

**Tổng Quan Các Nghiên Cứu Về Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Sự HÀi Lòng Trong Công Việc Của Nhân Viên Hiện Đang Làm Việc Tại Các Doanh Nghiệp Kiểm Toán
(Số 175, tr 16-20, Tạp chí Kế toán và Kiểm toán)**

TS. Phan Thanh Hải

Trưởng khoa Kế toán, Đại học Duy Tân Đà Nẵng

Tóm tắt :

Kiểm toán là một lĩnh vực đặc biệt và yếu tố con người luôn là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng dịch vụ mà một doanh nghiệp kiểm toán cung cấp cho công chúng. Việc nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của đội ngũ cán bộ, nhân viên hiện đang làm việc trong lĩnh vực có ý nghĩa thực tiễn giúp cho các cấp quản lý tại chính các doanh nghiệp kiểm toán, các cấp quản lý Nhà nước về nghề nghiệp nhìn nhận ra được yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của chính đội ngũ nhân viên của mình từ đó đưa ra các hàm ý chính sách phù hợp hơn. Trong phạm vi bài viết này, tác giả muốn giới thiệu đến người đọc : (1) Tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan ở nước ngoài; (2) Tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan trong nước; (3) Một số các kết luận, đánh giá rút ra liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc tại các doanh nghiệp kiểm toán.

Từ khóa : Các yếu tố ; Sự hài lòng trong công việc; Doanh nghiệp kiểm toán, Tổng quan nghiên cứu

A review of factors affecting job satisfaction of employees at audit firms

ABSTRACT :

In the field of auditing, staffing is always an important factor in determining the quality of service that a business provides to the market. The study of job satisfaction of employees currently employed in auditing firms has a practical significance; It helps the managers at the enterprises themselves, the state management of the profession to recognize the factors that affect the satisfaction of the staffs, thus giving more appropriate policy implications. Within the scope of this article, the author wishes to introduce to the reader: (1) Overview of relevant research works in the world; (2) Overview of related research in Vietnam; (3) Some of the conclusions and assessments related to the factors affecting the job satisfaction of employees working in auditing firms.

KEYWORDS : factors, the job satisfaction, auditing firms, literature review

Tổng quan một số nghiên cứu ở nước ngoài

Khái niệm sự hài lòng công việc được trình bày khá đa dạng trong nhiều nghiên cứu khác nhau ở nước ngoài. Khái niệm này lần đầu được đề cập bởi Landsberger (1958) có tên là “Hiệu ứng Hawthorne”. Mặc dù tác giả không đề cập đến sự hài lòng công việc trong nghiên cứu nhưng nó được xem là nền tảng của sự phát triển khái niệm sự hài lòng công việc. Hiệu ứng này cho rằng nhân viên làm việc vì nhiều mục đích chứ không chỉ có tiền lương. Theo Maslow (1943), sự hài lòng công việc còn được nghiên cứu như là sự thỏa mãn nhu cầu và mong muốn cá nhân. Ngoài ra, Kalleberg (1977) phát biểu rằng sự hài lòng công việc là sự hài lòng với các khía cạnh khác nhau của công việc.

Lý thuyết về sự hài lòng và động lực làm việc của người lao động cũng được nghiên cứu của các tác giả khác nhau công bố. Mở đầu là lý thuyết về nhu cầu con người của Maslow (1943), thuyết ERG của Alderfer (1969), thuyết hai nhân tố của Herzberg và cộng sự (1959) cho đến các lý thuyết tại động lực cho người lao động của Porter và Lawler (1974), mô hình đặc điểm công việc của Hackman và Oldman (1975). Tất cả đều nhằm mục đích giúp các nhà quản lý doanh nghiệp ứng dụng vào thực tiễn để làm tăng sự hài lòng cho nhân viên tại đơn vị của mình.

Nghiên cứu mức độ hài lòng với công việc của nhân viên có ảnh hưởng quan trọng đến thành quả công việc và lợi nhuận của tổ chức. Một trong những nghiên cứu phổ biến và được áp dụng rộng rãi ở nhiều lĩnh vực ddos là mô hình chỉ số mô tả công việc JDI (Job Descriptive Index) của Smith và cộng sự (1969). Mô hình này nhanh chóng được nhân rộng và trở thành một trong những thang đo hiệu quả nhất về mức độ hài lòng công việc của nhân viên. Giá trị và độ tin cậy của mô hình JDI được đánh giá rất cao trong cả thực tiễn lẫn lý thuyết với trên 50% các bài nghiên cứu được xuất bản là sử dụng JDI (Mayer và

cộng sự, 1995). Thang đo này gồm 5 yếu tố : (1) Bản chất công việc; (2) Cơ hội đào tạo và thăng tiến; (3) Lãnh đạo; (4) Đồng nghiệp; (5) Tiền lương.

Spector (1997) đã xây dựng mô hình JSS (Job Satisfaction Survey) riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ gồm 9 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng và thái độ như : (1) Lương; (2) Cơ hội thăng tiến; (3) Điều kiện làm việc ; (4) Sự giám sát; (5) Đồng nghiệp; (6) Yêu thích công việc; (7) Giao tiếp thông tin; (8) Phần thưởng bất ngờ; (9) Phúc lợi.

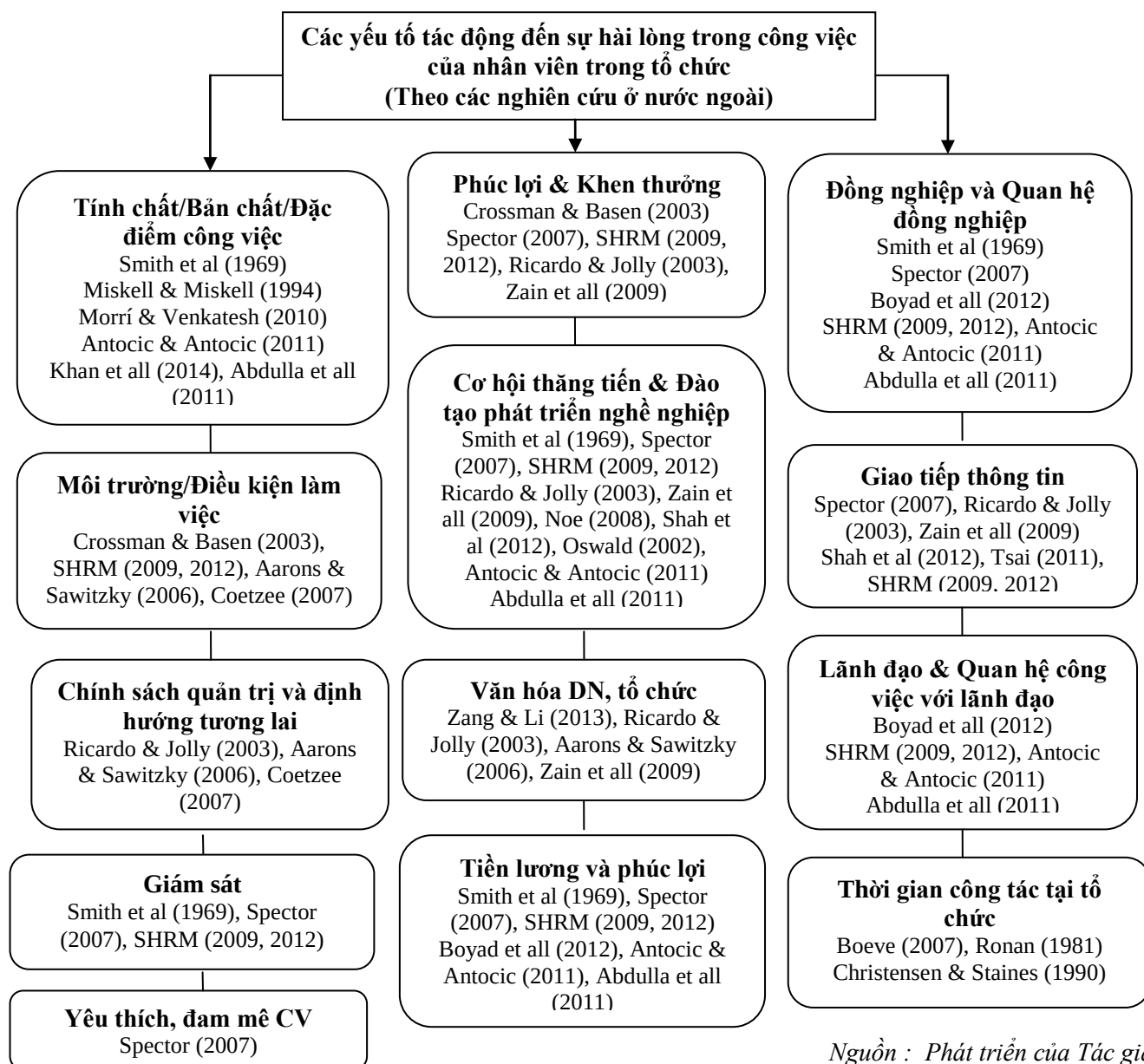
Trong lĩnh vực giáo dục, Malik và cộng sự (2010) đã xem xét mối quan hệ giữa các thành phần của sự hài lòng công việc với mức độ gắn kết với tổ chức. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố gồm (1) Bản chất công việc; (2) Chất lượng giám sát; (3) Tiền lương có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên và có mối quan hệ thuận chiều với mức độ gắn kết với tổ chức của nhân viên.

Parvin và Kabir (2011) đã xây dựng mô hình nghiên cứu về sự hài lòng công việc của nhân viên trong ngành y dược với 7 nhân tố ảnh hưởng : (1) Điều kiện làm việc; (2) Lương; (3) Thăng tiến; (4) Ổn định nghề nghiệp; (5) Sự công bằng; (6) Mối quan hệ với đồng nghiệp và (7) Mối quan hệ với cấp trên.

Hiệp hội quản lý nguồn nhân lực Hoa Kỳ (SHRM) năm 2012 đã chỉ ra 20 khía cạnh rất quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, trong đó 5 nhóm nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng đó là : nhóm nhân tố “các cơ hội sử dụng các kỹ năng và năng lực” chiếm 63%; nhóm nhân tố “an toàn lao động” chiếm 61%; nhóm nhân tố “giao tiếp giữa người lao động và quản lý cấp cao” chiếm 57%; nhóm nhân tố “quan hệ với giám sát cấp trung” chiếm 54%.

Như vậy có thể nhận thấy, đến thời điểm hiện tại các công trình nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên đã được thực hiện rất đa dạng và phong phú ở nhiều lĩnh vực khác nhau được thực hiện bởi rất nhiều tác giả nước ngoài. Cu thể ta có thể tóm lược hóa thông qua hình sau :

Hình 1. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên – Theo các nghiên cứu công bố nước ngoài



Nguồn : Phát triển của Tác giả

Tổng quan một số các nghiên cứu trong nước

Cũng như các nhà nghiên cứu trên thế giới, tại Việt Nam trong những năm qua cũng có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên. Có thể điểm qua những nghiên cứu sau:

- Trần Kim Dung và Trần Hoài Nam (2005) đã thực hiện nghiên cứu đo lường mức độ hài lòng công việc trong điều kiện của Việt Nam bằng cách sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969), đồng thời bổ sung thêm hai nhân tố “Phúc lợi công ty” và “Điều kiện làm việc” để phù hợp với tình hình cụ thể tại Việt Nam.

- Trong nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của các nhân viên trong các ngân hàng thương mại ở Huế, Phan Thị Minh Lý (2011) cũng chỉ ra các yếu tố tác động đến việc làm tăng sự hài lòng trong công việc gồm : (1) Tính chất và áp lực công việc; (2) Thu nhập và các chế độ đãi ngộ; (3) Quan hệ và đối xử; (4) Triển vọng phát triển của ngân hàng và năng lực lãnh đạo; (5) Điều kiện làm việc; (6) Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

- Trong khi đó nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011) cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tập đoàn Tân Hiệp Phát đó là : (1) Đồng nghiệp; (2) Cơ hội đào tạo và thăng tiến; (3) Lãnh đạo; (4) Phúc lợi và (5) Môi trường làm việc.

- Nghiên cứu của Lê Thái Phong (2015) kết luận có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên trên địa bàn thành phố Hà Nội bao gồm : (1) Tính chất công việc, (2) Tiền lương và phúc lợi, (3) Đào tạo và thăng tiến; (4) Quan hệ công việc trên cơ sở khảo sát 155 nhân viên.

- Trong khi đó nghiên cứu của Lê Tuấn Lộc, Phạm Thị Minh Lý, Lê Xuân Lộc (2015) chỉ rõ có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên đang làm việc tại các công ty truyền thông : (1) Môi trường làm việc, (2) Đồng nghiệp, (3) Cơ hội đào tạo và thăng tiến, (4) Thu nhập, (5) Phúc lợi, (6) Bản chất công việc trên cơ sở khảo sát 276 nhân viên. Trong đó yếu tố có tác động mạnh nhất và cùng chiều đến sự hài lòng của nhân viên lần lượt là : Môi trường làm việc; Đồng nghiệp; Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Thu nhập; Phúc lợi và Bản chất công việc. Phương trình hồi quy của nghiên cứu này là $Sat = 0.168 * Icom + 0.198 * Cow + 0.152 * Ben + 0.192 * Prom + 0.127 * Work + 0.222 * Env$.

- Nghiên cứu mới nhất gần đây của Đặng Hồng Vương (2016) dựa trên kết quả khảo sát 262 nhân viên hiện đang làm việc tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Định cũng có kết luận đó là : (1) Tiền lương; (2) Môi quan hệ cấp trên; (3) Thăng tiến; (4) Điều kiện làm việc; (5) Môi quan hệ đồng nghiệp là các yếu tố ảnh hưởng có đến sự hài lòng công việc của người lao động. Phương trình hồi quy của nghiên cứu là: $HAILONG = 0.499 * TIENLUONG + 0.309 * CAPTREN + 0.170 * DONGNGHIEP + 0.154 * DIEUKIEN + 0.146 * THANG TIEN$. Kết quả này cho thấy yếu tố Tiền lương, Quan hệ cấp trên, lãnh đạo là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của nhân viên.

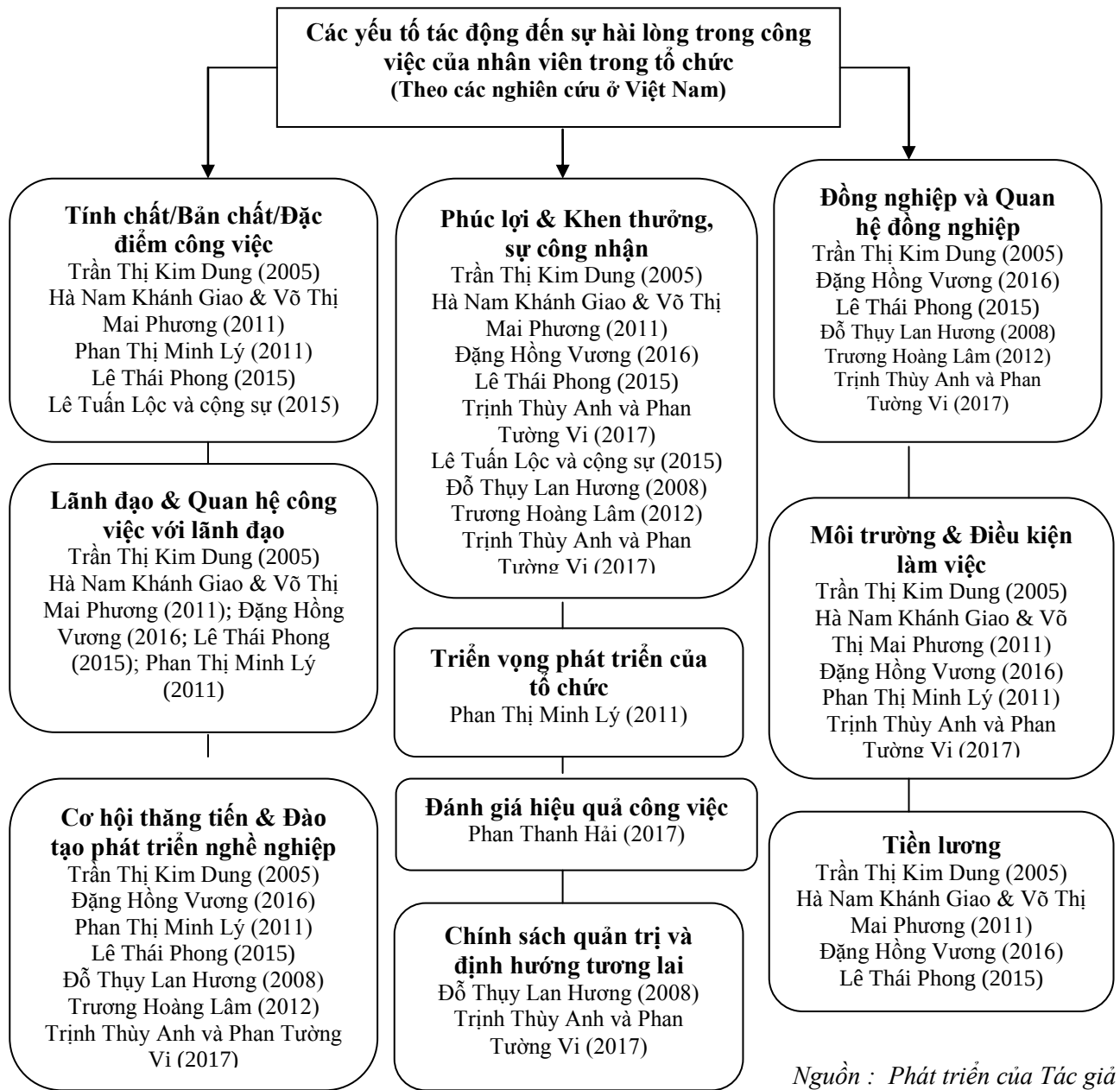
- Nghiên cứu của Trịnh Thùy Anh và Phan Tường Vi (2017) với mục đích nghiên cứu xem xét tác động của các yếu tố văn hóa doanh nghiệp đến sự hài lòng và cam kết gắn bó của nhân viên với tổ chức trong các doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh đã công bố trên cơ sở thu thập 200 mẫu phỏng vấn. Kết quả cho thấy các yếu tố của văn hóa doanh nghiệp thể hiện thông qua công tác đào tạo và phát triển; khen thưởng và công nhận; Bầu không khí và môi trường làm việc; Chính sách quản trị và định hướng tương lai có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của nhân viên và từ đó tác động đến sự cam kết gắn bó của nhân viên với tổ chức.

- Trong phạm vi nghiên cứu có liên quan đến sự hài lòng của người lao động đang làm việc trong lĩnh vực kiểm toán độc lập tại Việt Nam, thì hầu như chưa có các nghiên cứu công bố có liên quan ngoại trừ công trình của chính tác giả công bố trên tạp chí International Journal of Economic Research (IJER) thuộc danh mục SCOPUS.

Kết quả của nghiên cứu cho thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng với các mức độ ảnh hưởng khác nhau đến sự hài lòng trong công việc của KTV. Trong đó các yếu tố về tiền lương, giao tiếp giữa KTV với cấp trên là những yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng trong công việc. Bên cạnh đó các yếu tố về, cơ hội thăng tiến, tính chất công việc, đánh giá hiệu quả công việc cũng đều có những tác động đáng kể đến sự hài lòng của KTV tại các doanh nghiệp kiểm toán Việt Nam. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của KTV làm việc tại các DNKT Việt Nam còn lại 5 nhân tố với phương trình cụ thể là : $SAC = 0.342 SAL + 0.219 LEA + 0.193 PRO + 0.110 WOR + 0.108 EVAL$

Tóm lại, qua các nghiên cứu trong nước có thể thấy hầu hết các nghiên cứu đều tiếp cận sự hài lòng công việc theo hướng đánh giá thái độ của nhân viên đối với công việc hiện tại và các nhân tố khác mà họ kỳ vọng và mong đợi. Kết quả cũng cho sự hài lòng công việc của nhân viên là khác nhau đối với từng phạm vi, lĩnh vực nghiên cứu, từng đối tượng khảo sát. Tuy nhiên, có một điểm chung là sự hài lòng của nhân viên đều chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố như bản chất công việc, cơ hội thăng tiến, tiền lương và đãi ngộ, mối quan hệ với cấp trên, với đồng nghiệp, môi trường làm việc. Cụ thể xem hình sau :

Hình 2. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên – Theo các nghiên cứu ở Việt Nam



Nguồn : Phát triển của Tác giả

Một số các đánh giá và kết luận rút ra

Qua các nghiên cứu đã thực hiện có liên quan, trên cơ sở tổng quát các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan, có thể đúc kết một số vấn đề mà các nghiên cứu trước đây đạt được và những vấn đề cần tiếp tục giải quyết.

(1) Những kết quả đạt được từ các nghiên cứu trước

Như đã trình bày ở nội dung trên cho thấy cho đến thời điểm hiện tại thì đã có rất nhiều nghiên cứu công bố về sự hài lòng của nhân viên trong công việc với nhiều hướng nghiên cứu khác nhau. Tuy nhiên thông qua phương pháp khảo cứu lại kết quả của các nghiên cứu trước thì có thể đúc kết một số điểm cơ bản như sau :

- Thứ nhất, các nghiên cứu đều đi đến thống nhất về mặt định nghĩa và bản chất của sự hài lòng trong công việc của nhân viên trong doanh nghiệp, tổ chức.

Theo đó sự hài lòng của nhân viên được hiểu là cảm giác vui vẻ với kết quả nhận được từ tổ chức so với sự mong đợi của nhân viên về chất lượng công việc, mối quan hệ, môi trường làm việc, lương thưởng... Sự hài lòng của nhân viên là nhờ sự đáp ứng từ phía doanh nghiệp, tổ chức so với mong đợi của họ và từ đó khiến cho người nhân viên sẽ trung thành, gắn bó và hăng say với công việc hơn.

- Thứ hai, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên về cơ bản có thể chia làm 2 nhóm yếu tố : bên trong và bên ngoài.

Theo đó các yếu tố có liên quan đến bản chất bên trong của nhân viên ví dụ như thời gian làm việc, cơ hội làm việc độc lập, nhận thức của người lao động, tâm trạng hoàn thành công việc, khẳng định của bản thân đối với tập thể, trình độ tay nghề được đào tạo phục vụ công việc... Bên cạnh đó là các yếu tố thuộc tác động bên ngoài đến từ doanh nghiệp như đồng nghiệp, nhà lãnh đạo, chính sách đãi ngộ, đào tạo và thăng tiến, môi trường và điều kiện làm việc, đặc thù bản chất công việc...

Về cơ bản phần lớn các nghiên cứu giai đoạn sau năm 2010 ở nước ngoài và đặc biệt ở Việt Nam thời gian qua đều đi theo định hướng lồng ghép các yếu tố ảnh hưởng cả bên trong và bên ngoài đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên trong tổ chức, doanh nghiệp.

- Thứ ba, phạm vi nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên được thực hiện rất đa dạng.

Các nghiên cứu trong và ngoài nước đã triển khai và công bố cho thấy việc nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên trong các tổ chức có mặt trong nhiều lĩnh vực như : du lịch (Spector, 1997), y tế (Parvin và Kabir, 2011), giáo dục (Malik và cộng sự, 2010), bất động sản, ăn uống nghỉ dưỡng, ... Bên cạnh đó nhiều nghiên cứu thực hiện trên bình diện quốc gia như Smith và cộng sự (2007), SHRM (2009, 2012), Oswald (2002)...; nghiên cứu này cũng được triển khai trong các loại hình doanh nghiệp từ quy mô nhỏ vừa (Đặng Hồng Vương, 2016) cho đến các tập đoàn, doanh nghiệp lớn (Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương, 2011); Bên cạnh đó cũng đối tượng người lao động cũng được phân loại cụ thể hơn ví dụ như nghiên cứu sâu về sự hài lòng của giới tính nữ, nhân viên có trình độ cao đảm nhận chức vụ quản lý nhóm, phân xưởng trở lên...

- Thứ tư, đối với lĩnh vực kiểm toán cả nghiên cứu trong và ngoài nước đều ít đề cập và có những công bố liên quan.

Tuy vậy từ trước cho đến nay, cũng đã có nghiên cứu của chính tác giả thực hiện và đề xuất mô hình nghiên cứu lý thuyết cũng như thực nghiệm trên bình diện toàn ngành. Theo đó các yếu tố về tiền lương, giao tiếp giữa kiểm toán viên (KTV) với cấp trên là những yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng trong công việc. Bên cạnh đó các yếu tố về, cơ hội thăng tiến, tính chất công việc, đánh giá hiệu quả công việc cũng đều có những tác động đáng kể đến sự hài lòng của KTV tại các doanh nghiệp kiểm toán Việt Nam. Đây cũng chính là cơ sở để tác giả kế thừa và phát triển nghiên cứu sâu hơn trong phạm vi hẹp để có những hàm ý chính sách chính xác hơn.

(2) Những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu

Kiểm toán là một ngành nghề, dịch vụ có rất nhiều yếu tố đặc thù và chất lượng của dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào yếu tố nhân lực, người lao động. Bên cạnh những kết quả đã đạt được của các nghiên cứu trước đây. Một số vấn đề cần được tiếp tục nghiên cứu, nhất là trong các điều kiện cụ thể của từng khu vực, vùng miền. Các vấn đề cần được tiếp tục nghiên cứu có thể kể đến như sau :

Thứ nhất, Cho đến nay ngoại trừ nghiên cứu khám phá về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của KTV, người lao động đang làm việc tại các DNKT Việt Nam của chính tác giả thực hiện năm 2017 thì chưa có nghiên cứu khám phá về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người lao động hiện đang làm việc tại các DNKT trên địa bàn các thành phố khác.

Các nghiên cứu ở nước ngoài về các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người lao động được thực hiện trong điều kiện cụ thể của từng nước, với mức độ phát triển khác nhau đặc biệt là đặc thù hoạt động của các DNKT ở các quốc gia khác nhau thì cũng có nhiều điểm rất khác biệt. Trong khi đó, các nghiên cứu trong nước thì chưa có các nghiên cứu đi sâu vào đặc thù của các DNKT trên địa bàn hoạt động. Điều này hạn chế tính hệ thống và sự phù hợp về kết quả nghiên cứu trong điều kiện thực tiễn ở mỗi địa phương, khu vực hành chính, vùng miền. Do đó, cần có nghiên cứu khám phá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của CBCNV đang làm việc tại các DNKT, chi nhánh công ty kiểm toán trên các địa bàn khác nhau.

Thứ hai, Hạn chế ở phạm vi và đối tượng khảo sát ở các nghiên cứu trước tại Việt Nam

Đối tượng khảo sát các nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên đang làm việc trong lĩnh vực kiểm toán đã thực hiện trước đây ở Việt Nam chủ yếu tập trung vào đối tượng chính các KTV trong phạm vi, số lượng mẫu khảo sát trong phạm vi DNKT toàn ngành. Việc khảo sát trên bình diện rộng khắp cả nước với mức lương cơ sở khác nhau, điều kiện làm việc khác nhau, năng lực về tài chính, trình độ quản lý không đồng đều giữa các DNKT có thể mang lại độ sai lệch khá lớn. Các hàm ý chính sách nêu ra chủ yếu đi vào phát biểu chung chung chứ chưa bám sát tình hình cụ thể và nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên trong các DNKT cụ thể.

Tóm lại, trong thời gian qua, nhiều tác giả đã tập trung việc nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên và đo lường sự hài lòng này qua các yếu tố tác động khác nhau và đã đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên, sự hài lòng của nhân viên là một khái niệm đa chiều, khó quan sát, do đó còn nhiều ý

kiến khác nhau về các kết quả nghiên cứu này. Do đó, vẫn còn những khoảng cách nhất định trong nghiên cứu.

Tài liệu tham khảo :

1. Đặng Hồng Vương (2016), Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Bình Định.
2. Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011), Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại công ty TNHH TM-DV Tân Hiệp Phát, , Tạp chí Phát triển kinh tế số 248 (6/2011).
3. Nguyễn Cao Anh (2011), Đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bến Tre.
4. Lê Tuấn Lộc, Phạm Thị Minh Lý, Lê Xuân Lộc (2015), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại các công ty truyền thông, Tạp chí kinh tế phát triển số 220 (2015), tr 67-75.
5. Lê Thái Phong (2015), Các nhân tố tác động lên sự hài lòng của nhân viên: Nghiên cứu tại Hà Nội, , Tạp chí kinh tế phát triển số 219 (2015), tr 66-77
6. Phan Thanh Hai (2017). The Research of Factors Affecting the Job Satisfaction of Auditors in Auditing Firms: Empirical Evidence in Vietnam. *International Journal of Economic Research*. Vol 14 No.9, pp. 315-328.
7. Phan Thị Minh Lý (2011), Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên trong các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên Huế, , Tạp chí Khoa học và công nghệ Đại học Đà Nẵng, Số 3 (44). 2011, tr 186-192.
8. Trần Kim Dung (2003), Đánh giá trình độ quản trị nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;
9. Trần Kim Dung và Trần Hoài Nam (2004), Nhu cầu – sự thỏa mãn của nhân viên và cam kết của tổ chức, B2004-22-67, Đại học kinh tế TP HCM.