

# SỰ KIẾT SỨC TRONG CÔNG VIỆC VÀ HÀNH VI CÔNG DÂN TỔ CHỨC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH KHÁCH SẠN – TIẾP CẬN TỪ LÝ THUYẾT BẢO TỒN NGUỒN LỰC

Lê Thái Phụng<sup>1</sup>, Tạ Văn Thành<sup>2</sup>, Hà Minh Hiếu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

<sup>2</sup>Trường Đại học Tài chính – Marketing

<sup>3</sup>Học viện Hàng không Việt Nam

Tác giả liên hệ: Email: tvthanh@ufm.edu.vn

Ngày nhận: 26/07/2023

Ngày nhận lại: 28/09/2024

Ngày đăng: 25/10/2024

DOI: 10.52932/jfm.v15i7.579

## Phụ lục 1: Thang đo nghiên cứu

| Thang đo                                                                                                              | Nguồn                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Cạn kiệt cảm xúc</b>                                                                                               |                             |
| EX1. Tôi cảm thấy công việc đang rút kiệt cảm xúc của mình                                                            | Schaufeli và cộng sự (1996) |
| EX2. Tôi cảm thấy kiệt sức vào cuối ca làm việc                                                                       |                             |
| EX3. Tôi cảm thấy mệt mỏi khi thức dậy vào buổi sáng và phải đối mặt với một ca làm việc khác                         |                             |
| EX4. Làm việc trực tiếp với khách hàng cả ngày thực sự là một sự căng thẳng đối với tôi                               |                             |
| EX5. Tôi cảm thấy bị kiệt quệ vì công việc của mình                                                                   |                             |
| <b>Sự xa rời công việc</b>                                                                                            |                             |
| CY1. Tôi cảm thấy mình đang trở nên vô cảm hơn với khách hàng và đồng nghiệp                                          | Schaufeli và cộng sự (1996) |
| CY2. Tôi lo ngại rằng công việc này đang khiến tôi chai lì về cảm xúc                                                 |                             |
| CY3. Nhiệt huyết của tôi với công việc đã giảm sút đáng kể so với khi mới bắt đầu                                     |                             |
| CY4. Tôi nghi ngờ về ý nghĩa và tầm quan trọng của công việc mình đang làm                                            |                             |
| CY5. Tôi thấy khó để thực sự quan tâm đến khách hàng và đáp ứng nhu cầu của họ                                        |                             |
| <b>Sự giảm thành tích cá nhân</b>                                                                                     |                             |
| PE1. Tôi cảm thấy mình không thể giải quyết hiệu quả các vấn đề phát sinh trong công việc                             | Schaufeli và cộng sự (1996) |
| PE2. Tôi nghi ngờ về giá trị đóng góp của bản thân cho khách sạn thông qua công việc mình làm                         |                             |
| PE3. Tôi không chắc mình đang thực hiện tốt công việc được giao                                                       |                             |
| PE4. Tôi ít khi cảm thấy hào hứng khi đạt được thành tựu trong công việc                                              |                             |
| PE5. Tôi cảm thấy mình chưa hoàn thành được nhiều việc có ý nghĩa tại nơi làm việc                                    |                             |
| PE6. Tôi không tự tin vào khả năng hoàn thành công việc một cách hiệu quả như trước đây                               |                             |
| <b>Hành vi công dân tổ chức hướng đến tổ chức (OCBO)</b>                                                              |                             |
| OCBO1. Tôi làm việc chuyên cần và dành thời gian nhiều hơn so với yêu cầu                                             | Ma và cộng sự (2013)        |
| OCBO2. Tôi không phàn nàn về những điều nhỏ nhặt, không quan trọng ở nơi làm việc                                     |                             |
| OCBO3. Tôi tuân thủ các quy tắc bất thành văn để duy trì cảm giác trật tự và hài hòa                                  |                             |
| OCBO4. Tôi bảo vệ các tài sản của khách sạn                                                                           |                             |
| OCBO5. Tôi sẵn lòng tăng ca khi khách sạn yêu cầu                                                                     | PVS                         |
| OCBO6. Tôi sẵn lòng điều chuyển sang các bộ phận khác để hỗ trợ nếu khách sạn yêu cầu                                 | PVS                         |
| <b>Hành vi công dân tổ chức hướng đến đồng nghiệp (OCBI)</b>                                                          |                             |
| OCBI1. Tôi giúp đỡ đồng nghiệp khi họ có nhiều công việc                                                              | Ma và cộng sự (2013)        |
| OCBI2. Tôi giúp đỡ những đồng nghiệp vắng mặt hoàn thành công việc của họ                                             |                             |
| OCBI3. Tôi dành thời gian để lắng nghe những khó khăn và nỗi lo của đồng nghiệp                                       |                             |
| OCBI4. Tôi luôn cố gắng giúp đỡ những nhân viên mới                                                                   |                             |
| OCBI5. Tôi luôn chia sẻ thông báo và tin tức mới cho đồng nghiệp                                                      |                             |
| OCBI6. Tôi sẵn lòng đổi ca/tăng ca giúp đồng nghiệp                                                                   | TLN                         |
| <b>Hành vi công dân tổ chức hướng đến khách hàng (OCBC)</b>                                                           |                             |
| OCBC1. Tôi luôn có thái độ tích cực trong công việc                                                                   | Ma và cộng sự (2013)        |
| OCBC2. Tôi luôn đặc biệt lịch sự và tôn trọng khách hàng                                                              |                             |
| OCBC3. Tôi chú trọng và cẩn thận trong việc áp dụng các quy định hoặc hướng dẫn liên quan đến việc phục vụ khách hàng |                             |

OCBC4. Tôi luôn kịp thời giải quyết các yêu cầu và thắc mắc từ khách hàng

OCBC5. Tôi rất ít mắc lỗi khi thực hiện công việc

OCBC6. Tôi tận tâm quảng bá sản phẩm, dịch vụ tới khách hàng

---

**Ghi chú:** TLN = Thảo luận nhóm với nhân viên, PVS = Phỏng vấn sâu chuyên gia