

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh – 2024

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Chuyên ngành

Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Đề tài

**Khám phá quan điểm về thực hành bền vững
tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon**

Giảng viên hướng dẫn

ThS Nguyễn Thị Thanh Nhân

Sinh viên

Nguyễn Hữu Quyết

MSSV: 44012002007



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề án tốt nghiệp này là công trình nghiên cứu thực sự của bản thân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Nguyễn Thị Thanh Nhân.

Các thông tin tham khảo trong đề tài này được thu nhập từ những nguồn đáng tin cậy và được tôi trích dẫn nguồn rõ ràng ở phần danh mục tài liệu tham khảo. Kết quả nghiên cứu trong khóa luận là hoàn toàn trung thực dựa vào số liệu tham khảo từ những nguồn tin cậy. Các thông tin, tài liệu trích dẫn trong khóa luận đều được dẫn nguồn và có độ chính xác cao nhất trong phạm vi hiểu biết của tác giả.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

TP Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 07 năm 2024

Nguyễn Hữu Quyết

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được nghiên cứu này, trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn Quý thầy cô Đại học Quốc tế Sài Gòn đã trang bị cho chúng tôi kiến thức quý báu trong thời gian qua. Đặc biệt, chúng tôi xin gửi lời cảm ơn đến ThS. Nguyễn Thị Thanh Nhân, người đã hướng dẫn chúng tôi nghiên cứu, lựa chọn tài liệu.

Trong quá trình thực hiện, mặc dù đã cố gắng để hoàn thiện đề tài, trao đổi và tiếp thu các ý kiến góp ý của thầy và các bạn, cũng như tham khảo nhiều tài liệu, song không thể tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được những thông tin đóng góp, phản hồi của thầy và các bạn.

Trân trọng!

TP Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 07 năm 2024

Nguyễn Hữu Quyết

DANH MỤC BẢNG

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Bảng 4. 1 Kết quả mô tả mẫu của người tham gia khảo sát.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Bảng 4. 2 Kết quả độ tin cậy thang đo Văn hóa tổ chức</i> | <i>36</i> |
| <i>Bảng 4. 3 Kết quả độ tin cậy thang đo Văn hóa tổ chức lần 2</i> | <i>36</i> |
| <i>Bảng 4. 4 Kết quả độ tin cậy thang đo Văn hóa tổ chức lần 3</i> | <i>37</i> |
| <i>Bảng 4. 5 Kết quả độ tin cậy thang đo Tuân thủ quy định</i> | <i>37</i> |
| <i>Bảng 4. 6 Kết quả độ tin cậy thang đo Tuân thủ quy định lần 2</i> | <i>38</i> |
| <i>Bảng 4. 7 Kết quả độ tin cậy thang đo Sở thích người tiêu dùng.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Bảng 4. 8 Kết quả độ tin cậy thang đo Sở thích người tiêu dùng lần 2.....</i> | <i>39</i> |
| <i>Bảng 4. 9 Kết quả độ tin cậy thang đo Phương pháp quản lý chiến lược.....</i> | <i>40</i> |
| <i>Bảng 4. 10 Kết quả độ tin cậy thang đo Phương pháp quản lý chiến lược lần 2</i> | <i>40</i> |
| <i>Bảng 4. 11 Kết quả độ tin cậy thang đo Hiệu suất bền vững</i> | <i>41</i> |
| <i>Bảng 4. 12 Hệ số KMO và kiểm định Bartlett;s Test các thành phần.....</i> | <i>42</i> |
| <i>Bảng 4. 13 Bảng phân tích nhân tố EFA.....</i> | <i>43</i> |
| <i>Bảng 4. 14 Ma trận tương quan giữa các biến trong mô hình</i> | <i>44</i> |
| <i>Bảng 4. 15 Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy</i> | <i>45</i> |
| <i>Bảng 4. 16 Bảng phân tích ANOVA</i> | <i>46</i> |
| <i>Bảng 4. 17 Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Bảng 4.18 Bảng kiểm định kết quả giả thuyết.....</i> | <i>49</i> |

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Hình 2. 1 Mô hình nghiên cứu đề xuất</i> | 25 |
| <i>Hình 3. 1 Quy trình xử lý dữ liệu</i> | 30 |
| <i>Hình 4. 1 Biểu đồ tần số phân dư chuẩn hóa Histogram</i> | 47 |
| <i>Hình 4. 2 Biểu đồ phân phối chuẩn của phân dư quan sát</i> | 48 |

MỤC LỤC

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| LỜI CAM ĐOAN | iii |
| LỜI CẢM ƠN | v |
| DANH MỤC BẢNG | vi |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH | vii |
| MỤC LỤC | viii |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU | 11 |
| 1.1 Lí do chọn đề tài | 11 |
| 1.2 Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu | 13 |
| 1.3 Ý nghĩa của nghiên cứu | 14 |
| 1.4 Phạm vi và giới hạn nghiên cứu | 14 |
| 1.5 Cấu trúc của khóa luận | 15 |
| CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT | 16 |
| 2.1 Cơ sở lý thuyết | 16 |
| 2.1.1 Các khái niệm về tính bền vững trong ngành khách sạn | 16 |
| 2.1.2 Tầm quan trọng và lợi ích của tính bền vững trong ngành khách sạn | 16 |
| 2.1.3 Những thách thức và rào cản trong việc thực hiện các hoạt động bền vững | 16 |
| 2.1.4 Văn hóa tổ chức và hiệu quả hoạt động bền vững | 17 |
| 2.1.5 Tuân thủ quy định và Hiệu suất bền vững | 18 |
| 2.1.6 Sở thích của người tiêu dùng và hiệu quả bền vững | 20 |
| 2.1.7 Các phương pháp tiếp cận quản lý chiến lược và hiệu quả bền vững | 21 |
| 2.2 Phát triển giả thuyết | 24 |
| 2.2.1 Văn hóa tổ chức có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất bền vững | 24 |
| 2.2.2 Tuân thủ quy định có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất bền vững | 24 |
| 2.2.3 Sở thích của người tiêu dùng có ảnh hưởng đến hiệu suất bền vững | 24 |
| 2.2.4 Phương pháp quản lý chiến lược có ảnh hưởng đến hiệu suất bền vững .. | 24 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3 Tổng quan về khách sạn Renaissance Riverside | 26 |
| 2.3.1 Giới thiệu chung | 26 |
| 2.3.2 Vai trò của việc tăng cường sáng kiến bền vững đối với khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn | 26 |
| CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 28 |
| 3.1 Thiết kế nghiên cứu..... | 28 |
| 3.2 Mẫu nghiên cứu..... | 28 |
| 3.3 Phương pháp thu thập dữ liệu | 28 |
| 3.4 Đo lường các biến | 29 |
| 3.5 Phân tích dữ liệu thống kê..... | 30 |
| 3.5.1 Quy trình xử lý dữ liệu | 30 |
| 3.5.2 Quy trình phân tích dữ liệu..... | 30 |
| CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU | 34 |
| 4.1 Thống kê mô tả mẫu | 34 |
| 4.2 Đánh giá độ tin cậy thang đo..... | 35 |
| 4.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA | 41 |
| 4.4 Phân tích tương quan tuyến tính..... | 43 |
| 4.5 Kiểm định mô hình lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu..... | 45 |
| 4.4.1 Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình | 45 |
| 4.4.2 Kết quả hồi quy | 46 |
| 4.6 Kiểm định vi phạm các giả thuyết hồi quy | 47 |
| 4.7 Kết quả kiểm định giả thuyết..... | 48 |
| CHƯƠNG 5: ĐÁNH GIÁ VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP | 50 |
| 5.1 Tóm tắt kết quả và thảo luận..... | 50 |
| 5.2 Khuyến nghị | 50 |
| 5.2.1 Sở thích của người tiêu dùng có ảnh hưởng đến hiệu suất bền vững. | 50 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 5.2.2 Văn hóa tổ chức có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất bền vững..... | 51 |
| 5.2.3 Tuân thủ quy định có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất bền vững. | 52 |
| 5.2.4 Phương pháp quản lý chiến lược có ảnh hưởng đến hiệu suất bền vững.. | 52 |
| KẾT LUẬN | 54 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | lv |
| PHỤ LỤC 1: Bảng câu hỏi khảo sát | lviii |
| PHỤ LỤC 2: Kết quả chạy spss | lxiv |

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU

1.1 Lí do chọn đề tài

Tính bền vững trong ngành khách sạn đề cập đến các hoạt động và quy trình nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường, xã hội và kinh tế, đồng thời đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai. Nó xoay quanh cách tiếp cận "ba điểm mấu chốt", cân bằng giữa quản lý môi trường, trách nhiệm xã hội và khả năng tồn tại về mặt kinh tế (Elkington, 1999). Trong lĩnh vực khách sạn, điều này bao gồm các sáng kiến như giảm tiêu thụ năng lượng, quản lý chất thải hiệu quả, hỗ trợ cộng đồng địa phương và đảm bảo thực hành lao động công bằng.

Tính bền vững đã trở nên quan trọng trong ngành khách sạn do mối quan tâm về môi trường ngày càng tăng, áp lực pháp lý và sự thay đổi sở thích của người tiêu dùng. Việc thực hiện các hoạt động bền vững mang lại nhiều lợi ích:

- (1) **Lợi ích Môi trường:** Các hoạt động bền vững, như bảo tồn năng lượng, quản lý nước và giảm chất thải, giúp giảm thiểu tác động đến môi trường của các khách sạn và nhà hàng, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và giảm phát thải khí nhà kính (Bohdanowicz, 2006).
- (2) **Lợi ích kinh tế:** Hoạt động bền vững có thể giúp tiết kiệm chi phí đáng kể thông qua cải thiện hiệu quả và giảm chất thải. Hệ thống chiếu sáng và thiết bị tiết kiệm năng lượng giúp giảm hóa đơn tiện ích và quản lý chất thải hiệu quả giúp giảm chi phí xử lý. Ngoài ra, tính bền vững có thể nâng cao lợi thế cạnh tranh của khách sạn, thu hút những vị khách quan tâm đến môi trường sẵn sàng trả phí cao cho chỗ ở xanh (Graci & Dodds, 2008).
- (3) **Lợi ích xã hội:** Các sáng kiến bền vững hỗ trợ cộng đồng địa phương, thúc đẩy thực hành lao động công bằng và đảm bảo phúc lợi cho nhân viên, nuôi dưỡng hình ảnh công ty tích cực và tăng cường mối quan hệ với các bên liên quan (Chung & Parker, 2010).
- (4) **Tuân thủ quy định:** Việc tuân thủ các quy định về môi trường và xã hội giúp doanh nghiệp tránh được các hình phạt pháp lý và nâng cao danh tiếng của mình. Việc tuân thủ các tiêu chuẩn như Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) và hệ thống

quản lý môi trường ISO 14001 thể hiện cam kết về tính bền vững và minh bạch (GRI, 2016).

Tuy nhiên, việc thực hiện các hoạt động bền vững phải đối mặt với một số thách thức:

- (1) **Chi phí ban đầu:** Đầu tư ban đầu vào công nghệ và thực hành bền vững có thể rất lớn, tạo ra rào cản đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) (Bohdanowicz, 2006).
- (2) **Thiếu nhận thức và đào tạo:** Nhân viên và ban quản lý thường thiếu nhận thức và hiểu biết về tính bền vững, khiến việc thực hiện và duy trì các hoạt động bền vững một cách hiệu quả trở nên khó khăn (Choi & Parsa, 2006).
- (3) **Đo lường và Báo cáo:** Việc đo lường hiệu quả của các sáng kiến bền vững rất phức tạp do thiếu các thước đo được chấp nhận rộng rãi, gây khó khăn cho việc theo dõi tiến độ và chứng minh lợi ích (Kirk, 1995).
- (4) **Cân bằng các mục tiêu kinh tế:** Cân bằng các mục tiêu kinh tế với trách nhiệm về môi trường và xã hội là một thách thức, đặc biệt là trong một thị trường cạnh tranh. Các doanh nghiệp phải tích hợp tính bền vững vào các hoạt động cốt lõi mà không ảnh hưởng đến lợi nhuận (Jones và cộng sự, 2016).
- (5) **Các ràng buộc về quy định và chính sách:** Việc điều hướng các bối cảnh chính sách và quy định khác nhau có thể gặp khó khăn. Các doanh nghiệp phải cập nhật thông tin về các quy định địa phương và quốc tế cũng như đảm bảo tuân thủ, điều này có thể tiêu tốn nhiều nguồn lực (Bohdanowicz & Zientara, 2008).

Tính bền vững trong ngành khách sạn là điều cần thiết để giảm thiểu tác động đến môi trường, nâng cao hiệu quả kinh tế và hỗ trợ phúc lợi xã hội. Bất chấp những thách thức, lợi ích của các hoạt động bền vững là rất quan trọng cho sự thành công lâu dài và khả năng phục hồi của các doanh nghiệp khách sạn.

Mặc dù sự nhấn mạnh ngày càng tăng về tính bền vững trong ngành khách sạn, vẫn có một khoảng trống đáng chú ý trong các tài liệu liên quan đến quan điểm của nhân viên về hiệu quả hoạt động bền vững, đặc biệt là ở Việt Nam. Hầu hết các nghiên cứu hiện tại đều tập trung vào sở thích của người tiêu dùng và cách tiếp cận quản lý (Han, Hsu, & Sheu, 2010; Graci & Dodds, 2008), để lại một khoảng cách đáng kể trong việc

hiểu cách nhân viên tuyển đầu nhận thức và ảnh hưởng đến các hoạt động bền vững. Nhân viên đóng một vai trò quan trọng trong việc thực hiện thành công các sáng kiến bền vững, tuy nhiên những hiểu biết và kinh nghiệm của họ thường chưa được khám phá (Kim và cộng sự, 2019). Sự giám sát này đặc biệt rõ ràng trong bối cảnh Việt Nam, nơi các yếu tố văn hóa và quy định có thể hình thành nên thái độ của nhân viên đối với sự bền vững (Mensah, 2006). Giải quyết khoảng cách này là điều cần thiết để phát triển các chiến lược bền vững toàn diện có sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong lĩnh vực khách sạn. Hiểu biết sâu sắc về việc nâng cao hiệu quả hoạt động bền vững thông qua sự tham gia và hỗ trợ tốt hơn của nhân viên tuyển đầu (Harris & Crane, 2002).

Hiểu được ảnh hưởng của văn hóa tổ chức, tuân thủ quy định, sở thích của người tiêu dùng và phương pháp quản lý chiến lược đối với hiệu suất bền vững là rất quan trọng đối với ngành khách sạn. Văn hóa tổ chức tác động đáng kể đến việc áp dụng các hoạt động bền vững, thúc đẩy môi trường nơi nhân viên ưu tiên quản lý môi trường (Harris & Crane, 2002). Việc tuân thủ quy định đảm bảo rằng các khách sạn tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động bền vững (Mensah, 2006). Sở thích của người tiêu dùng ngày càng ủng hộ các doanh nghiệp cam kết phát triển bền vững, tác động đến các khách sạn thực hiện các hoạt động thân thiện với môi trường để đáp ứng nhu cầu thị trường (Han và cộng sự, 2010). Các phương pháp quản lý chiến lược tích hợp tính bền vững vào các hoạt động cốt lõi có thể nâng cao đáng kể hiệu suất bằng cách đặt ra các mục tiêu rõ ràng và liên tục theo dõi tiến độ (Epstein & Buhovac, 2014). Bằng cách hiểu được những yếu tố này, các khách sạn có thể phát triển các chiến lược hiệu quả hơn để cải thiện hiệu suất bền vững, mang lại lợi ích cho cả môi trường và vị thế cạnh tranh của họ trên thị trường.

Vì các lí do phân tích ở trên, tôi đã lựa chọn nghiên cứu đề tài ***“Khám phá quan điểm về thực hành bền vững tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon”*** làm đề tài nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

1.2 Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu

1.2.1 Mục tiêu chung:

Khám phá và phân tích quan điểm của nhân viên nhà hàng về hiệu quả hoạt động bền vững tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn, tập trung vào vai trò của văn

hóa tổ chức, việc tuân thủ quy định, sở thích của người tiêu dùng và phương pháp quản lý chiến lược trong việc ảnh hưởng đến hiệu quả bền vững.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể và câu hỏi nghiên cứu tương ứng:

- Văn hóa tổ chức tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn phát huy tính bền vững của nhân viên nhà hàng như thế nào?
- Tác động của việc tuân thủ quy định đến hiệu quả hoạt động bền vững tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn là gì?
- Sở thích của người tiêu dùng ảnh hưởng như thế nào đến hiệu quả hoạt động bền vững tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn?
- Các phương pháp quản lý chiến lược tác động như thế nào đến hiệu quả hoạt động bền vững tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn?

1.3 Ý nghĩa của nghiên cứu

Việc thực hiện các hoạt động bền vững hiệu quả trong khách sạn và nhà hàng có thể giảm đáng kể tác động đến môi trường và nâng cao hiệu quả hoạt động. Một ý nghĩa thực tế là việc áp dụng các công nghệ tiết kiệm năng lượng, chẳng hạn như đèn LED và các thiết bị tiết kiệm năng lượng, có thể giảm mức tiêu thụ năng lượng và giảm chi phí (Bohdanowicz, 2006). Các sáng kiến giảm thiểu chất thải, bao gồm các chương trình tái chế và ủ phân, có thể giảm thiểu việc tạo ra chất thải và thúc đẩy nền kinh tế tuần hoàn (Graci & Dodds, 2008). Việc đào tạo nhân viên về các thực hành bền vững là rất quan trọng vì nó trao quyền cho nhân viên tham gia vào các hành vi thân thiện với môi trường và hỗ trợ các mục tiêu bền vững của tổ chức (Kim và cộng sự, 2019). Hơn nữa, việc tìm nguồn cung ứng các sản phẩm thực phẩm bền vững và địa phương có thể giảm lượng khí thải carbon và hỗ trợ cộng đồng địa phương (Han, Hsu, & Sheu, 2010). Những biện pháp này không chỉ cải thiện hiệu suất môi trường mà còn nâng cao danh tiếng và khả năng cạnh tranh của các khách sạn và nhà hàng trong một thị trường ngày càng được thúc đẩy bởi người tiêu dùng có ý thức sinh thái (Epstein & Buhovac, 2014).

1.4 Phạm vi và giới hạn nghiên cứu

Phạm vi: Tập trung vào nhân viên nhà hàng tại Khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn và quan điểm của họ về hiệu quả hoạt động bền vững

Hạn chế: Những hạn chế tiềm ẩn về tính khái quát, thời gian và nguồn lực

1.5 Cấu trúc của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, danh mục bảng và biểu đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, đề tài được kết cấu thành 6 mục như sau:

Chương 1: Giới thiệu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Đánh giá và đề xuất giải pháp

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

2.1 Cơ sở lý thuyết

2.1.1 Các khái niệm về tính bền vững trong ngành khách sạn

Tính bền vững trong ngành khách sạn đề cập đến các hoạt động và quy trình đáp ứng nhu cầu của hiện tại mà không ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu của thế hệ tương lai. Nó bao gồm ba trụ cột chính: bền vững môi trường, bền vững xã hội và bền vững kinh tế (Elkington, 1997). Tính bền vững môi trường tập trung vào việc giảm tác động môi trường của các hoạt động, chẳng hạn như giảm thiểu chất thải, tiết kiệm nước và năng lượng và sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường (Bohdanowicz, 2006). Tính bền vững xã hội bao gồm thực hành lao động công bằng, sự tham gia của cộng đồng và sự hài lòng của khách hàng. Tính bền vững về kinh tế đảm bảo rằng doanh nghiệp vẫn có lãi trong khi thực hiện các hoạt động bền vững (Kang và cộng sự, 2012).

2.1.2 Tầm quan trọng và lợi ích của tính bền vững trong ngành khách sạn

Việc thực hiện các hoạt động bền vững trong ngành khách sạn mang lại nhiều lợi ích. Về mặt môi trường, nó giúp giảm lượng khí thải carbon, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và giảm sản xuất chất thải (Graci & Dodds, 2008). Về mặt xã hội, nó nâng cao danh tiếng của khách sạn, thu hút khách hàng có ý thức về môi trường và cải thiện sự hài lòng cũng như giữ chân nhân viên bằng cách thúc đẩy môi trường làm việc tích cực (Chung & Parker, 2010). Về mặt kinh tế, các hoạt động bền vững có thể giúp tiết kiệm chi phí thông qua việc sử dụng tài nguyên hiệu quả và có khả năng mang lại doanh thu cao hơn từ những khách hàng sẵn sàng trả phí cho các dịch vụ có trách nhiệm với môi trường (Han và cộng sự, 2011). Ngoài ra, hiệu quả hoạt động bền vững có thể mang lại lợi thế cạnh tranh và đáp ứng các yêu cầu pháp lý, từ đó giảm thiểu rủi ro pháp lý (Mensah, 2006).

2.1.3 Những thách thức và rào cản trong việc thực hiện các hoạt động bền vững

Bất chấp những lợi ích, một số thách thức cản trở việc thực hiện các hoạt động bền vững trong ngành khách sạn. Một rào cản lớn là chi phí ban đầu liên quan đến việc áp dụng các công nghệ và thực tiễn bền vững, có thể gây khó khăn cho một số doanh nghiệp (Bohdanowicz, 2006). Ngoài ra còn có sự thiếu nhận thức và hiểu biết về tính

bền vững của đội ngũ nhân viên và quản lý, điều này có thể dẫn đến sự phản đối sự thay đổi (Choi & Parsa, 2006). Ngoài ra, việc đo lường hiệu quả của các sáng kiến bền vững có thể khó khăn vì không có thước đo nào được chấp nhận rộng rãi về hiệu quả hoạt động bền vững (Kirk, 1995). Hơn nữa, việc cân bằng các mục tiêu kinh tế với trách nhiệm về môi trường và xã hội có thể là một thách thức, đặc biệt là trong một thị trường có tính cạnh tranh cao (Jones và cộng sự, 2016). Cuối cùng, những hạn chế về chính sách và quy định cũng có thể đặt ra những thách thức vì chúng khác nhau đáng kể giữa các khu vực và có thể khó điều hướng (Bohdanowicz & Zientara, 2008).

2.1.4 Văn hóa tổ chức và hiệu quả hoạt động bền vững

❖ Vai trò của văn hóa tổ chức trong việc thúc đẩy tính bền vững

Văn hóa tổ chức đề cập đến các giá trị, niềm tin và thực tiễn được chia sẻ hình thành nên hành vi của các cá nhân trong một tổ chức (Schein, 2010). Nó đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tính bền vững bằng cách gắn trách nhiệm môi trường và xã hội vào các giá trị cốt lõi và hoạt động hàng ngày của tổ chức. Một nền văn hóa định hướng bền vững mạnh mẽ có thể thúc đẩy việc áp dụng các hoạt động thân thiện với môi trường, khuyến khích đổi mới trong các sáng kiến bền vững và thúc đẩy cam kết cải tiến liên tục hiệu quả hoạt động môi trường (Harris & Crane, 2002). Ví dụ, các công ty có nền văn hóa bền vững mạnh mẽ có nhiều khả năng tham gia vào các chiến lược môi trường chủ động hơn, chẳng hạn như giảm chất thải, bảo tồn năng lượng và tìm nguồn cung ứng vật liệu bền vững (Benn, Dunphy, & Griffiths, 2014).

❖ Giá trị tổ chức và tính bền vững

Nhiều nghiên cứu đã nhấn mạnh tác động của các giá trị tổ chức đến hiệu quả hoạt động bền vững. Ví dụ, Harris và Crane (2002) nhận thấy rằng các tổ chức có giá trị môi trường sâu sắc sẽ hiệu quả hơn trong việc thực hiện các hoạt động bền vững. Nghiên cứu của họ chỉ ra rằng khi tính bền vững là một phần đặc tính của tổ chức, nhân viên có nhiều khả năng hỗ trợ và tham gia vào các sáng kiến xanh hơn. Tương tự, một nghiên cứu của Daily, Bishop và Steiner (2007) đã chứng minh rằng cam kết của tổ chức đối với tính bền vững có ảnh hưởng tích cực đến việc áp dụng hệ thống quản lý môi trường (EMS), dẫn đến cải thiện hiệu quả hoạt động môi trường. Một nghiên cứu khác của Aguilera et al. (2007) nhấn mạnh vai trò của các giá trị trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR) trong việc thúc đẩy các hoạt động kinh doanh bền vững, cho thấy rằng

các công ty có giá trị CSR mạnh có xu hướng hoạt động tốt hơn về kết quả môi trường và xã hội.

❖ **Tác động văn hóa tổ chức lên hành động của nhân viên và hiệu quả bền vững**

Văn hóa tổ chức ảnh hưởng đáng kể đến hành vi của nhân viên, từ đó tác động đến hiệu quả hoạt động bền vững. Một nền văn hóa ưu tiên tính bền vững có thể thúc đẩy nhân viên tham gia vào các hành vi thân thiện với môi trường và hỗ trợ các sáng kiến bền vững (González-Rodríguez và cộng sự, 2019). Ví dụ, khi tính bền vững được đánh giá cao và khen thưởng trong tổ chức, nhân viên có nhiều khả năng áp dụng các hoạt động như tái chế, bảo tồn năng lượng và mua sắm bền vững (Ramus & Steger, 2000). Hơn nữa, văn hóa tổ chức tích cực có thể nâng cao sự tham gia và cam kết của nhân viên đối với các mục tiêu bền vững, dẫn đến hiệu suất tổng thể tốt hơn trong các thước đo bền vững (Galpin, Whittington, & Bell, 2015). Sự hiện diện của các chương trình truyền thông rõ ràng, hỗ trợ lãnh đạo và đào tạo liên quan đến tính bền vững sẽ củng cố hơn nữa sự liên kết giữa hành vi của nhân viên với các mục tiêu bền vững của tổ chức (Kim và cộng sự, 2019).

2.1.5 Tuân thủ quy định và Hiệu suất bền vững

❖ **Các quy định của địa phương và quốc tế liên quan đến bảo vệ môi trường và trách nhiệm xã hội**

Tuân thủ quy định trong ngành khách sạn bao gồm việc tuân thủ một loạt các quy định phức tạp của địa phương và quốc tế được thiết kế để bảo vệ môi trường và đảm bảo trách nhiệm xã hội. Những quy định này bao gồm luật môi trường quy định quản lý chất thải, bảo tồn nước, sử dụng năng lượng hiệu quả và kiểm soát ô nhiễm (Mensah, 2006). Ví dụ, Chương trình Kiểm toán và Quản lý Sinh thái của Liên minh Châu Âu (EMAS) và Cơ quan Bảo vệ Môi trường của Hoa Kỳ (EPA) cung cấp các hướng dẫn và tiêu chuẩn cho các doanh nghiệp để giảm thiểu tác động đến môi trường của họ (Bohdanowicz, 2006). Các quy định về trách nhiệm xã hội bao gồm luật lao động, các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn cũng như bảo vệ nhân quyền, đảm bảo đối xử công bằng và điều kiện làm việc an toàn cho nhân viên (Aguilera và cộng sự, 2007).

Các hiệp định quốc tế như *Thỏa thuận Paris* về biến đổi khí hậu cũng ảnh hưởng đến các chính sách và quy định quốc gia, khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng các

biện pháp giảm phát thải khí nhà kính và thúc đẩy tính bền vững (Liên Hợp Quốc, 2015). Việc tuân thủ các quy định này là rất quan trọng để doanh nghiệp tránh bị trừng phạt pháp lý, nâng cao danh tiếng và đóng góp vào các mục tiêu bền vững toàn cầu.

❖ **Tác động của việc tuân thủ quy định đến hiệu quả phát triển bền vững**

Việc tuân thủ quy định tác động đáng kể đến hiệu quả phát triển bền vững trong ngành khách sạn. Việc tuân thủ các quy định về môi trường giúp các khách sạn và nhà hàng giảm dấu chân sinh thái thông qua việc cải thiện quản lý chất thải, bảo tồn năng lượng và kiểm soát ô nhiễm (Delmas & Toffel, 2004). Việc tuân thủ các tiêu chuẩn trách nhiệm xã hội đảm bảo thực hành lao động có đạo đức và nâng cao phúc lợi cho nhân viên, điều này có thể dẫn đến năng suất và sự hài lòng trong công việc cao hơn (Mensah, 2006).

Hơn nữa, việc tuân thủ quy định thúc đẩy sự đổi mới khi các doanh nghiệp tìm cách phát triển các công nghệ và quy trình mới để đáp ứng các tiêu chuẩn môi trường nghiêm ngặt (Porter & van der Linde, 1995). Điều này có thể giúp tiết kiệm chi phí lâu dài và hiệu quả hoạt động. Các công ty chủ động tuân thủ các quy định về tính bền vững thường được người tiêu dùng và nhà đầu tư đánh giá cao hơn, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường và lòng trung thành với thương hiệu (Hart & Ahuja, 1996).

❖ **Nghiên cứu điển hình về tuân thủ quy định trong ngành khách sạn**

Một số nghiên cứu điển hình nêu bật những lợi ích và thách thức của việc tuân thủ quy định trong ngành khách sạn. Ví dụ, chuỗi khách sạn Marriott International đã triển khai các chương trình bền vững toàn diện để tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường toàn cầu, dẫn đến giảm đáng kể việc sử dụng nước, năng lượng cũng như chất thải (Marriott International, 2020).

Tương tự, Scandic Hotels Group, được công nhận vì cam kết mạnh mẽ về tính bền vững, đã tích hợp việc tuân thủ quy định vào các hoạt động cốt lõi của mình. Bằng cách tuân thủ các quy định địa phương và quốc tế, Scandic đã đạt được hiệu quả môi trường cao, bao gồm giảm lượng khí thải carbon và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên (Bohdanowicz & Zientara, 2008).

Ngược lại, các trường hợp không tuân thủ sẽ minh họa những rủi ro và hậu quả. Hyatt Regency San Francisco đã bị phạt vì vi phạm các quy định bảo tồn nước trong thời gian hạn hán, nêu rõ thiệt hại về tài chính và danh tiếng có thể xảy ra do không tuân thủ (San Francisco Chronicle, 2015). Những nghiên cứu điển hình này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tuân thủ quy định trong việc thúc đẩy hiệu quả hoạt động bền vững và những hậu quả tiềm ẩn của việc không đáp ứng các tiêu chuẩn quy định.

2.1.6 Sở thích của người tiêu dùng và hiệu quả bền vững

❖ Xu hướng ưu tiên của người tiêu dùng đối với các hoạt động bền vững trong ngành khách sạn

Trong những năm gần đây, đã có sự thay đổi đáng kể trong sở thích của người tiêu dùng đối với các hoạt động bền vững trong ngành khách sạn. Người tiêu dùng ngày càng nhận thức được tác động môi trường từ những lựa chọn của họ và có nhiều khả năng ủng hộ các doanh nghiệp thể hiện cam kết về tính bền vững (Han, Hsu, & Sheu, 2010). Xu hướng này được phản ánh qua nhu cầu ngày càng tăng về chỗ ở thân thiện với môi trường, thực phẩm có nguồn gốc địa phương và các dịch vụ có trách nhiệm với môi trường (Kim, Lee, & Fairhurst, 2010). Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng một bộ phận đáng kể khách du lịch hiện ưu tiên tính bền vững khi lựa chọn khách sạn và nhà hàng, ưu tiên các cơ sở thực hiện các hoạt động xanh như hoạt động tiết kiệm năng lượng, chương trình giảm thiểu chất thải và sử dụng các nguồn tài nguyên tái tạo (Juwaheer , 2004).

❖ Ảnh hưởng của sở thích người tiêu dùng đến thực tiễn kinh doanh

Sở thích của người tiêu dùng về tính bền vững có ảnh hưởng sâu sắc đến hoạt động kinh doanh trong ngành khách sạn. Các doanh nghiệp đang ngày càng áp dụng các hoạt động bền vững để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người tiêu dùng có ý thức về môi trường (Bohdanowicz & Zientara, 2008). Điều này bao gồm thực hiện các biện pháp tiết kiệm năng lượng, giảm sử dụng nước, tìm nguồn cung ứng vật liệu bền vững và tham gia quản lý chất thải có trách nhiệm. Sự thay đổi trong sở thích của người tiêu dùng cũng dẫn đến sự phát triển của các chương trình chứng nhận sinh thái và chiến lược tiếp thị xanh, khi các doanh nghiệp tìm cách nâng cao sức hấp dẫn của họ đối với những khách hàng có ý thức về sinh thái (Manaktola & Jauhari , 2007). Các công ty