tuyên bố rằng sự hài lòng với công việc là một phản ứng tình cảm đối với một công việc, là kết quả của việc so sánh kết quả thực tế của người đó với những kết quả mong muốn, dự đoán hoặc quan sát.

Pradhan và cộng sự. (2018) đã định nghĩa hiệu quả công việc là các hành vi liên quan đến công việc có thể được đo lường bằng mức độ đóng góp của từng cá nhân trong việc đáp ứng các mục tiêu của tổ chức. Hiệu quả công việc đo lường xem một nhân viên có thực hiện tốt công việc được giao hay không trong một bối cảnh tổ chức. Dessler (2019) đã đề cập rằng hiệu quả công việc là một trong những hoạt động quan trọng nhất, nó phản ánh cả mục tiêu, phương tiện để đạt được và đại diện cho hiệu quả chuyên môn hoặc kỳ vọng thành tích của tổ chức. Đó là nỗ lực của nhân viên trong tổ chức để đạt được một mục tiêu cụ thể.

3. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

Sự tự tin

Tự tin vào năng lực bản thân là niềm tin của một cá nhân về khả năng của mình để đạt được mục tiêu (Kiel và cộng sự., 2020). Bandura (1997) định nghĩa nó như là một phán đoán cá nhân của người ta có thể thực hiện các hành động cần thiết để đối phó với các tình huống tương lai tốt như thế nào. Kỳ vọng về năng lực bản thân xác định liệu một cá nhân sẽ có thể hiện hành vi đối phó và nỗ lực kéo dài bao lâu khi đối mặt với trở ngại. Những cá nhân tự tin vào năng lực bản thân cao sẽ nỗ lực hết sức, nếu thực hiện tốt sẽ dẫn đến kết quả thành công, trong khi những người có sự tự tin vào năng lực bản thân thấp có thể ngừng nỗ lực sớm và thất bại. Tự tin vào năng lực bản thân ảnh hưởng đến mọi nỗ lực của con người. Trong một tình huống nhất định, niềm tin của một người về năng lực mà họ có sẽ quyết định đến sức mạnh khi họ thực sự phải đối mặt với những thách thức và những lựa chọn trong khả năng của họ (Livintj và cộng sự., 2021). Theo Tang và cộng sự. (2019), người tự tin sẽ nỗ lực hết mình và kiên trì thực hiện mục tiêu của mình. Sự tự tin còn đem đến cho người ta sức mạnh và động lực để vượt qua thách thức phía trước, ngoài ra khi tự tin người ta có thể chiến thắng nỗi sợ và đạt được hiệu quả làm việc cao hơn so với những người không tự tin. Từ đó ta thấy sự tự tin sẽ góp phần làm cho con người trở nên thoải mái và dễ dàng thành công hơn dẫn đến họ hài lòng với công việc của mình hơn và hiệu quả công việc cao hơn. Bên cạnh đó, một số nghiên cứu trước (Çetin & Aşkun, 2019; Law & Guo, 2015) đã chứng minh sự tự tin tác động đến sự hài lòng trong công việc và hiệu quả công việc. Dựa vào những thảo luận trên, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu H1 và H2 như sau:

H1: Sự tự tin tác động tích cực với sự hài lòng của nhân viên kinh doanh bất động sản.

H2: Sự tự tin có tác động tích cực đối với hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản.

Sự hi vọng

Hi vọng là một trạng thái tinh thần dựa trên sự kỳ vọng về kết quả tích cực đối với các sự kiện và hoàn cảnh trong cuộc sống của một người hoặc thế giới nói chung. Theo Snyder (2000), sự hi vọng là trạng thái tích cực tạo nên động lực cho cá nhân dựa trên cảm giác thành công ở các mục tiêu đang hướng đến hay các kế hoạch mong muốn đạt được. Sự hi vọng giúp cho người ta xác định được mục tiêu trong cuộc sống, thúc đẩy con người tìm ra con đường để đi đến mục tiêu mơ ước đó và trao cho con người niềm tin rằng họ sẽ thay đổi để đạt được mục tiêu của mình. Vì thế nó giúp cho con người lạc quan hơn trong cuộc sống và dễ hài lòng với công việc của mình hơn (Law & Guo, 2015), điều đó mang lại cho họ hiệu quả cao trong công việc (Karatepe, 2014). Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu H3 và H4 như sau:

H3: Sự hi vọng tác động tích cực với sự hài lòng của nhân viên kinh doanh bất động sản.

H4: Sự hi vọng có tác động tích cực đối với hiệu quả công việc.

Sự lạc quan

Người lạc quan là người mong đợi điều gì đó tốt đẹp xảy ra, trong khi một người bi quan luôn mong đợi những điều xấu xảy ra (Saithong-in & Ussahawanitchakit, 2016). Luthans và cộng sự. (2007) cho rằng sự lạc quan là sức mạnh của tư duy tích cực. Đó là một đặc tính của nhận thức tích cực và có lý trí về những gì mong đợi. Người lạc quan thừa nhận các sai lầm gây ra như là kết quả của bài học giá trị. Họ cũng tin rằng sự thành công có được nhờ nỗ lực diễn ra cả trong hiện tại và tương lai. Nói cách khác, sự lạc quan là quan niệm cho rằng những tình huống tiêu cực là do bên ngoài tác động nên mang tính tạm thời, trong khi những tình huống tích cực là kết quả của nội tại, mang tính lâu dài và sức lan tỏa rộng (Icekson và cộng sự., 2020). Người lạc quan luôn có sự tin tưởng và thái độ tích cực trong cuộc sống, biết tự lượng giá vào bản thân và thoát ra ngoài những tình huống tiêu cực. Sống lạc quan

giúp con người có cách nhìn sáng suốt, trí tuệ minh mẫn, hành động đúng đắn. Thái độ lạc quan giúp con người nhìn nhận mọi thứ liên quan một cách rõ ràng hơn. Người lạc quan có một tầm nhìn lớn lao, sáng suốt và đầy trí tuệ. Từ đó, họ dễ dàng đưa ra những quyết định khôn ngoan, đúng lúc để biến những dự định đang ấp ủ trong lòng trở thành hiện thực. Người lạc quan sẵn sàng gánh vác trách nhiệm, tích cực cố gắng hết mình vì công việc. Họ luôn nghĩ về kết quả và tìm kiếm các cơ hội nên dễ gạt hái thành công. Không những thế, tinh thần lạc quan có sức mạnh truyền cảm hứng cho người khác. Tinh thần lạc quan giúp họ tin tưởng vào bản thân, can đảm vượt qua khó khăn, hài lòng và thành công trong mọi công việc (Icekson và cộng sự., 2020; Zhang và cộng sự., 2020). Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu H5 và H6 như sau:

H5: Tinh thần lạc quan tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản.

H6: Tinh thần lạc quan tác động cùng chiều với hiệu quả công việc.

Tính thích nghi

Tính thích nghi được mô tả như là đặc điểm của cá nhân, trong đó người có khả năng linh hoạt, mềm dẻo ứng biến, đối phó với bất kỳ tình huống nào để có thể đem lại hiệu quả trong công việc (Branicki và cộng sự., 2019). Tính thích nghi cao là khả năng “phục hồi” sau khi trải qua những kinh nghiệm gây căng thẳng hoặc những thử thách lớn. Người có tính thích nghi sẽ có những kỹ năng cần thiết trong cuộc sống, họ không sợ những điều mới mà ngược lại họ tìm kiếm những thử thách mới mẻ để chinh phục. Ngoài ra, hoàn cảnh xấu không thể tác động tiêu cực đến tâm trí những người có khả năng thích ứng tốt. Họ luôn lường trước được tính biến đổi của cuộc sống nên họ không thất vọng khi mọi thứ trở nên xấu đi. Tính thích nghi giúp họ luôn điều chỉnh suy nghĩ sao cho phù hợp với tình hình thực tế. Chính những điều đó khiến người có khả năng thích ứng cao hài lòng và dễ dàng đạt hiệu quả cao trong công

việc (Srivastava & Madan, 2020; Varshney & Varshney, 2017). Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu H7 và H8 như sau:

H7: Tính thích nghi tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kinh doanh bất động sản.

H8: Tính thích nghi tác động cùng chiều với hiệu quả công việc.

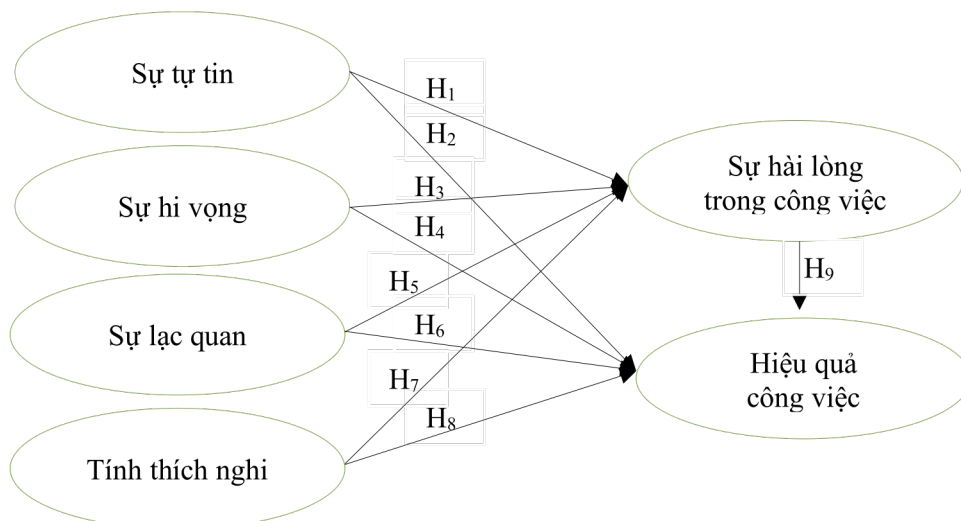
Sự hài lòng trong công việc và hiệu quả công việc

Theo Locke và Latham (1990), sự hài lòng trong công việc là trạng thái cảm xúc dễ chịu hoặc tích cực do đánh giá công việc hoặc kinh nghiệm làm việc của một người. Những người khác đã định nghĩa nó đơn giản là nội dung của một cá nhân với công việc của họ; cho dù anh ấy hoặc cô ấy thích công việc hay không. Người nhân viên hài lòng với công việc của mình họ sẽ có tinh thần thoải mái và thái độ làm việc tích cực. Họ hăng say làm việc, cống hiến hết sức mình cho công việc. Hơn thế nữa khi hài lòng với công việc nhân viên sẽ gắn bó lâu dài với công ty và xem công ty như ngôi nhà của mình, điều đó khiến họ làm việc hiệu quả hơn để xây dựng công ty. Mối quan hệ tích cực giữa sự hài lòng công việc và hiệu quả công việc đã được xác nhận trong một số nghiên cứu trước (Giao và cộng sự., 2020). Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu H9 (Hình 1):

H9: Sự hài lòng trong công việc tác động cùng chiều với hiệu quả công việc.

Vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc

Ảnh hưởng trung gian gợi ý rằng tác động của biến độc lập đến biến phụ thuộc không xảy ra một cách trực tiếp; mà ảnh hưởng được chuyển qua một nhân tố thứ ba được gọi là một biến trung gian biến trung gian (mediating variable). Nói cách khác, ảnh hưởng trung gian đại diện cho mối quan hệ “gián tiếp” giữa các hiện tượng. Cụ thể, nhân tố thứ ba tiếp nối ảnh hưởng từ hiện tượng này đến hiện tượng khác phục vụ như thể nó là một trung gian giữa hai bên (Giao & Vương, 2019). Một cơ chế giải thích chính về ảnh hưởng của PsyCap đối với sự hài lòng trong công việc là những nhân viên có PsyCap cao hơn tin rằng những điều tốt đẹp sẽ diễn ra trong công việc (lạc quan); họ có thể đạt được thành công (hi vọng và tự tin) và có khả năng phục hồi sau sự thay đổi (tính thích nghi) (Avey và cộng sự., 2011). Sweetman và Luthans (2010) cho rằng PsyCap như một nguồn lực giúp tăng kết quả tích cực liên quan đến công việc. Theo lý thuyết COR, các cá nhân có thể sử dụng các nguồn lực cá nhân của họ (ví dụ, sự tự tin, sự lạc quan) để thích ứng với nghịch cảnh, đương đầu với khó khăn và hoạt động tốt ở nơi làm việc (Kim và cộng sự., 2017). Khi xem xét kỳ vọng



Hình 1: Mô hình nghiên cứu được đề xuất

chung của thành công bắt nguồn từ sự lạc quan và niềm tin vào khả năng cá nhân bắt nguồn từ sự tự tin, những nhân viên có PsyCap cao có thể xử lý tốt các vấn đề phát sinh từ công việc. Những nhân viên như vậy cũng thể hiện thái độ làm việc tích cực hơn (hài lòng công việc) (Abbas và cộng sự., 2012). Khi các cá nhân cảm thấy hài lòng với công việc họ làm, có thể cho rằng cá nhân đó sẽ tự nguyện và rồi thể hiện hiệu quả công việc cao. Do đó, rất có thể rằng sự hài lòng trong công việc là một cơ chế trung gian giữa vốn tâm lý tích cực và hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, một số nghiên cứu trước đã chứng minh sự hài lòng trong công việc làm trung gian cho mối quan hệ giữa vốn tâm lý tích cực và hiệu quả công việc (Durrah và cộng sự., 2016). Tuy nhiên, những nghiên cứu này chưa chỉ ra được liệu rằng sự hài lòng trong công việc có đóng vai trò trung gian giữa các khía cạnh của vốn tâm lý tích cực và hiệu quả công việc của nhân viên hay không. Do đó, dựa trên cuộc thảo luận đã trình bày ở trên, tác giả đề xuất các giả thuyết như sau:

Giả thuyết H10a: Sự tự tin tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc thông qua biến trung gian sự hài lòng trong công việc.

Giả thuyết H10b: Sự hi vọng tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc thông qua biến trung gian sự hài lòng trong công việc.

Giả thuyết H10c: Sự lạc quan tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc thông qua biến trung gian sự hài lòng trong công việc.

Giả thuyết H10d: Tính thích nghi tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc thông qua biến trung gian sự hài lòng trong công việc.

4. Phương pháp nghiên cứu

Sau khi thực hiện lược khảo tài liệu nhằm xây dựng mô hình nghiên cứu giả thuyết và thang đo sơ bộ. Thang đo được hình thành bởi các biến quan sát từ các nghiên cứu trước nước ngoài (Giao và cộng sự., 2020; Luthans và cộng sự., 2007; Singh & Das, 2013). Vì vậy, thang đo được dịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt và sau đó được dịch ngược để đảm bảo độ

chính xác của thang đo. Quá trình dịch ngược được một sinh viên năm cuối, chuyên ngành Ngôn ngữ Anh, trường Đại học FPT dịch ngược lại từ bảng tiếng Việt sang tiếng Anh một lần nữa. Sau đó so sánh bảng tiếng Anh gốc của các nghiên cứu nước ngoài trước đây với bảng tiếng Anh của sinh viên chuyên ngành Ngôn ngữ Anh đã dịch, kết quả của quá trình dịch ngược là cả hai bảng tiếng Anh đều giống nhau. Do đó, thang đo được dịch về bảng tiếng Việt có thể được đưa vào sử dụng.

Trước khi thực hiện khảo sát chính thức, nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp thảo luận nhóm với 10 thành viên tham gia là các lãnh đạo, nhân viên đang công tác toàn thời gian tại công ty Cổ phần Đầu tư Bất động sản Doland vào tháng 03/2020. Mục đích của nghiên cứu này nhằm khám phá các ý tưởng, đồng thời thu thập thêm thông tin, bổ sung, điều chỉnh bảng câu hỏi, xây dựng bảng câu hỏi chính thức để tiến hành khảo sát định lượng. Sau khi thực hiện thảo luận nhóm, nghiên cứu thu được kết quả như sau: với đề cương thảo luận được đưa ra hầu hết những người tham gia đều đồng ý rằng: nội dung thảo luận dễ hiểu, rõ ràng. Các gợi ý đưa ra để đo lường các thang đo hầu như khá đầy đủ. Tuy nhiên, biến sự hài lòng trong công việc đã được thêm vào 1 câu hỏi từ kết quả thảo luận nhóm. Một số biến quan sát đã được thêm vào bối cảnh nghiên cứu: trong giai đoạn COVID-19. Vì vậy, thang đo chính thức đã phù hợp và có thể được sử dụng vào khảo sát chính thức.

Trong đó, vốn tâm lý tích cực được đo lường bằng 24 câu hỏi được phát triển bởi Luthans và cộng sự. (2007). Cấu trúc PsyCap gồm bốn khía cạnh: Sự tự tin (6 câu hỏi), Sự hi vọng (7 câu hỏi), Sự lạc quan (6 câu hỏi), và Tính thích nghi (5 câu hỏi). Sự hài lòng trong công việc sử dụng thang đo của Singh và Das (2013) với 3 câu hỏi và 1 câu hỏi được thêm vào từ kết quả thảo luận nhóm (Thật đáng để đầu tư thời gian của tôi vào công việc này). Hiệu quả công việc được đo bằng 5 câu hỏi được phát triển bởi Singh và Das (2013) và Giao cùng cộng sự. (2020).

Tất cả các câu hỏi được đo bằng Thang đo Likert năm điểm từ 1 (Hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý).

Theo Hair và cộng sự. (2019) đề xuất rằng nếu mô hình có số cấu trúc có biến tiềm ẩn ít hơn hoặc bằng 7 và mỗi cấu trúc nhiều hơn ba câu hỏi thì cỡ mẫu tối thiểu cần thiết là 150. Bollen (1989) cũng gợi ý rằng kích thước mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần số biến quan sát. Thang đo nghiên cứu gồm 33 biến quan sát, vì vậy kích cỡ mẫu bằng với $33 \times 5 = 165$. Giao và Vương (2019) cho rằng cỡ mẫu từ 100 đến 200 là đủ tốt để thực hiện phân tích mô hình PLS-SEM. Ngoài ra, Burns và Bush (1995) cho rằng khi chọn mẫu cần ba yếu tố: số lượng các thay đổi tổng thể, độ chính xác mong muốn, mức tin cậy cho phép trong các ước lượng tổng thể. Công thức để tính quy mô mẫu là:

$$n = Z^2 \frac{p \cdot q}{e^2}$$

Trong đó: n: là cỡ mẫu; p: là ước lượng tính tỷ lệ % của tổng thể; q = 1-p; e: là sai số cho phép (+3%, +4%, +5%); Z: là giá trị phân phối tương ứng với độ tin cậy lựa chọn (nếu độ tin cậy 95% thì giá trị Z là 1,96...). Thường tỷ lệ p và q được ước tính là 50%/50% đó là khả năng lớn nhất có thể xảy ra của tổng thể. Cho nên để đạt được độ tin cậy là 95% thì cỡ mẫu cần phải đạt là:

$$n = Z^2 \frac{p \cdot q}{e^2} = 1,96^2 \frac{0,5 \cdot 0,5}{0,05^2} = 385$$

Vì vậy, nghiên cứu chọn cỡ mẫu N = 385, phù hợp với đề xuất của Hair và cộng sự. (2009), Bollen (1989), và Giao và Vương (2019). Hơn nữa, để đảm bảo số lượng cỡ mẫu thu về là 385, Giao và Vương (2019) cũng đã đề xuất rằng số lượng phiếu khảo sát phát ra nên tăng thêm 10% cỡ mẫu tối thiểu vì trong quá trình thu thập dữ liệu sẽ phải loại bỏ những bảng khảo sát không đạt yêu cầu. Vậy số phiếu được gửi đi khảo sát là: $385 \cdot (1 + 10\%) \approx 424$.

Nghiên cứu này được thực hiện tại Tp. HCM với phương pháp chọn mẫu thuận tiện từ tháng 04/2020 đến tháng 08/2020. Đối tượng khảo sát là nhân viên kinh doanh bất động sản đang làm việc trên 1 năm tại Công Ty Cổ Phần Đầu tư và Phát triển Doland, Công ty Cổ phần Tập đoàn Đất Xanh, Công ty Cổ phần Bất Động Sản Việt, Công Ty Cổ Phần Tập đoàn Hưng Thịnh, Công ty Cổ phần Bất Động Sản Hoàng Nam. Dữ liệu được thu thập bằng Google biểu mẫu trực tuyến. Bảng câu hỏi gồm 04 phần: (1) phần giới thiệu, (2) phần sàng lọc, (3) phần nội dung khảo sát và (4) phần thông tin cá nhân. Đối với phần sàng lọc, nghiên cứu đã đưa ra câu hỏi như sau: “Xin vui lòng cho biết, Anh/Chị đã làm việc cho công ty Anh/Chị được bao lâu?” Nếu đáp viên chọn “Trên 1 năm” thì tiếp tục khảo sát, ngược lại thì ngừng khảo sát.

Nghiên cứu được thực hiện với đối tượng khảo sát là nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM. Nhân viên kinh doanh bất động sản (BDS) hay còn được gọi là chuyên viên tư vấn BĐS hay nhân viên môi giới BDS, là người thực hiện nhiệm vụ trung gian giữa các bên mua bán, chuyển nhượng, bên thuê và cho thuê,... Chính vì vậy mà trong hoạt động của ngành kinh doanh bất động sản không thể thiếu những nhân viên kinh doanh BĐS này, họ được ví như chiếc cầu nối gắn kết giữa các bên, nhờ họ mà các giao dịch về nhà đất mới có thể diễn ra và diễn ra được thành công và suôn sẻ hơn. Tổng cộng có 424 bảng câu hỏi được phát ra, thu về 350 bảng, loại ra 33 bảng không đạt yêu cầu (đáp viên chỉ chọn một đáp án cho tất cả các câu hỏi), còn lại 317 phiếu khảo sát có thể sử dụng được, đạt tỷ lệ 74,76%. Bảng câu hỏi được mã hoá và đưa vào xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 để phân tích. Phân loại 317 người tham gia trả lời theo thành phần giới tính, tình trạng hôn nhân, độ tuổi, thu nhập, và trình độ học vấn khi được đưa vào xử lý (Bảng 1).

Bảng 1: Bảng thống kê mô tả đặc điểm nhân khẩu học

N = 317		Tần số	Phần trăm
Giới tính	Nữ	152	47,9
	Nam	165	52,1
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	208	65,6
	Đã lập gia đình	109	34,4
Trình độ học vấn	Từ TCCN trở xuống	52	16,4
	Cao đẳng	92	29,0
	Đại học	148	46,7
	Sau đại học	25	7,9
Độ tuổi trung bình		28	
Mức thu nhập trung bình/tháng (triệu VNĐ)		16,9	
Số năm làm việc trung bình (năm)		3,6	

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô hình đo lường

Mục đích của giai đoạn này là để kiểm định các yêu cầu về giá trị của thang đo được sử dụng nhằm đảm bảo các thang đo đưa vào nghiên cứu phải đáp ứng đủ các giá trị cần thiết như: độ tin cậy; giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo. Mặc dù các nghiên cứu có thể sử dụng hệ số Cronbach's Alpha hoặc độ tin cậy tổng hợp để kiểm định độ tin cậy của thang đo. Tuy nhiên, Giao và Vương (2019) cho

rằng hệ số Cronbach's Alpha có thể đánh giá vượt quá hoặc đánh giá thấp độ tin cậy của thang đo. Bên cạnh đó, họ cũng cho rằng độ tin cậy tổng hợp phù hợp với mô hình PLS hơn Cronbach's Alpha. Chỉ số độ tin cậy tổng hợp có giá trị từ 0 đến 1 và 1 là mức độ hoàn hảo. Đối với mô hình nghiên cứu khám phá, độ tin cậy tổng hợp phải $\geq 0,7$ (Vuong & Giao, 2020). Bảng 2 đã thể hiện rằng độ tin cậy tổng hợp (CR) của các cấu trúc thay đổi từ 0,801 đến 0,902. Do đó, các cấu trúc đạt độ tin cậy cao.

Bảng 2: Kết quả đo lường độ tin cậy, giá trị hội tụ và đa cộng tuyến của thang đo

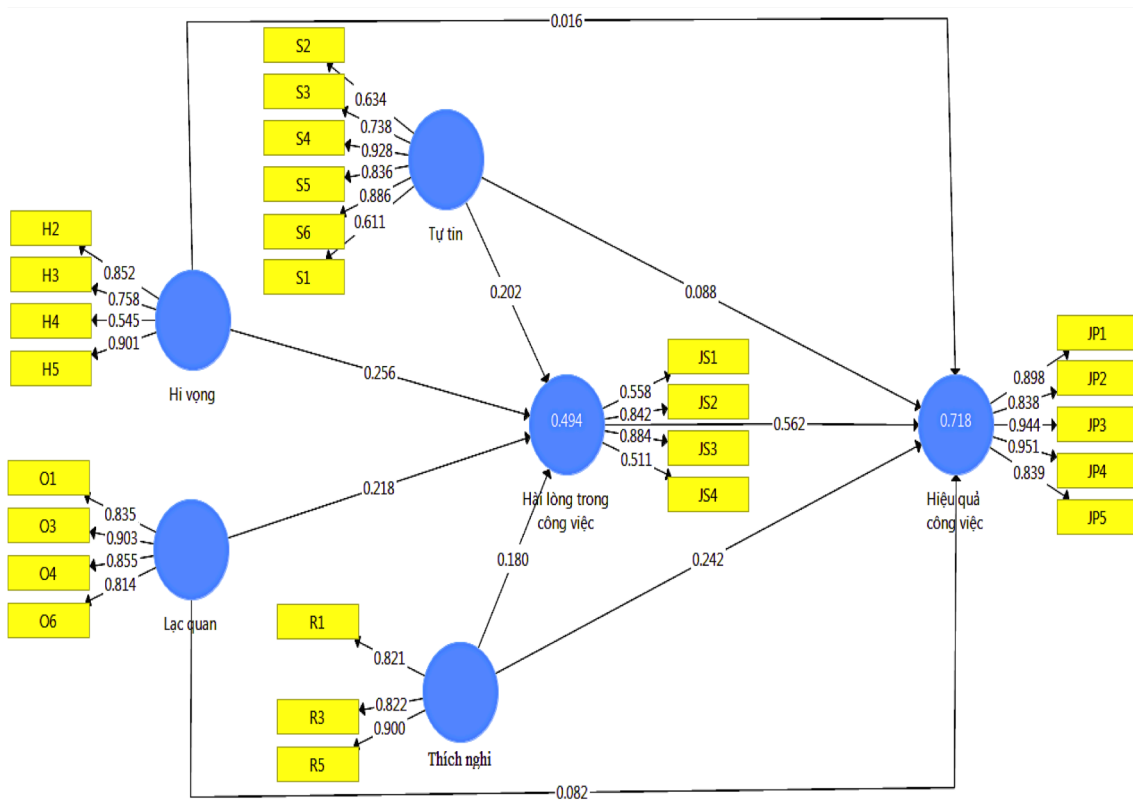
	Độ tin cậy		Giá trị hội tụ			Tiêu chuẩn Fornell-Larcker					Đa cộng tuyến	
	CR	OL	AVE	H	JP	JS	R	O	S	JP	JS	
H	0,854	0,545	0,602	(0,776)						2,233	2,103	
JP	0,953	0,838	0,802	0,604	(0,895)							
JS	0,801	0,511	0,516	0,608	0,603	(0,718)				1,977		
R	0,885	0,821	0,720	0,611	0,655	0,560	(0,848)			2,012	1,948	
O	0,914	0,814	0,726	0,543	0,608	0,575	0,614	(0,852)		1,969	1,875	
A	0,902	0,611	0,611	0,610	0,557	0,553	0,438	0,526	(0,782)	1,824	1,743	

Ghi chú: H = Hi vọng; JP = Hiệu quả công việc; JS = Sự hài lòng trong công việc; R = Thích nghi; O = Lạc quan; S = Sự tự tin. Căn bậc hai của AVE của các cấu trúc tiềm ẩn được hiển thị trong dấu ngoặc đơn. OL = Hệ số tải ngoài bé nhất; AVE = Phương sai trích trung bình; CR = Độ tin cậy tổng hợp.

Tiếp theo, nghiên cứu cần đánh giá tính giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo. Giá trị hội tụ được tính bằng cách sử dụng hệ số tải ngoài. Vuong và Giao (2020) đã cho rằng giá trị hội tụ sẽ phù hợp khi hệ số tải ngoài lớn hơn 0,5. Sau khi thực hiện phân tích mô hình đo lường lần 1, hệ số nhân tố tải ngoài của các quan sát H1, H6, H7, R2, và R4 bé hơn 0,5. Do đó, các biến quan sát này đã bị loại ra khỏi mô hình đo lường. Sau khi thực hiện phân tích mô hình đo lường lần 2, kết quả được thể hiện như trong Hình 2.

đó, giá trị hội tụ sẽ được xác nhận khi phương sai trích trung bình (AVE) cho mỗi biến tiềm ẩn lớn hơn 0,5 (Giao & Vuong, 2019). Như thể hiện trong Bảng 3 ở trên, các giá trị AVE được báo cáo cho mỗi biến trong khoảng từ 0,516 đến 0,802 (tương ứng với biến sự hài lòng trong việc và hiệu quả công việc). Do đó, tất cả các cấu trúc đều cho thấy giá trị hội tụ tốt.

Mặt khác, thang đo đạt giá trị phân biệt khi căn bậc hai của AVE lớn hơn so với phương sai của bất kỳ biến tiềm ẩn nào khác (Fornell & Larcker, 1981).



Hình 2: Mô hình đo lường

Trong Hình 2, kết quả thống kê cho thấy tất cả các tải nhân tố tải ngoài của các cấu trúc đều lớn hơn ngưỡng 0,5. Ví dụ: tải yếu tố tối thiểu của Sự tự tin = 0,611, Hy vọng = 0,545, Lạc quan = 0,814, Thích nghi = 0,821, Hài lòng trong công việc = 0,511, và Hiệu quả công việc = 0,838. Bên cạnh

Trong bảng tiêu chuẩn Fornell-Larcker, căn bậc hai của AVE ở trong các ô đường chéo in đậm và mỗi tương quan giữa các biến xuất hiện bên dưới nó. Bảng 3 thể hiện rằng giá trị tuyệt đối của căn bậc hai của AVE lớn hơn bất kỳ hệ số tương quan nào trong cột và hàng chứa nó. Ví dụ, giá trị AVE của sự hài

lòng trong công việc là 0,516 và căn bậc hai của AVE của nó là 0,718. Giá trị này đều cao hơn các giá trị tương quan trong cột của nó (0,560, 0,575, và 0,553) và hàng của nó (0,608 và 0,603).

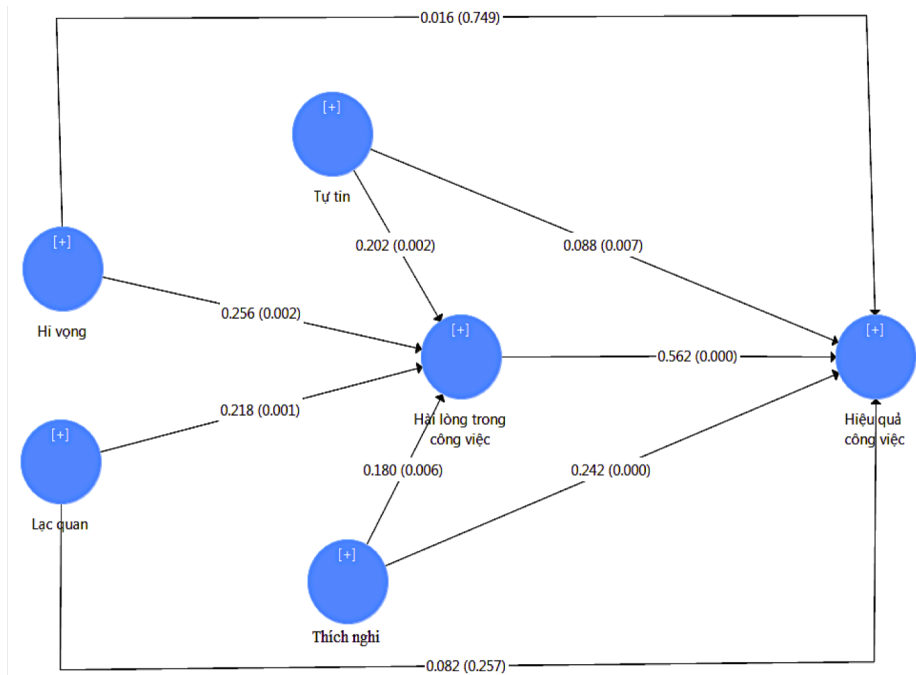
Cuối cùng, đa cộng tuyến đã được đánh giá cho tất cả các cấu trúc. Hệ số phương sai phóng đại (VIF) được đề xuất để đo lường các vấn đề đa cộng tuyến. Giá trị VIF phải nhỏ hơn 5 (Giao & Vương, 2019). Như thể hiện trong Bảng 3, giá trị VIF tối đa của các cấu trúc là 2,233. Do đó, hiện tượng đa cộng tuyến của các biến tiềm ẩn không phải là mối quan tâm.

4.2. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc

Kết quả từ phân tích PLS-SEM được thể hiện trong Hình 3. Hệ số đường dẫn chuẩn hóa và giá trị p được báo cáo. Các phát hiện chính được trình bày như sau:

nghĩa 5% (Bảng 3). Do đó, giả thuyết H1, H3, H5, và H7 đã được hỗ trợ bởi thống kê. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu trước của Law và Guo (2015), Zhang và cộng sự. (2020), và Srivastava và Madan (2020).

Thứ hai, kết quả phân tích cũng thể hiện sự tự tin và tính thích nghi đã tác động tích cực đến hiệu quả công việc ($\beta_{2,8} > 0$ và giá trị $P_{2,8} < 0,05$) tại mức ý nghĩa 5%. Do đó, giả thuyết H2 và H8 đã được hỗ trợ bởi thống kê. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu trước của Çetin và Aşkun (2019) và Varshney và Varshney (2017). Tuy nhiên, sự hi vọng và sự lạc quan đã không có ảnh hưởng đến hiệu quả công việc với giá trị $P_{4,6}$ lớn hơn 0,05. Vì vậy, giả thuyết H4 và H6 đã bị bác bỏ. Kết quả này trái ngược với nghiên cứu của Karatepe (2014) và Ickson và cộng sự. (2020). Như vậy, rất có khả



Hình 3: Mô hình cấu trúc PLS-SEM

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu cho thấy sự tự tin, sự hi vọng, sự lạc quan, và tính thích nghi có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc ($\beta_{1,3,5,7} > 0$ và giá trị $P_{1,3,5,7} < 0,05$) tại mức ý

năng rằng sự hi vọng và sự lạc quan không ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc mà có thể ảnh hưởng gián tiếp thông qua cơ chế trung gian của sự hài lòng trong công việc.

Bảng 3: Bảng kết quả của mối quan hệ giữa các cấu trúc trong mô hình

Giả thuyết	Mối quan hệ			Hệ số hồi quy	Giá trị P	Kết quả
H ₁	S	□	JS	0,202	0,002	Chấp nhận
H ₂	S	□	JP	0,088	0,007	Chấp nhận
H ₃	H	□	JS	0,256	0,002	Chấp nhận
H ₄	H	□	JP	0,016	0,749	Bác bỏ
H ₅	O	□	JS	0,218	0,001	Chấp nhận
H ₆	O	□	JP	0,082	0,257	Bác bỏ
H ₇	R	□	JS	0,180	0,006	Chấp nhận
H ₈	R	□	JP	0,242	0,000	Chấp nhận
H ₉	JS	□	JP	0,562	0,000	Chấp nhận

Ghi chú: H = Hi vọng; JP = Hiệu quả công việc; JS = Sự hài lòng trong công việc; R = Thích nghi; O = Lạc quan; S = Sự tự tin.

Giả thuyết H₉: kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc với hệ số hồi quy là 0,562 và giá trị P là 0,000, bé hơn 0,05 (Bảng 5). Do đó, giả thuyết H₉ được hỗ trợ bởi thống kê. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Giao và cộng sự. (2020).

Vai trò trung gian của biến sự hài lòng trong công việc

Tiếp theo, nghiên cứu thực hiện kiểm định vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc và cho kết quả như Bảng 4 nhằm đưa ra các kết luận theo thực nghiệm.

Giả thuyết H_{10a}: Sự hài lòng trong công việc có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự tự tin và hiệu quả công việc với hệ số hồi quy là 0,114 và giá trị P là 0,003. Do đó, vai trò trung gian này được

Bảng 4: Bảng kết quả vai trò trung gian của biến sự hài lòng trong công việc

Mối quan hệ	Trực tiếp	Gián tiếp	Loại ảnh hưởng trung gian	Kết quả	Tổng ảnh hưởng	Xếp hạng
S □ JS □ JP	0,088**	0,114**	Trung gian một phần	Chấp nhận	0,202***	2
H □ JS □ JP	0,016	0,144**	Trung gian toàn phần	Chấp nhận	0,144*	3
O □ JS □ JP	0,082	0,122**	Trung gian toàn phần	Chấp nhận	0,122*	4
R □ JS □ JP	0,242***	0,101**	Trung gian một phần	Chấp nhận	0,343***	1

Ghi chú: ***= $p < 0,001$; **= $p < 0,01$; *= $p < 0,05$.

H = Hi vọng; JP = Hiệu quả công việc; JS = Sự hài lòng trong công việc; R = Thích nghi; O = Lạc quan; S = Sự tự tin.

hỗ trợ về mặt thống kê. Vì vậy, giả thuyết H10a được chấp nhận. Ngoài ra, sự tự tin có ảnh hưởng tích cực trực tiếp đến hiệu quả công việc theo giả thuyết H1. Vì vậy, sự hài lòng trong công việc giữ vai trò trung gian một phần giữa hai biến này. Kết quả này cho thấy rằng, sự tự tin đã ảnh hưởng đến hiệu quả công việc thông qua cơ chế gián tiếp và trực tiếp với tổng ảnh hưởng của nó là 0,202. Với mức ảnh hưởng này, sự tự tin đã được xếp tác động mạnh thứ hai trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM.

Giả thuyết H10b: Sự hài lòng trong công việc có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự hi vọng và hiệu quả công việc với hệ số hồi quy là 0,144 và giá trị P là 0,002. Do đó, vai trò trung gian này được hỗ trợ về mặt thống kê. Ngoài ra, sự hi vọng không có ảnh hưởng tích cực trực tiếp đến hiệu quả công việc theo giả thuyết H3. Vì vậy, sự hài lòng trong công việc giữ vai trò trung gian toàn phần giữa hai biến này. Do đó, giả thuyết H10b đã được chấp nhận. Kết quả này cho thấy rằng, sự hi vọng đã ảnh hưởng đến hiệu quả công việc chỉ qua cơ chế gián tiếp và tổng ảnh hưởng của nó là 0,144. Với mức ảnh hưởng này, sự hi vọng đã được xếp mạnh thứ ba trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM.

Giả thuyết H10c: Sự hài lòng trong công việc có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự lạc quan và hiệu quả công việc với hệ số hồi quy là 0,122 và giá trị P là 0,002. Do đó, vai trò trung gian này được hỗ trợ về mặt thống kê. Ngoài ra, sự lạc quan không có ảnh hưởng tích cực trực tiếp đến hiệu quả công việc theo giả thuyết H5. Vì vậy, sự hài lòng trong công việc giữ vai trò trung gian toàn phần giữa hai biến này. Do đó, giả thuyết H10c đã được chấp nhận. Kết quả này cho thấy rằng, sự lạc quan đã ảnh hưởng đến hiệu quả công việc chỉ qua cơ chế gián tiếp và tổng ảnh hưởng của nó là 0,122. Với mức ảnh hưởng này, sự lạc quan đã được xếp mạnh thứ tư trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả

công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM.

Giả thuyết H10d: Sự hài lòng trong công việc có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa tính thích nghi và hiệu quả công việc với hệ số hồi quy là 0,101 và giá trị P là 0,005. Do đó, vai trò trung gian này được hỗ trợ về mặt thống kê. Vì vậy, giả thuyết H10d được chấp nhận. Ngoài ra, tính thích nghi có ảnh hưởng tích cực trực tiếp đến hiệu quả công việc theo giả thuyết H7. Vì vậy, sự hài lòng trong công việc giữ vai trò trung gian một phần giữa hai biến này. Kết quả này cho thấy rằng, tính thích nghi đã ảnh hưởng đến hiệu quả công việc thông qua cơ chế gián tiếp và trực tiếp với tổng ảnh hưởng của nó là 0,343. Với mức ảnh hưởng này, tính thích nghi đã được xếp tác động mạnh nhất trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM.

Độ phù hợp của mô hình: Giá trị R2 của Hiệu quả công việc là 0,718 cho thấy rằng 71,8% tổng số biến thiên của hiệu quả công việc có thể được giải thích bởi cấu trúc ngoại sinh như sự tự tin, sự hi vọng, sự lạc quan, tính thích nghi và sự hài lòng trong công việc. Thêm vào đó, 49,4% biến thiên của sự hài lòng trong công việc đã được giải thích bởi sự tự tin, sự hi vọng, sự lạc quan, và tính thích nghi (Hình 2). Hơn nữa, trong khoa học hành vi, giá trị R2 là 0,26 (ảnh hưởng lớn), 0,13 (ảnh hưởng trung bình) và 0,02 (ảnh hưởng yếu) (Giao & Vương, 2019). Bởi vì, giá trị R2 cho hiệu quả công việc lớn hơn 0,26, do đó, mô hình của nghiên cứu này đã chứng minh sự phù hợp của mô hình - dữ liệu.

5. Hàm ý quản trị và kết luận

5.1. Hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu đã xác định 04 khía cạnh của vốn tâm lý tích cực có ảnh hưởng đến hiệu quả công việc theo thứ tự giảm dần như sau: (1) tính thích nghi, (2) sự tự tin, (3) sự hi vọng và (4) sự lạc quan. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên, nghiên cứu đã đề xuất những hàm ý quản trị cho từng nhóm yếu tố cụ thể như sau:

Thứ nhất, tính thích nghi là yếu tố có tác động mạnh nhất đến hiệu quả công việc của nhân viên ($\beta=0,343$). Nghề môi giới bất động sản vốn không dễ dàng, để thành công trên nghề này thì họ phải trải qua rất nhiều khó khăn và áp lực. Đơn giản là nhân viên kinh doanh BĐS có áp lực phải hoàn thành công việc trong thời gian gấp hoặc đối mặt với một nhiệm vụ đầy thách thức. Khi những áp lực trở thành mãn tính, khiến nhân viên luôn bị quá sức. Điều đó sẽ gây hại cho cả sức khỏe thể chất và tinh thần của người nhân viên kinh doanh BĐS. Để giảm áp lực cho nhân viên kinh doanh BĐS, doanh nghiệp nên thiết lập một văn hóa doanh nghiệp với bầu không khí thân thiện và sẵn sàng giúp đỡ từ phía công ty với nhân viên. Sức khỏe của nhân viên có liên quan đến năng suất trong công việc, vì vậy cấp trên có trách nhiệm tạo ra một môi trường làm việc tích cực, giúp nhân viên giảm căng thẳng. Các nhà quản lý cần giải phóng áp lực và căng thẳng cho nhân viên, thậm chí tổ chức các hoạt động giải trí ngay trong giờ làm nhằm giảm bớt cường độ cao để tạo cảm giác thích thú trong công việc. Ngoài ra, các nhà quản trị cần khuyến khích hành vi sáng tạo trong công việc của nhân viên kinh doanh BĐS. Trong quá trình tìm ra các cách thức mới để đạt được mục tiêu công việc, có thể nhân viên sẽ gặp một số sai lầm. Lúc này, cấp trên nên giúp đỡ thay cho việc chỉ trích hay trừng phạt sẽ làm nhân viên mạnh mẽ hơn rất nhiều.

Thứ hai, sự tự tin là yếu tố có tác động mạnh thứ hai đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh BĐS ($\beta=0,202$). Các nhà quản trị cần xem xét một số vấn đề như: những quy định, chính sách và quy trình làm việc cần được xây dựng dựa trên sự công bằng, minh bạch, hợp lý và khuyến khích nhân viên phản hồi với cấp trên gặp những khó khăn trong công việc. Bên cạnh đó, các nhà quản lý cần rút ngắn khoảng cách giữa sếp với nhân viên. Khi làm việc với cấp trên biết lắng nghe, mỗi nhân viên sẽ cảm thấy gần gũi và sẵn sàng chia sẻ các ý kiến của mình. Điều này rút ngắn khoảng cách giữa nhân

viên và sếp rất hiệu quả. Hai bên có nhiều cơ hội đối thoại trực tiếp (hoặc gián tiếp bằng nhiều cách khác nhau) để hiểu nhau hơn về các vấn đề cả công việc và tâm tư, nguyện vọng của nhau.

Thứ ba, sự hi vọng là yếu tố có tác động mạnh thứ ba đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh BĐS ($\beta=0,144$). Nhà quản trị cần xây dựng mục tiêu phấn đấu cho nhân viên môi giới, để họ quyết tâm theo đuổi mục tiêu, như vậy mới cảm thấy công việc có ý nghĩa và mang tính thách thức, thú vị. Muốn nhân viên kinh doanh BĐS nỗ lực trong công việc, công ty phải có chính sách đãi ngộ hợp lý, ghi nhận những đóng góp và có sự khen thưởng kịp thời cho nhân viên để góp phần thúc đẩy sự nỗ lực, giúp cho họ tin tưởng vào năng lực của mình và có động lực để quyết tâm theo đuổi mục tiêu.

Thứ tư, sự lạc quan là yếu tố có tác động mạnh thứ tư đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh BĐS ($\beta=0,122$). Nghề kinh doanh bất động sản là một ngành không có thu nhập ổn định hoặc lương cố định rất thấp, thu nhập phần lớn của nhân viên kinh doanh BĐS đến từ hoa hồng bán sản phẩm vì thế có những lúc họ có thể bán rất nhiều sản phẩm và được hoa hồng lớn nhưng có những lúc không thuận lợi và thu nhập thấp. Những lúc thế này nhà quản trị phải nắm bắt tâm lý định hướng cho họ một tương lai tươi sáng hơn. Việc định hướng và xây dựng bầu không khí tích cực và lạc quan trong tổ chức khiến cho người lao động có cái nhìn tích cực hơn gắn bó với công việc và tạo nguồn năng lượng hoạt động hăng say hơn, bán được nhiều sản phẩm hơn và đem lại hiệu quả công việc cao. Để làm được như vậy nhà lãnh đạo phải có kinh nghiệm về quản trị và nắm bắt tâm lý. Những lời động viên, những hoạt động ngoại khóa, những câu chuyện vui,... sẽ tạo cho công ty bầu không khí vui tươi và cái nhìn tích cực về công việc.

5.2. Kết luận

Căn cứ vào tổng quan lý thuyết, mô hình nghiên cứu đã được phát triển cho nghiên cứu này. Mô hình này đã được kiểm tra với cỡ mẫu 317 nhân viên kinh

doanh bất động sản tại TP. HCM. Với những kết quả thu được, nghiên cứu này có những đóng góp tích cực trong thực tiễn quản lý, cụ thể như sau:

Thứ nhất, hầu hết các nghiên cứu trước chỉ thực hiện kiểm định mối liên hệ trực tiếp giữa vốn tâm lý tích cực và hiệu quả công việc, nhưng nghiên cứu này đã tiến hành kiểm định từng thành phần của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả công việc của nhân viên kinh doanh bất động sản. Hiệu quả công việc của nhân viên là một yếu tố rất quan trọng trong việc thành công của doanh nghiệp. Trong bối cảnh của nghiên cứu, hiệu quả công việc chịu tác động bởi bốn nhân tố chính theo thứ tự từ mạnh nhất đến yếu nhất như sau: (1) tính thích nghi, (2) sự tự tin, (3) sự hi vọng và (4) sự lạc quan.

Thứ hai, về mặt học thuật, nghiên cứu đã góp phần giới thiệu thang đo lường vốn tâm lý tích cực, sự hài lòng trong công việc và hiệu quả công việc trong bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng toàn bộ thang đo được sử dụng trong nghiên cứu là đáng tin cậy và có thể được sử dụng cho những nghiên cứu khác. Thứ ba, nghiên cứu đề xuất cách tiếp cận mới để đo lường hiệu quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc để dự đoán hiệu quả công việc của nhân viên. Kết quả nghiên cứu cũng đã xác nhận vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc trong mối quan hệ giữa bốn khía cạnh của vốn tâm lý tích cực (tính thích nghi, sự tự tin, sự hi vọng và sự lạc quan) và hiệu quả công việc. Nói cách khác, hầu hết các nghiên cứu trước đã chứng minh mối quan hệ trực tiếp của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả công việc. Tuy nhiên, nghiên cứu này đã cung cấp bằng chứng thực nghiệm rằng, các khía cạnh của vốn tâm lý tích cực có thể ảnh hưởng gián tiếp đến hiệu quả công việc thông qua biến trung gian sự hài lòng trong công việc. Cụ thể, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng biến sự hi vọng và sự lạc quan chỉ tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc. Nếu nghiên cứu này không xét vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc, thì đã loại bỏ hai biến

này ra khỏi mô hình. Như vậy, chính nhờ xem xét tác động gián tiếp đã giải thích rõ ràng và đầy đủ cơ chế tác động của sự hi vọng và sự lạc quan đến hiệu quả công việc. Tương tự, biến sự tự tin và tính thích nghi đã tác động trực tiếp và gián tiếp đến hiệu quả công việc của nhân viên.

6. Giới hạn của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như sau: Thứ nhất, nghiên cứu chỉ được thực hiện với các đối tượng khảo sát là nhân viên bất động sản tại TP. HCM với phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Do đó, kết quả nghiên cứu khó có thể mang tính đại diện cao. Vì vậy, nghiên cứu tiếp theo nên sử dụng kỹ thuật lấy mẫu xác suất để tăng tính đại diện của nghiên cứu. Thứ hai, nghiên cứu này chưa thực hiện so sánh sự khác biệt về hiệu quả công việc giữa các nhân viên theo đặc điểm cá nhân như giới tính, tuổi, trình độ học vấn, thu nhập. Nghiên cứu tiếp theo nên hợp nhất những đặc điểm cá nhân của nhân viên vào mô hình nghiên cứu để có thể hiểu sâu hơn gốc rễ của vấn đề liên quan đến hiệu quả công việc của nhân viên. ◆

Tài liệu tham khảo:

1. Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckennooghe, D. (2012). *Combined Effects of Perceived Politics and Psychological Capital on Job Satisfaction, Turnover Intentions, and Performance*. Journal of Management, 40(7), 1813-1830. doi:10.1177/0149206312455243
2. Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). *Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance*. Human Resource Development Quarterly, 22(2), 127-152. doi:https://doi.org/10.1002/hrdq.20070
3. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY, US: W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.

4. Baodauthau. (2020). *K H Freeman/Cho thị trường bất động sản TP.HCM năm 2020?* Truy cập từ <https://baodauthau.vn/kich-ban-nao-cho-thi-truong-bat-dong-san-tp-hcm-nam-2020-post84029.html>.
5. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Oxford, England: John Wiley & Sons.
6. Branicki, L., Steyer, V., & Sullivan-Taylor, B. (2019). *Why resilience managers aren't resilient, and what human resource management can do about it*. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1261-1286. doi:10.1080/09585192.2016.1244104
7. Burns, A. C., & Bush, R. F. (1995). *Marketing Research*. New Jersey: Prentice Hall.
8. Çetin, F., & Aşkun, D. (2019). *The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation*. *Management Research Review*, 41(2), 186-201. doi:10.1108/MRR-03-2017-0062
9. Dessler, G. (2019). *Fundamentals of Human Resource Management* (5th Ed.). USA: Pearson.
10. Durrah, O., Alhamoud, A., & Khan, K. (2016). *Positive Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction*. Paper presented at the International Business Economics Social Sciences Research Association, Istanbul, Turkey.
11. Fajar, M. G., Muhammad, T., & Bustanul, A. (2020). *Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1027-1033. doi:10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.1027
12. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable and measurement error*. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
13. Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Tushar, H. (2020). *The impact of social support on job-related behaviors through the mediating role of job stress and the moderating role of locus of control: Empirical evidence from the Vietnamese banking industry*. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1-23. doi:https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1841359.
14. 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). doi:10.3389/fpsyg.2019.02707.
15. Hair, J. F., Anderson, R., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2009). *Multivariate Data Analysis*. New York, NY: Macmillan.
16. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (9th Ed.). Andover, Hampshire: Cengage Learning EMEA.
17. Icekson, T., Kaplan, O., & Slobodin, O. (2020). *Does optimism predict academic performance? Exploring the moderating roles of conscientiousness and gender*. *Studies in Higher Education*, 45(3), 635-647. doi:10.1080/03075079.2018.1564257.
18. Karatepe, O. M. (2014). *Hope, Work Engagement, and Organizationally Valued Performance Outcomes: An Empirical Study in the Hotel Industry*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(6), 678-698. doi:10.1080/19368623.2014.855994.
19. Kiel, E., Braun, A., Muckenthaler, M., Heimlich, U., & Weiss, S. (2020). *Self-efficacy of teachers in inclusive classes. How do teachers with different self-efficacy beliefs differ in implementing inclusion?* *European Journal of Special Needs Education*, 35(3), 333-349. doi:10.1080/08856257.2019.1683685.
20. Kim, M., Perrewé, P. L., Kim, Y. k., & Kim, A. C. H. (2017). *Psychological capital in sport organizations: Hope, Efficacy, Resilience, and Optimism among Employees in Sport (HEROES)*. *European Sport Management Quarterly*, 17(5), 659-680. doi:10.1080/16184742.2017.1344284.
21. Law, F. M., & Guo, G. J. (2015). *Correlation of Hope and Self-Efficacy With Job Satisfaction, Job Stress, and Organizational Commitment for Correctional Officers in the Taiwan Prison System*. *International Journal of Offender Therapy and*

Comparative Criminology, 60(11), 1257-1277. doi:10.1177/0306624X15574997.

22. Livingi, R., Gunnesch-Luca, G., & Iliescu, D. (2021). *Research self-efficacy: A meta-analysis*. Educational Psychologist, 1-28. doi:10.1080/00461520.2021.1886103.

23. Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel*. Psychological Science, 1(4), 240-246. doi:10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x.

24. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York, NY, US: Oxford University Press.

25. Maennig, W. (2012). *Size and Impact of Real Estate Sector and Its Role for Business Cycles and Growth*. In T. Just & W. Maennig (Eds.), *Understanding German Real Estate Markets* (pp. 19-25). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

26. Majumder, S., & Biswas, D. (2021). *COVID-19: impact on quality of work life in real estate sector*. Quality & Quantity. doi:10.1007/s11135-021-01136-4.

27. Pradhan, S., Jena, L. K., & Bhattacharyya, P. (2018). *Transformational leadership and contextual performance*. International Journal of Productivity and Performance Management, 67(2), 445-462. doi:10.1108/IJPPM-08-2016-0186.

28. Singh, R., & Das, G. (2013). *The impact of job satisfaction, adaptive selling behaviors and customer orientation on salesperson's performance: exploring the moderating role of selling experience*. Journal of Business & Industrial Marketing, 28(7), 554-564. doi:10.1108/JBIM-04-2011-0121.

29. Snyder, C. R. (2000). *Handbook of hope: Theory, measures, and applications*. San Diego, CA, US: Academic Press.

30. 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, 1-12. doi:10.3389/fpsyg.2019.02699.

32. Varshney, D., & Varshney, N. K. (2017). *The effect of resilience on performance and job satisfaction among construction managers in Saudi Arabia*. Global Business and Organizational Excellence, 36(5), 36-45. doi:https://doi.org/10.1002/joe.21799.

33. Vuong, B. N., Tung, D. D., Hoa, N. D., Chau, N. T. N., & Tushar, H. (2020). *An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Job Performance: Vietnam Small and Medium-Sized Enterprises*. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(6), 277-286. Retrieved from <http://jafeb.org/journal/article.php?code=73196>.

34. Zeynep, A. S., & Meltem, A. G. (2021). *Psychological capital and job satisfaction in public-school teachers: the mediating role of prosocial behaviours*. Journal of Education for Teaching, 47(2), 147-162. doi:10.1080/02607476.2021.1877086.

35. Zhang, T., Wei, Q., Ma, S.-y., & Li, H.-p. (2020). *The relationship between optimism and job satisfaction for Chinese specialist nurses: A serial-multiple mediation model*. Japan Journal of Nursing Science, 17(3), e12334. doi:https://doi.org/10.1111/jjns.12334.

Summary

The goal of this study is to discover the impact of positive psychological capital on job performance through the mediating role of job satisfaction. Data was collected from 317 real estate employees in Ho Chi Minh City. Results from the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) showed that resilience, self-efficacy, hope, and optimism had positive effects on job performance. Besides, this study proposed a new approach to predict job performance through the mediating role of job satisfaction. Specifically, hope and optimism only indirectly impacted job performance; self-efficacy and resilience have been directly and indirectly affecting job performance. Finally, the study also proposed some implications to improve positive psychological capital, which, in turn, promote employees' job performance.

VỐN TÂM LÝ TÍCH CỰC***Sự tự tin***

Khi gặp một vấn đề khó khăn, tôi tự tin có thể tìm ra được cách giải quyết nó
Tôi cảm thấy tự tin khi trao đổi công việc của tôi với ban giám đốc
Tôi tự tin đóng góp ý kiến thảo luận về các chiến lược của công ty
Tôi cảm thấy tự tin khi thiết lập những mục tiêu công việc của mình
Tôi tự tin tiếp xúc với khách hàng của mình để thảo luận về những vấn đề
Tôi tự tin trình bày thông tin trước nhóm đồng nghiệp

Sự hi vọng

Nếu tôi gặp một tình huống khó trong công việc, tôi có thể nghĩ ra nhiều cách giải quyết để vượt qua nó
Bây giờ, tôi đang hăng hái theo đuổi mục tiêu công việc của mình
Tôi luôn có nhiều cách để giải quyết vấn đề
Bây giờ tôi thấy mình khá thành công trong công việc
Tôi có thể nghĩ ra nhiều cách để đạt được mục tiêu công việc hiện tại
Vào thời gian này, tôi đang đạt được mục tiêu công việc mà bản thân đã lên kế hoạch trước đó
Khi tôi gặp trở ngại trong công việc, tôi gặp khó khăn trong việc giải quyết nó (R- câu hỏi đảo ngược)

Sự lạc quan

Khi mọi thứ không chắc chắn với tôi trong công việc, tôi luôn nghĩ điều tốt nhất sẽ diễn ra
Nếu công việc diễn ra không đúng với kế hoạch ban đầu, nó sẽ được điều chỉnh lại để đi đúng hướng
Trong công việc, tôi luôn nhìn vào những mặt tích cực
Tôi lạc quan về những gì liên quan đến công việc của tôi trong tương lai
Tôi làm việc với niềm tin rằng trong mọi thất bại đều có mặt tích cực
Ở công việc này, mọi thứ sẽ không bao giờ diễn ra theo cách tôi mong muốn (R-câu hỏi đảo ngược)

Tính thích nghi

Bằng cách này hay cách khác, nhìn chung tôi có thể quản lý công việc và những khó khăn của nó
Tôi sẽ không do dự khi đưa ra quyết định trong công việc
Nhìn chung, tôi có thể dễ dàng vượt qua những căng thẳng trong công việc
Trong công việc có những thời điểm khó khăn, nhưng tôi có thể vượt qua nó bởi vì tôi đã có kinh nghiệm với những điều khó khăn trước đây

Tôi cảm thấy tôi có thể giải quyết được nhiều việc một lúc ở nơi làm việc

SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC

Công việc của tôi đầy thử thách trong giai đoạn COVID-19
Công việc của tôi rất thú vị
Công việc của tôi mang lại nhiều ý nghĩa trong giai đoạn COVID-19
Thật đáng để đầu tư thời gian của tôi vào công việc này

HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

Tôi đã vượt quá các mục tiêu bán hàng được giao trong giai đoạn COVID-19
Tôi đạt được doanh số bán một cách nhanh chóng trong giai đoạn COVID-19
Tôi luôn hoàn thành các nhiệm vụ được chỉ định trong bản mô tả công việc của mình trong giai đoạn COVID-19

Tôi đáp ứng tất cả các yêu cầu của công việc trong giai đoạn COVID-19

Tôi hoàn thành mọi trách nhiệm theo yêu cầu của công việc trong giai đoạn COVID-19