

# Ảnh hưởng của trao quyền về mặt tâm lý đến việc thực hiện an toàn thực phẩm và chất lượng món ăn tại các doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn ở TP. Hồ Chí Minh

MAI LỮU HUY\*  
TRẦN HUY CƯỜNG\*\*

## Tóm tắt

Các sự cố liên quan đến vấn đề an toàn thực phẩm do nhân viên làm việc tắc trách thường để lại hậu quả lớn đối với các doanh nghiệp kinh doanh thực phẩm, đặc biệt là trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn. Bài viết tập trung nghiên cứu vấn đề trao quyền về mặt tâm lý, thông qua việc khảo sát các nhà hàng, khách sạn tại TP. Hồ Chí Minh và sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả cho thấy, trao quyền về mặt tâm lý ảnh hưởng đến việc thực hiện an toàn thực phẩm và chất lượng món ăn. Làm rõ vấn đề này không chỉ bảo vệ khách hàng khỏi thực phẩm không an toàn và nguy cơ tiềm ẩn sử dụng dịch vụ không đảm bảo chất lượng, mà còn giúp tăng doanh thu cho nhà hàng, khách sạn.

**Từ khóa:** an toàn thực phẩm, chất lượng món ăn, trao quyền về mặt tâm lý

## Summary

Food safety incidents caused by employees' negligence often lead to devastating consequences for food businesses, especially in restaurants and hotels. This paper studies psychological empowerment through a survey of hotels and restaurants in Ho Chi Minh City and application of SEM. The outcome indicates that psychological empowerment affects the implementation of food safety and quality. This finding does not only protect customers from unsafe food and potential risks of using poor quality services, but it also increases revenue of restaurants and hotels.

**Keywords:** food safety, food quality, psychological empowerment

## GIỚI THIỆU

Trao quyền về mặt tâm lý (Psychological empowerment) đóng một vai trò quan trọng trong văn hóa doanh nghiệp hiện nay (Griffith và cộng sự, 2010). Đã có nhiều nghiên cứu về ảnh hưởng của sự trao quyền về mặt tâm lý đến chất lượng thực phẩm, cũng như chất lượng món ăn. Theo Leong và Hancer (2014), nhân viên nhận thấy ảnh hưởng của họ đến an toàn thực phẩm phần lớn là do người quản lý hoặc đầu bếp giám sát cung cấp cho họ các công cụ để thực hiện thành công các quy trình thực hành an toàn.

Là thành phố đầu tàu của cả nước, TP. Hồ Chí Minh tập trung rất nhiều doanh

nh nghiệp nhà hàng, khách sạn. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu ảnh hưởng của trao quyền về mặt tâm lý đến việc thực hiện an toàn thực phẩm và chất lượng món ăn tại các doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, giúp chúng ta có thể biết được tầm quan trọng của việc trao quyền về mặt tâm lý, những yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện an toàn thực phẩm, cũng như những yếu tố tác động đến chất lượng món ăn của doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn trên địa bàn.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

#### Một số khái niệm

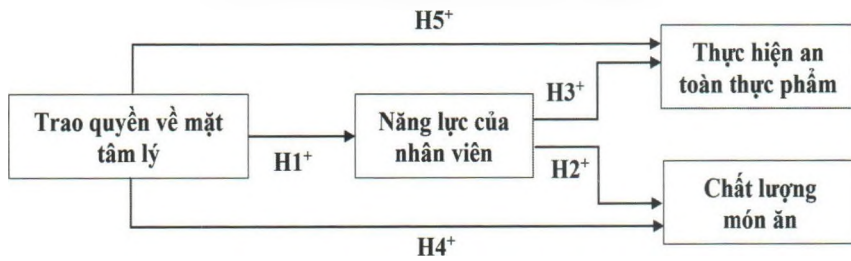
Trao quyền về mặt tâm lý

Trao quyền là một tập hợp các hoạt động, bao gồm: chia sẻ thông tin, quyền tự chủ của nhân viên

\* ThS., \*\* ThS., Trường Đại học Văn Hiến

Ngày nhận bài: 10/6/2021; Ngày phản biện: 10/8/2021; Ngày duyệt đăng: 15/8/2021

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

và ủy quyền (Randolph và cộng sự, 1995; Blanchard và cộng sự, 1995). Một số tác giả khác cho rằng, trao quyền được xem như động lực thực hiện nhiệm vụ nội tại, hoặc quá trình phân quyền ra quyết định trong một tổ chức (Thomas và Velthouse, 1990; Zimmerman, 1990).

Conger và Kanungo (1988) định nghĩa trao quyền về mặt tâm lý như một khái niệm thúc đẩy hiệu quả của bản thân. Trong khi đó, Spreitzer (1995) nhận định, việc trao quyền là “một cấu trúc tạo động lực biểu hiện trong 4 nhận thức: ý nghĩa, năng lực, quyền tự quyết và tác động. Cùng với nhau, 4 nhận thức này phản ánh sự chủ động hơn là thụ động, định hướng cho một vai trò công việc”. Tương tự, Lee và Koh (2001) cho rằng, sự trao quyền về mặt tâm lý là “trạng thái tâm lý của cấp dưới nhận thức 4 khía cạnh của ý nghĩa, năng lực, quyền tự quyết và tác động, bị ảnh hưởng bởi các hành vi trao quyền của người giám sát”. Trong đó:

- Ý nghĩa: Là giá trị của mục tiêu hoặc mục đích công việc, được đánh giá liên quan đến lý tưởng hoặc tiêu chuẩn riêng của một cá nhân. Ý nghĩa liên quan đến sự phù hợp giữa các yêu cầu thuộc về vai trò trong công việc với niềm tin, giá trị và hành vi.

- Năng lực (năng lực bản thân): Là niềm tin của một cá nhân vào khả năng của mình để thực hiện các hoạt động.

- Quyền tự quyết: Là ý thức của một cá nhân trong việc lựa chọn khởi xướng và điều chỉnh các hành động. Quyền tự quyết phản ánh sự tự chủ trong việc bắt đầu và tiếp tục các hành vi và quy trình làm việc như là ra quyết định về phương pháp thực hiện công việc, phạm vi và nỗ lực.

- Tác động: Là mức độ mà cá nhân có thể ảnh hưởng lên kết quả chiến lược, hành chính hoặc điều hành tại nơi làm việc.

#### Năng lực

Cardy và Selvarajan (2006) đã phân loại năng lực thành hai loại: nhân viên (cá nhân) và tổ chức (công ty). Năng lực nhân viên là đặc điểm mà nhân viên có được, chẳng hạn như: kiến thức, kỹ năng, khả năng và tính cách phân biệt họ với những người hoạt động trung bình (Cardy và Selvarajan, 2006). Năng lực tổ chức là những năng lực được gắn vào tổ chức hệ thống và cấu trúc có xu hướng tồn tại trong tổ chức, ngay cả khi một nhân viên nghỉ việc (Semeijn và cộng sự, 2005).

#### Các nghiên cứu liên quan

Đã có nhiều nghiên cứu về ảnh hưởng của trao quyền về mặt tâm lý đến an toàn thực phẩm, chất

lượng món ăn. Gabriel và cộng sự (2014) cho thấy, trao quyền, sự hài lòng trong công việc và nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ đã được nghiên cứu rộng rãi. Nhóm tác giả Roseman và cộng sự (2017) tìm ra mối liên hệ tích cực giữa trao quyền về mặt tâm lý và hiệu suất an toàn thực phẩm. Khi các cửa hàng có mức độ trao quyền về mặt tâm lý cao, họ đạt điểm cao hơn trong hoạt động an toàn thực phẩm tổng thể.

Nghiên cứu của Potnuru, Rama và cộng sự (2019) kiểm tra tác động của xây dựng nhóm và trao quyền cho nhân viên đối với năng lực của nhân viên, đồng thời kiểm tra vai trò điều tiết của văn hóa học tập trong tổ chức trong mối quan hệ này. Nhóm tác giả đã sử dụng mô hình nghiên cứu tích hợp được phát triển bằng cách kết hợp quan điểm dựa trên nguồn lực, lý thuyết tín hiệu và lý thuyết học tập trải nghiệm. Tính hợp lệ của mô hình được kiểm tra bằng cách áp dụng phương pháp mô hình hóa phương trình cấu trúc được kiểm duyệt (MSEM). Nghiên cứu đã phát hiện ra rằng, xây dựng nhóm, trao quyền cho nhân viên và văn hóa học tập trong tổ chức có ảnh hưởng đáng kể và tích cực đến năng lực của nhân viên. Ngoài ra, tác động điều tiết của văn hóa học tập trong tổ chức đối với mối quan hệ trên là quan trọng.

#### Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên cơ sở lý thuyết và tài liệu nghiên cứu có liên quan, nhóm tác giả đã tổng hợp, so sánh và nhận thấy nghiên cứu của Roseman cộng sự (2017) là có tính tổng quát nhất, các nhân tố cũng được tổng hợp một cách toàn diện và phù hợp nhất với cơ sở lý thuyết đã nói trên. Do đó, nhóm tác giả sử dụng nghiên cứu của Roseman cộng sự (2017) để xây dựng mô hình nghiên cứu, được trình bày tại Hình 1.

Giả thuyết nghiên cứu được trình bày như sau:

H1: Trao quyền về mặt tâm lý có tác động tích cực đến Năng lực của nhân viên.

H2: Năng lực của nhân viên có tác động tích cực đến Chất lượng món ăn.

H3: Năng lực của nhân viên có tác động tích cực đến Thực hiện an toàn thực phẩm.

H4: Trao quyền về mặt tâm lý có tác động tích cực đến Chất lượng món ăn.

H5: Trao quyền về mặt tâm lý có tác động tích cực đến Thực hiện an toàn thực phẩm.



### Phương pháp nghiên cứu

Số liệu thứ cấp được nhóm tác giả thu thập từ các nguồn, như: thông tin về thương hiệu, tình hình kinh doanh của các nhà hàng, khách sạn tại khu vực TP. Hồ Chí Minh; các khoa trong trường đại học/viện nghiên cứu, các tổ chức khác; các đề tài, dự án nghiên cứu, tài liệu hội thảo có liên quan đến sự hài lòng của khách hàng về thực đơn.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi soạn sẵn, điều tra trực tiếp 300 nhân viên đang làm việc tại các nhà hàng, khách sạn ở TP. Hồ Chí Minh. Thời gian thực hiện khảo sát từ tháng 08/2020 đến tháng 02/2021 (Nghiên cứu sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đầu tiên, nhóm tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy thang đo. Kết quả cho biết, tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu.

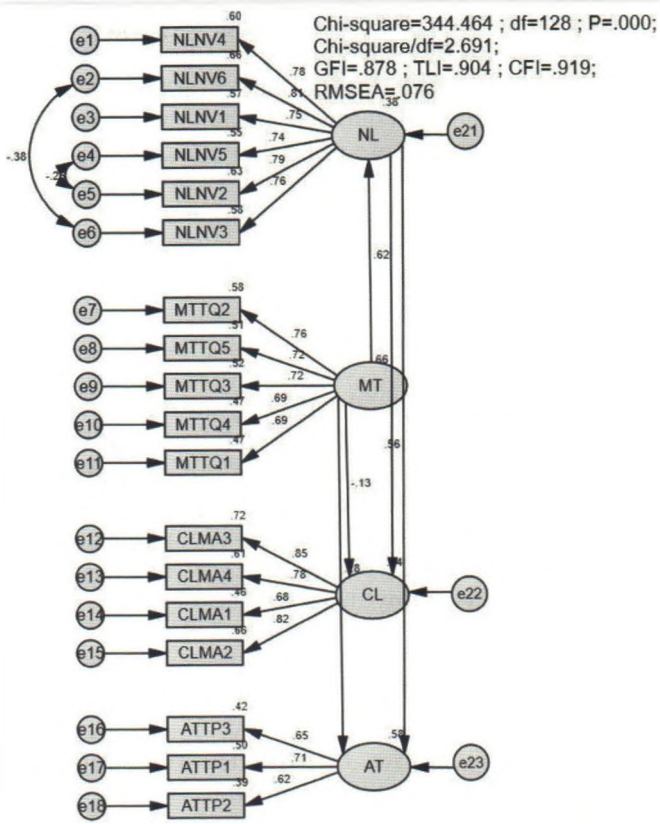
Sau khi thực hiện các kiểm định độ tin cậy thang đo, nhóm tác giả phân tích nhân tố khẳng định (CFA) từng phần đối với nhân tố Thực hiện an toàn thực phẩm và Chất lượng món ăn, sau đó phân tích CFA cho mô hình tối hạn của nghiên cứu.

Kết quả phân tích CFA cho thấy, mô hình có giá trị thống kê Chi - bình phương là 330.388 với 127 bậc tự do, giá trị  $P = 0.000$ . Nếu điều chỉnh theo bậc tự do có  $CMIN/df = 2.601 < 3$ , đạt yêu cầu cho độ tương thích. Các chỉ tiêu khác như:  $TLI = 0.909 > 0.9$ ,  $CFI = 0.924 > 0.9$  và  $RMSEA = 0.074 < 0.08$  đều đạt yêu cầu. Vì vậy, có thể kết luận, mô hình tối hạn đạt được độ tương thích với dữ liệu thị trường.

Các trọng số đã chuẩn hóa đều  $> 0.5$ , thang đo đạt được giá trị hội tụ. Tất cả các hệ số tương quan ước lượng liên kết với sai số chuẩn (SE) đều cho  $P < 0.05$ , nên hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Do đó, các khái niệm đạt được giá trị phân biệt.

Những thang đo trong mô hình lý thuyết của nghiên cứu này được đánh giá và cho kết quả bằng phương pháp kiểm định mô hình SEM. Có 4 khái niệm nghiên cứu trong mô hình, gồm: Trao quyền về mặt tâm lý (MTTQ); (2) Năng lực của nhân viên (NLNV); (3) Thực hiện an toàn thực phẩm (ATTP); (4) Chất lượng món ăn (CLMA). Kết quả

HÌNH 2: KẾT QUẢ SEM (CHUẨN HÓA) MÔ HÌNH LÝ THUYẾT



BẢNG: KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG BOOTSTRAP VỚI N = 500

Mối quan hệ	SE	SE-SE	Mean	Bias	SE-Bias	CR
NL <--- MT	.061	.002	.616	-.002	.003	<b>-0.67</b>
AT <--- MT	.109	.003	.272	-.007	.005	<b>-1.4</b>
CL <--- MT	.083	.003	-.132	-.003	.004	<b>-0.6</b>
AT <--- NL	.091	.003	.560	.003	.004	<b>0.75</b>
CL <--- NL	.077	.002	.658	.003	.003	<b>1</b>

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu AMOS

phân tích mô hình SEM ở Hình 2 cho thấy, mô hình này có giá trị thống kê Chi - bình phương là 344.464 với 128 bậc tự do, giá trị  $P = 0.000$ . Nếu điều chỉnh theo bậc tự do có  $CMIN/df = 2.691 < 3$ , đạt yêu cầu cho độ tương thích. Các chỉ tiêu khác như:  $TLI = 0.904 > 0.9$ ,  $CFI = 0.919 > 0.9$ ,  $RMSEA = 0.076 < 0.08$  đạt yêu cầu. Vì vậy, có thể kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

Tiếp đến, nhóm tác giả tiến hành kiểm định mô hình lý thuyết bằng Bootstrap. Bootstrap là phương pháp lấy mẫu lặp lại có thay thế, trong đó mẫu ban đầu đóng vai trò là đám đông (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Kiểm định này giúp đánh giá độ tin cậy của các ước lượng trong mô hình đánh giá bằng cách kiểm định xem các hệ số hồi quy trong mô hình SEM có được ước lượng tốt không. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp Bootstrap với số lượng mẫu lặp lại  $N = 500$ . Kết quả ước lượng được tính trung bình kèm theo độ lệch (Bias).

Số liệu ở Bảng cho thấy, các thang đo đều có  $CR \leq 2$ , có nghĩa độ lệch là rất nhỏ, không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy, ước lượng trong mô hình có thể tin cậy được. Hay nói cách khác, các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận. Như vậy, Trao quyền về mặt tâm lý tác động tích cực đến Năng lực của nhân viên. Năng lực của nhân viên tác động tích cực đến việc Thực hiện an toàn thực phẩm và Chất lượng món ăn. Trao quyền về mặt tâm lý có tác động tích cực đến việc Thực hiện an toàn thực phẩm.

## KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý

Kết quả nghiên cứu cho thấy, Trao quyền về mặt tâm lý tác động tích cực đến Năng lực của nhân viên, đồng thời Năng lực của nhân viên tác động tích cực đến Thực hiện an toàn thực phẩm và Chất lượng món ăn. Trao quyền về mặt tâm lý có tác động tích cực đến Thực hiện an toàn thực phẩm. Như vậy, doanh nghiệp có thể sử dụng trao quyền về mặt tâm lý và năng lực

của nhân viên nhằm tác động tích cực tới việc thực hiện an toàn thực phẩm và chất lượng món ăn.

Cụ thể, nhóm tác giả đề xuất, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn tại TP. Hồ Chí Minh cần luôn quan tâm và chú trọng nâng cao nhận thức của nhân viên trong công việc đang thực hiện, bên cạnh đó cần kiểm soát các vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc.

Ngoài ra, doanh nghiệp cũng cần xây dựng các chương trình đào tạo và hướng dẫn thao tác đối với nhân viên, giúp nhân viên luôn được cập nhật những kiến thức mới trong ngành cũng như hoàn thành tốt công việc được giao. Điều này sẽ giúp nhân viên luôn tận tâm trong công việc và thể hiện thái độ tích cực trong quá trình làm việc. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2007). *Nghiên cứu khoa học marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
2. Blanchard, K., H., Carlos, J. P. (1995). *The Empowerment barometer and action plan*, Escondido, CA: Blandchard Training and Development
3. Brymer (1991). *Employee Empowerment*, Cornell Hotel and Restaurant administration Quarterly
4. Cardy, Selvarajan (2006). Competencies: Alternative frameworks for competitive advantage, *Business Horizons*, 49(3), 235-245
5. Conger, J. A., Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice, *The Academy of Management Review*, 13, 471-482
6. Griffith, C. J., Livesey, K. M., Clayton, D. A. (2010). Food safety culture: The evolution of an emerging risk factor?, *British Food Journal*, 112(4), 426-438
7. Lee, Koh (2001). Is Empowerment Really a New Concept?, *International Journal of Human Resource Management*, 12, 684-695
8. Leong, J. K., Hancer, M. (2014). Crisis management preparedness to protect food products in a foodservice operation, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(2), 178-217
9. Potnuru, Rama Krishna Gupta, Chandan Kumar Sahoo, and Rohini Sharma (2019). Team building, employee empowerment and employee competencies, *European Journal of Training and Development*, 43(1/2), 39-60
10. Randolph, W. A., Carlos, J. P. (1995). *The Empowerment barometer and action plan*, Escondido, CA: Blandchard Training and Development
11. Roseman, Mary G., Kimberly Mathe-Soulek, Matthew Krawczyk (2017). The effect of psychological empowerment climate on restaurant food safety, food quality, and financial performance, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(2), 137-152
12. Semeijn, Riel, A. C. R. V., Birgelen, M. J. H. V., Streukens, S. (2005). E-services and offline fulfilment: how eloyalty is created, *Managing Service Quality*, 15, 182-194
13. Spreitzer, Gretchen M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation, *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465
14. Thomas, K. W., Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, 15, 666-681
15. Van Esch, Liqun Wei, Flora Chiang (2018). High-performance human resource practices and firm performance: the mediating role of employees' competencies and the moderating role of climate for creativity, *The International Journal of Human Resource Management*, 29(10), 1-26
16. Zimmerman (1990). Self-Regulated Learning and Academic Achievement: An Overview, *Educational Psychologist*, 25(1), 3-17