

Трунг К'єн Фан, Тхі Хонг Туї Нгуєн, Ту Ха Данг, Ван Туан Тран, Кім Нгок Ле

Нефінансові фактори, що впливають на операційну діяльність готельного бізнесу: приклад В'єтнаму

Нефінансові фактори, такі як якість обслуговування, гнучкість компанії, використання ресурсів і орієнтація на ринок, розглядаються як важливі фактори, що визначають ефективність діяльності та прибутковість компанії сфери обслуговування або готелю. У дослідженні вивчений взаємозв'язок між цими факторами й показниками операційної діяльності готелю, вимірюваними показниками ефективності та результативності готельного бізнесу. 346 керівників в'єтнамських готельних компаній надали необхідні дані. Метод моделювання структурних рівнянь (SEM) використаний для вивчення позитивного прямого та помірнього впливу нефінансових факторів на ефективність діяльності готелю з точки зору заповнюваності, середньодобової ставки та доходу за вільний номер. Результати показали, що якість обслуговування ($\beta = 0,118, p < 0,05$), гнучкість ($\beta = 0,173, p < 0,05$) і використання ресурсів ($\beta = 0,172, p < 0,05$) позитивно впливають на ефективність діяльності готельного бізнесу В'єтнаму. Тим часом інновації не показали прямого впливу ($p = 0,068$), проте мають непрямий вплив на ефективність діяльності через якість обслуговування ($\beta = 0,311, p < 0,05$). Орієнтація на ринок не вплинула на ефективність діяльності ($p = 0,076$), але вона позитивно вплинула як на інновації ($\beta = 0,322, p < 0,05$), так і на якість обслуговування ($\beta = 0,146, p < 0,05$). Дослідження сприяє теоретичному підвищенню поточного рівня знань про фактори, що впливають на ефективність діяльності готельного бізнесу; у результаті розроблена надійна шкала вимірювання ефективності діяльності готелів у В'єтнамі.

Ключові слова: якість обслуговування, використання ресурсів, ринкова орієнтація, гнучкість, інновації, готельний бізнес

Класифікація JEL: M10, M41



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.