HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN DỊCH VỤ: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TẠI MỘT SỐ NHÀ HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

● DƯƠNG MINH TÚ

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được tiến hành dựa trên kết quả khảo sát 225 nhân viên nhà hàng ở Hà Nội về một số nhân tố tác động tới hiệu quả công việc. Kết quả cho thấy, hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội hiện nay ở mức thấp. Thực trạng này có thể ảnh hưởng không tốt đến hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ của các nhà hàng ở Hà Nội. Do vậy, kết quả nghiên cứu cung cấp những căn cứ thực tiễn cho việc xây dựng các chính sách, nhằm nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên và chất lượng dịch vụ của các nhà hàng ở Hà Nội hiện nay.

Từ khóa: Hiệu quả công việc, nhà hàng, căng thẳng công việc, hỗ trợ của lãnh đạo, hỗ trợ của đồng nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Người lao động trong các nhà hàng thường là các nhân viên cung cấp dịch vụ, công việc của họ rất phức tạp khi hàng ngày phải tiếp xúc với rất nhiều khách hàng khác nhau với nhiều yêu cầu khác nhau. Nhân viên cung cấp dịch vụ được xem như người đại diện của doanh nghiệp giao tiếp với khách hàng. Họ vừa là nhân viên bán hàng, vừa làm marketing, vừa là nhân viên quan hệ khách hàng,... Vai trò đó khiến họ gặp nhiều áp lực trong công việc, ảnh hưởng không tốt đến hiệu quả công việc. Để khai thác hiệu quả nguồn nhân lực, các nhà hàng cần có chính sách nhằm nâng cao hiệu quả công việc của người lao động.

2. Cơ sở lý thuyết của nghiên cứu

2.1. Hiệu quả công việc

Theo Đặng Thị Hồng Hoa (2016), hiệu quả công việc của người lao động được xem như chất lượng lao động, trong đó, mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của người lao động (kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao) là tiêu chí trung tâm. Bernardin và Russell (1993) khẳng định, hiệu quả công việc của nhân viên là sự tổng hợp kết quả được tạo ra từ các chức năng nhất định của nhân viên đó hoặc các nhiệm vụ được nhân viên đó thực hiện trong một khoảng thời gian. Mangkunegara (2007) nhận định, hiệu quả công việc được định nghĩa là số lượng và chất lượng công việc của một nhân viên trong việc thực hiện nhiệm vụ của mình theo trách nhiệm được giao. Theo nghiên cứu của Tsui và cộng sự (1997), hiệu quả công việc được đánh giá thông qua sự so sánh thành tích công việc mà người lao động đạt được với mức trung bình, với yêu cầu đặt ra, với đồng nghiệp và với sự hài lòng của họ đối với kết quả đạt được.

2.2. Một số nhân tố tác động tới hiệu quả công việc

2.2.1. Sự hài lòng với công việc của người lao động

Theo Alferaih, nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng và hiệu quả công việc là một trong những nội dung nghiên cứu truyền thống và ổn định trong các nghiên cứu về tâm lý học lao động (Alferaih, 2017), đặc biệt vấn đề này thường được các nhà nghiên cứu xem xét tới trong các nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực (Li và Ngo, 2017)

và là một trong những nhân tố đầu vào quan trọng tác động tới hiệu quả làm việc của nhân viên trong các tổ chức (Edwards và cộng sự, 2008; Fu và Deshpande, 2014; Li và Ngo, 2017).

2.2.2. Cam kết của người lao động với công việc

Mối quan hệ giữa cam kết với công việc là một trong những yếu tố đầu vào quan trọng ảnh hưởng tới hiệu quả làm việc của người lao động (Edwards và cộng sự, 2008; Fu và Deshpande, 2014; Li và Ngo, 2017). Nghiên cứu của Yu và cộng sự cũng cho thấy sự tương quan phản ánh mối quan hệ thuận chiều giữa 2 yếu tố cam kết với công việc và hiệu quả công việc của nhân viên (Yu và cộng sự, 2014).

2.2.3. Sự hỗ trợ của cấp trên

Theo Edward và cộng sự, sự hỗ trợ của cấp trên có liên quan chặt chẽ tới hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của nhân viên (Edwards và cộng sự, 2008). Nhưng sự liên quan này theo thời gian sẽ gây ra những hiệu ứng khác nhau với từng mức độ hỗ trợ khác nhau (Kanat-Maymon và Reizer, 2017).

2.2.4. Sự hỗ trợ của đồng nghiệp

Theo Ellickson và Borzaga, mối quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng không nhỏ tới sự hài lòng công việc và hiệu quả công việc của nhân viên (Borzaga và Tortia, 2006; Ellickson, 2002). Peterson và đồng sự cho thấy, sự thân thiện trong giám sát và mối quan hệ với đồng nghiệp là một trong số những nhân tố quyết định động lực làm việc và hiệu quả trong công việc (Peterson và cộng sự, 2003).

2.2.5. Sự căng thẳng công việc

Theo Dobreva-Martinova và cộng sự, có nhiều khía cạnh của sự căng thẳng nghề nghiệp như: sự mơ hồ, sự xung đột, sự quá tải, sự không hiệu quả và trách nhiệm với người khác, trong đó sự liên kết giữa xung đột với sự hài lòng công việc và hiệu quả công việc rất mạnh mẽ và nhất quán (Dobreva-Martinova và cộng sự, 2002). Nghiên cứu của (Mohr và Puck, 2007); của Abualrub (2004) đều cho thấy căng thẳng công việc ảnh hưởng tiêu cực tới hiệu quả công việc, căng thẳng công việc làm nhân viên luôn có những sai sót trong thực hiện công việc, do đó, hiệu quả công việc không được như ý muốn (AbuAlRub, 2004).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mẫu khảo sát

Dựa trên cơ sở lý luận, nghiên cứu xây dựng bảng hỏi gồm 26 thang đo đại diện cho 5 nhân tố tác động tới hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng và 9 thang đo đại diện cho hiệu quả công việc. Tiếp đó, phiếu khảo sát được phát tới 230 nhân viên tại các nhà hàng ở Hà Nội, như: Hải Xồm, Thu Hằng, Vuvuzela, MyWay, Thượng Hải,... trong khoảng thời gian từ tháng 5 đến đầu tháng 6/2020. Số phiếu thu về là 230 phiếu, trong đó có 225 phiếu hợp lệ và 5 phiếu không hợp lệ do thiếu nhất quán về thông tin. Theo công thức mẫu của Hair và cộng sự thì kích thước mẫu này đảm bảo tính đại diện và có độ tin cậy cao (Hair và cộng sự, 1998).

3.2. Kiểm định độ giá trị và độ tin cậy của các thang đo

Sau hai lần phân tích EFA, kết quả cho giá trị KMO = 0.804 (thỏa mãn 0.5<KMO<1), giá trị phương sai trích là 63,363% với điểm dừng các nhân tố Eigenvalues bằng 1.412 và loại bỏ 01 biến quan sát là (CKCV4 - Tôi thường dễ nghị bạn bè tham gia nhà hàng này). Điều này cho biết, có tới 63,363% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát và 25 biến quan sát được nhóm lại thành 5 nhân tố chính phù hợp với mô hình lý thuyết.

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo các nhân tố tác động tới hiệu quả công việc của người lao động trong các nhà hàng ở Hà Nội cho kết quả, tất cả các hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đều lớn hơn 0.7 và hệ số tương quan biến tổng của các thang đo thành phần đều lớn hơn 0.3 nên không biến nào bị loại bỏ, các thang đo là phù hợp để tiến hành các nghiên cứu tiếp theo.

4. Thực trạng hiệu quả công việc và các nhân tố tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội

4.1. Thực trạng hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội

Kết quả phân tích số liệu cho thấy, thực trạng hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội hiện nay đang ở mức tương đối thấp với giá trị trung bình nhân tố đạt 3.623 điểm. Với đặc thù công việc tại các nhà hàng, nơi có cường độ giao tiếp cao với khách hàng, hiệu quả công việc phụ thuộc nhiều vào mức độ liên kết giữa các nhóm nhân viên và hành vi khách hàng..., việc đánh giá hiệu quả công việc của mỗi cá nhân là không hề dễ dàng. Tuy nhiên, kết quả tự đánh giá này phần ánh phần nào thực tế hiệu quả công việc của các nhân viên nhà hàng tại Hà Nội. Khi mà các tiêu chí đánh giá còn chưa rõ ràng, còn mang tính "bình quân", và các chính sách khuyến khích thực hiện công

việc cũng rất hạn chế khiến nhân viên nhà hàng chưa thực sự hết mình vì công việc, dẫn đến hiệu quả công việc chưa cao. (Bảng 1)

4.2. Thực trạng một số nhân tố tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội

Để đánh giá thực trạng các nhân tố tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội, tác giả tiến hành phân tích thống kê mô tả đánh giá của nhân viên nhà hàng về các nhân tố trong mô hình với 25 thang đo đã được kiểm chứng về độ tin cậy và độ giá trị ở trên, kết quả nghiên cứu được tổng hợp trong Bảng 2.

Sự hài lòng với công việc của người lao động: Kết quả cho thấy, đa số nhân viên nhà hàng ở Hà Nội có mức độ hài lòng với công việc ở mức thấp, khi giá trị trung bình của nhân tố này đạt 2.381 điểm và tất cả các thang đo giải thích cho nhân tố này đều ở mức thấp. Thực tế này cho thấy, nhân viên tại các nhà hàng ở Hà Nội chưa hài lòng với công việc hiện tại của mình, dẫn đến kết quả là chất lượng phục vụ tại các nhà hàng ở Hà Nội còn ở mức thấp.

Cam kết của người lao động với công việc: Kết quả đánh giá của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội về

Bảng 1. Thực trạng hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội

Biến quan sát	N	TB	Độ lệch chuẩn
Hiệu quả công việc của tôi cao hơn nhiều so với trung bình	225	3.307	0.930
Tiêu chuẩn chất lương công việc của tôi cao hơn tiêu chuẩn chính thức cho công việc này	225	3.880	0.895
Công việc của tôi đáp ứng mong đợi của người quản lý của tôi	225	3.916	0.899
Tôi phấn đấu cho chất lượng công việc cao hơn yêu cầu	225	3.391	0 900
Tôi hy vọng sẽ được thăng chức nhanh hơn mức trung bình	225	3.582	0.863
Tôi hiểu biết hơn nhiều so với những người khác làm việc trong lĩnh vực chuyên môn của tôi	225	3.684	0.825
Tôi tìm thấy niềm vui thực sự trong công việc của mình và tôi khá hài lòng	225	3.613	0.948
Tôi thích công việc của mình hơn mức trung bình của người khác	225	3.609	0.953
Tôi dự định sẽ làm việc này lâu dài	225	3.631	0.917
Trung bình	**225**	**3.623**	**0.904**

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên phần mềm SPSS)

Bảng 2. Bảng thống kê mô tả các nhân tố tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội

TT	Biến quan sát	N	TB	Độ lệch chuẩn
	Sự hài lòng với công việc của người lao động			
1	Tôi thấy công việc của mình khá dễ chịu	225	2.596	0.882
2	Tôi thường cảm thấy hứng thú với công việc của mình	225	2 111	0.813
3	Nói chung, tôi hài lòng với công việc hiện tại	225	2.129	0.895
4	Tôi thường thích đi làm	225	2.613	0.915
5	Tôi chắc chắn thích công việc của tôi	225	2.462	0.871
6	Hầu như ngày nào tôi cũng đều cảm thấy nhiệt tình với công việc của mình	225	2.369	0 825
7	Công việc của tôi khá thú vị	225	2.369	0 907
8	Tôi tìm thấy niềm vui thực sự trong công việc của tôi	225	2 293	0.873
9	Tôi thấy hạnh phúc vì đã làm công việc này	225	2.489	0.931
10	**Trung bình**	**225**	**2.381**	**0.879**

TT	Biến quan sát	N	TB	Độ lệch chuẩn
	Cam kết của người lao động với công việc			
1	Tôi khá tự hào nói với mọi người rằng tôi làm việc cho nhà hàng	225	3.164	1.159
2	Ngay cả khi nhà hàng hoạt động không tốt về mặt tài chính, tôi sẽ miễn cưỡng nếu phải chuyển sang nhà hàng khác	225	3.111	1.1654
3	Trong công việc của mình, tôi cảm thấy mình đang nỗ lực, không chỉ cho bản thân mà còn cho cả nhà hàng	225	3.111	1.1145
4	Tôi hài lòng khi biết công việc của mình đóng góp được cho nhà hàng	225	3.196	1.0761
5	**Trung bình**	**225**	**3.145**	**1.129**
	Sự hỗ trợ của cấp trên			
1	Tôi thấy người quản lý của mình rất hữu ích trong việc thực hiện nhiệm vụ của mình	225	2.169	0.895
2	Khi thực hiện nhiệm vụ dịch vụ của mình, tôi phụ thuộc rất nhiều vào người quản lý của mình	225	2.169	0.890
3	Người quản lý của tôi cung cấp cho tôi thông tin và lời khuyên quan trọng liên quan đến công việc giúp thực hiện công việc của tôi dễ dàng hơn	225	2.164	0.899
4	Tôi có thể tin tưởng vào người quản lý của mình để thực hiện công việc đúng đắn khi phục vụ khách hàng	225	1.933	0 802
5	**Trung bình**	**225**	**2.109**	**0.871**
	Sự hỗ trợ của đồng nghiệp			
1	Tôi thấy đồng nghiệp của mình rất hữu ích trong việc thực hiện nhiệm vụ của mình	225	2.342	0 781
2	Khi thực hiện nhiệm vụ của mình, tôi phụ thuộc rất nhiều vào đồng nghiệp của mình	225	2.449	0.886
3	Đồng nghiệp của tôi thường cung cấp cho tôi thông tin và lời khuyên quan trọng liên quan đến công việc giúp thực hiện công việc của tôi dễ dàng hơn	225	2.329	0.930
4	**Trung bình**	**225**	**2.373**	**0.866**
	Sự căng thẳng công việc			
1	Tôi thường cảm thấy bồn chồn, lo lắng về kết quả công việc của tôi	225	2.698	1.177
2	Tôi thường bị quá tải công việc	225	2.622	1 182
3	Có nhiều lần công việc của tôi dồn tôi vào chân tường	225	2.876	1.204
4	Đôi khi, tôi cảm thấy khó thở khi nghĩ về công việc	225	2.907	1.197
5	Tôi thường cảm thấy có lỗi khi tôi không làm việc	225	3.138	1.237
6	**Trung bình**	**225**	**2.848**	**1.198**

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên phần mềm SPSS

nhân tố này đạt ở mức khá cao, cao nhất trong các nhân tố, với giá trị trung bình nhân tố đạt 3.145 điểm. Điều này có vẻ thiếu logic khi mức độ hài lòng của nhân viên đối với công việc khá thấp nhưng mức độ cam kết với công việc lại khá cao, tuy nhiên lại dễ hiểu khi nhân viên tại các nhà hàng là những người ít được đào tạo chuyên môn sâu và bài bản nên họ cũng có ít khả năng thay đổi để có một công việc tốt hơn. Vì vậy, nhân viên nhà hàng ở Hà Nội vẫn chọn giải pháp là cam kết với công việc hiện tại.

Sự hỗ trợ của cấp trên: Giá trị trung bình nhân tố này đạt ở mức thấp (2.109 điểm) cho thấy, nhân viên nhà hàng nhận được ít sự hỗ trợ từ cấp trên, họ cho rằng vai trò của cấp trên đối với thực hiện công việc của họ khá mờ nhạt. Điều này dễ hiểu khi công việc của các nhân viên ở nhà hàng được đào tạo thực hiện theo quy trình kịch bản công việc.

còn người quản lý thường chỉ đóng vai trò giám sát, đánh giá nhân viên làm việc.

Sự hỗ trợ của đồng nghiệp: Hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên nhà hàng thường gắn với kết quả làm việc của nhóm, bởi công việc của nhà hàng là tuân theo các quy trình có sự liên quan chặt chẽ giữa các bộ phận, các vị trí chức danh. Tuy nhiên, kết quả đánh giá lại cho thấy, mức độ hỗ trợ nhau trong công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội hiện nay đang ở mức thấp (2.373 điểm). Điều này dẫn đến chất lượng dịch vụ của các nhà hàng ở Hà Nội hiện nay còn ở mức thấp.

Sự căng thẳng công việc: Nhân tố này được đánh giá bởi 5 thang đo, kết quả khảo sát 225 nhân viên nhà hàng ở Hà Nội cho giá trị trung bình nhân tố đạt 2.848 điểm (mức 3). Đây là nhân tố được đánh giá ở mức cao thứ hai trong 5 nhân tố nghiên cứu, kết quả cho thấy, nhân viên nhà hàng chịu khá nhiều các áp lực công việc, họ thường thấy khá mệt mỏi khi làm việc. Điều này rất logic với mức độ hài lòng công việc của nhân viên nhà hàng ở mức thấp, họ nhận được ít sự hỗ trợ của cấp trên và đồng nghiệp trong công việc.

5. Kết luận

Như vậy, nghiên cứu với 5 nhân tố tác động đến hiệu quả công việc và trên số lượng 225 nhân viên nhà hàng ở Hà Nội cho kết quả, hiệu quả công việc của nhân viên đạt ở mức tương đối thấp khi giá trị trung bình đạt 3.623 điểm; mức độ hài lòng với công việc đạt 2.381 điểm; Mức độ cam kết với công việc đạt 3.145 điểm; Sự hỗ trợ của cấp trên đạt 2.109 điểm; Sự hỗ trợ của đồng nghiệp đạt 2.373 điểm và mức độ căng thẳng công việc đạt 2.848 điểm. Kết quả này phản ánh, nhân viên nhà hàng ở Hà Nội nhận được ít sự hỗ trợ từ cấp trên và đồng nghiệp, chính vì thế mức độ hài lòng với công việc không cao và mức độ căng thẳng công việc cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, nhân viên nhà hàng tại Hà Nội vẫn có mức độ cam kết với công việc ở mức cao vì công việc này phù hợp với trình độ, năng lực của họ, họ ít có cơ hội chuyển đổi công việc sang lĩnh vực khác. Thực trạng này giải thích vì sao hiệu quả công việc của nhân viên nhà hàng ở Hà Nội hiện nay còn ở mức thấp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. AbuAlRub Raeda Fawzi (2004), Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses, *Journal of Nursing Scholarship*, 36 (1), https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x.

2. Alferaih Adel (2017), Developing a conceptual model to measure talent's turnover intention in tourism organisations of Saudi Arabia, *International Journal of Organizational Analysis*, 25 (1), https://www.econbiz.de/Record/developing-a-conceptual-model-to-measure-talent-s-turnover-intention-in-tourism-organisations-of-saudi-arabia-alferaih-adel/10011654743.

3. Borzaga C và E Tortua (2006), Worker Motivations, job satisfaction, and loyalty in public and nonprofit social services *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35 (2), 225 - 248.

4. Đặng Thị Hồng Hoa (2016), Chất lượng và tiêu chí đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ hiện nay, truy cập ngày 05/08 2017, *http://www.tapchicongson.org.vn/Home/Nghiencuu-Traodoi/2016/40029/Chat-luong-va-tieu-chi-danh-gia-chat-luong-doi-ngu-can.aspx*.

5. Dobreva-Martinova Tzvetanka, Martin Villeneuve, Lloyd Strickland và Kimberly Matheson (2002), Occupational role stress in the Canadian Forces: Its association with individual and organizational well-being, Canadian Journal of Behavioural Science, 34 (2), 11. *https://www.researchgate.net/publication/232461564_Occupational_role_stress_in_the_Canadian_Forces_Its_association_with_individual_and_organizational_well-being*

6. Edwards Bryan D, Suzanne T Bell, Jr Arthur, Winfred và Arlette D Decuir (2008), Relationships between Facets of Job Satisfaction and Task and Contextual Performance, Applied Psychology, 57 (3), *https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1464-0597.2008.00328.x*

7. Ellickson M (2002), Determinant of job satisfaction of municipal government employees, *Public Personnel Management*, 31, 343 358. https://www.researchgate.net/publication/274366773_Determinants_of_Job_Satisfaction_of_Municipal_Government_Employees.

8. Fu Weihui và Satish P. Deshpande (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 (2), https://ideas.repec.org/a/kap/jbuset/v124y2014i2p339-349.html.

9. Hair J. F. Anderson, R. E. Tatham và R. L. Black (1998), Multivariate Data 5th ed. 1998: Upper Saddle River Prentice - Hall., *https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1519308.*

10. Kanat-Maymon Yaniv và Abira Reizer (2017), Supervisors' Autonomy Support as a Predictor of Job Performance Trajectories, Applied Psychology, 66 (3), *https://selfdeterminationtheory.org/wp-content/uploads/2019/07/2017_Kanat-MaymonReizer_AppliedPsych.pdf.*

11. Li Hui và Hang-yue Ngo (2017), Chinese traditionality, job attitudes, and job performance: a study of Chinese employees, Evidence-based HRM, 5 (3), *https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EBHRM-09-2015-0039/full/html.*

12. Mohr Alexander T. và Jonas F. Puck (2007), Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVs, *European Management Journal*, 25 (1), https://ideas.repec.org/a/eee/eurman/ v25y2007i1p25-35.html.

13. Peterson D. K , G. M. Pura và F. R Suess (2003), "Yotengo la camiseta (I have the shirt on)": An exploration of job satisfaction and commitment among workers in Mexico., *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10, 73 - 88, https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/107179190301000208.

14. Tsui Anne S., Jone L. Pearce, Lyman W. Porter và Angela M. Tripoli (1997), Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off?, Academy of Management Journal, 40 (5), *http://eprints.lse.ac.uk/4887/1/employee-organisation_behaviour%28LSEROversion%29.pdf.*

15. Yu Kun, Weipeng Lin, Lei Wang, Jingjing Ma, Wenqi Wei, Haifeng Wang, Wencai Guo và Jing Shi (2014), The role of affective commitment and future work self salience in the abusive supervision-job performance relationship, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89 (1), https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/joop.12101.

Ngày nhận bài: 28/5/2020
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 7/6/2020
Ngày chấp nhận đăng bài: 15/6/2020

Thông tin tác giả:
ThS. DƯƠNG MINH TÚ
Trường Đại học Đại Nam

THE PERFORMANCE OF RESTAURANT SERVIVE STAFF: A CASE STUDY OF SOME RESTAURANTS IN HANOI

● Master. **DUONG MINH TU**
Dai Nam University

ABSTRACT:

This study is to find out the factors affecting the work efficiency of restaurant staff by surveying 225 employees working for restaurants in Hanoi. This study's findings reveal that the work efficiency of restaurant staff in Hanoi is quite low. This issue could adversely affect the performance and service quality of restaurants in Hanoi. This study's results are expected to provide practical bases for poliy development in order to improve the work efficiency of employees and the service quality of restaurants in Hanoi.

Keywords: Work efficiency, restaurant, job stress, leader support, coworker support.