



Quản trị nguồn nhân lực xanh và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn cao cấp: Khoảng trống thái độ - hành vi và vai trò điều tiết của áp lực thời gian

VŨ TUẤN DƯƠNG^a, VŨ VĂN HÙNG^a, NGUYỄN MẠNH HÙNG^{a,*}

Trường Đại học Thương mại

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 28/05/2023 Ngày nhận lại: 28/07/2023 Duyệt đăng: 31/07/2023 Mã phân loại JEL: M12; M54; Q01. Từ khóa: Quản trị nguồn nhân lực xanh; Hành vi thân thiện môi trường; Lý thuyết bản sắc xã hội; Thái độ với môi trường; Áp lực về thời gian; Khoảng trống thái độ và hành vi. Keywords: Green Human Resource Management;	Thông qua việc vận dụng lý thuyết bản sắc xã hội và quản trị nguồn nhân lực xanh, nghiên cứu đã kiểm định các giả thuyết phản ánh vai trò của quản trị nguồn nhân lực xanh đến thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên. Kết quả phân tích mô hình SEM từ dữ liệu được khảo sát 323 nhân viên đang làm việc tại các khách sạn cao cấp tại Hà Nội đã chứng minh khả năng thúc đẩy của thực hành quản trị nguồn nhân lực xanh đến thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường của người lao động. Nghiên cứu cũng chứng minh tồn tại khoảng trống giữa thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên và khoảng trống này phần nào được lý giải bởi áp lực thời gian. Cuối cùng, các kết quả đã được thảo luận và một số hàm ý được đề xuất đến các nhà quản trị nhằm thúc đẩy hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn cao cấp. Abstract Through applying the theory of social identity and green human resource management, the research has tested hypotheses reflecting the role of green human resource management on environmental and pro-environmental behaviour. The results of SEM model analysis from survey data of 323 employees working in luxury hotels in Hanoi have demonstrated the promotion ability of green human resource management practices to environmental attitude and pro-

* Tác giả liên hệ.

Email: vutuanduong@tmu.edu.vn (Vũ Tuấn Dương), hungvvu@tmu.edu.vn (Vũ Văn Hùng), hung.nm@tmu.edu.vn (Nguyễn Mạnh Hùng).

Trích dẫn bài viết: Vũ Tuấn Dương, Vũ Văn Hùng, & Nguyễn Mạnh Hùng. (2023). Quản trị nguồn nhân lực xanh và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn cao cấp: Khoảng trống thái độ - hành vi và vai trò điều tiết của áp lực thời gian. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, 34(8), 24–38.

Pro-environmental Behaviour;
Social Identity Theory;
Environmental Attitude;
Perceived Time Pressures;
Attitude and Behaviour Gaps.

environmental behaviour of employees. The study also proves that there exists a gap between employees' environmental attitudes and pro-environmental behaviour, and this gap is partly explained by time pressure. Finally, the results were discussed and some implications were suggested for managers to promote pro-environmental behaviour of employees.

1. Giới thiệu

Trong vài năm trở lại đây, ngành du lịch toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng chịu nhiều ảnh hưởng tiêu cực từ dịch bệnh COVID-19. Mặc dù vậy, dưới góc nhìn tổng thể và xuyên suốt trong thời gian dài thì du lịch vẫn có vai trò quan trọng bậc nhất đối với sự phát triển kinh tế toàn cầu. Tỷ trọng đóng góp của ngành cho GDP toàn cầu tăng từ 5,3% năm 2020 lên 6,1% năm 2021, với số việc làm mới tạo ra lên đến 18,2 triệu năm 2021 (tăng 6,7% so với năm 2020). Tuy nhiên, ngoài tiềm năng to lớn và được nhận định là ngành kinh tế mũi nhọn tại nhiều quốc gia, sự phát triển của ngành du lịch cũng là tác nhân quan trọng gây ra thực trạng ô nhiễm môi trường (Pang và cộng sự, 2013). Các dự báo đã nhấn mạnh rằng với tốc độ phát triển như hiện nay, ngành du lịch sẽ là ngành kinh tế tiêu thụ nhiều tài nguyên thiên nhiên bậc nhất và tàn phá nghiêm trọng môi trường sống của nhân loại nếu thiếu sự kiểm soát (Gössling & Peeters, 2015). Trong đó, dịch vụ khách sạn là loại hình dịch vụ phát triển nhanh về quy mô, cách thức vận hành và có nhu cầu cao về tài nguyên (Wang và cộng sự, 2018).

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, du lịch Việt Nam cũng đạt được nhiều thành tựu và song hành với đó là nhiều thách thức liên quan đến mục tiêu phát triển bền vững, đặc biệt đối với loại hình dịch vụ lưu trú. Tính đến năm 2019, số lượng cơ sở lưu trú tại Việt Nam đạt ngưỡng 30.000 với số phòng phục vụ lên đến hơn 650.000 phòng (Tổng cục Du lịch, 2020). Vì vậy, các bên liên quan như Chính phủ, doanh nghiệp và cả du khách đã dần chú trọng hơn đến các giải pháp quản trị, chính sách quản lý và hành vi tiêu dùng bền vững để đảm bảo lợi ích cộng đồng trong kinh doanh dịch vụ lưu trú. Xa hơn, nhiều giải pháp quản trị thân thiện với môi trường còn giúp các doanh nghiệp thiết lập lợi thế cạnh tranh, thu hút được sự quan tâm của du khách bên cạnh nhiệm vụ cải thiện hiệu quả môi trường (Han và cộng sự, 2009). Tuy nhiên, tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, nhiều rào cản như thiếu kiến thức, hạn chế trong đào tạo nguồn nhân lực, vấn đề trách nhiệm xã hội của các bên liên quan và rào cản khoa học công nghệ vẫn cản trở đáng kể quá trình chuyển đổi tích cực này (Verma và cộng sự, 2016).

Trong số các phương thức cải thiện hiệu quả môi trường của các khách sạn, quản trị nguồn nhân lực xanh, định nghĩa là hoạt động quản trị hướng đến các mục tiêu kinh doanh đồng thời chú trọng vào hiệu quả môi trường, được xem như một giải pháp nhận được sự quan tâm lớn của các nhà quản trị và cả các học giả nghiên cứu (Renwick và cộng sự, 2013). Với hiệu quả đầy triển vọng khi có thể thay đổi nhận thức và hành vi các cá nhân thông qua tuyển dụng, đào tạo, đãi ngộ, đánh giá, động viên và xây dựng văn hóa xanh, quản trị nguồn nhân lực xanh được vận dụng rộng rãi ở nhiều tổ chức (Yusoff và cộng sự, 2020). Mặc dù vậy, tại các quốc gia đang phát triển, quản trị nguồn nhân lực xanh

cũng gặp nhiều trở ngại khi thực thi do các rào cản và sự thiếu đồng nhất của các bên liên quan như giới hạn tài chính, tính nhất quán về phương thức triển khai hay khoảng cách giữa lợi ích và chi phí đánh đổi của các cá nhân (Kodua và cộng sự, 2022).

Mặc dù các nghiên cứu về hành vi thân thiện với môi trường đạt sự đa dạng và phong phú về cách thức tiếp cận, nhưng các kết quả vẫn còn chưa đồng nhất, đặc biệt khi xem xét tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam (Nguyen và cộng sự, 2019). Trong khi tại các quốc gia phát triển, nhiều nghiên cứu đã nhận định về thiên hướng đưa ra các hành vi thân thiện với môi trường khi các cá nhân có thái độ tốt với môi trường (Kaiser và cộng sự, 2007), nhưng cũng có nhiều nghiên cứu nhận diện được các khoảng trống giữa thái độ và hành vi khi bị ảnh hưởng bởi các rào cản như tài chính, kiến thức và quỹ thời gian (Tanner & Kast, 2003). Đặc biệt, sau khoảng thời gian dài dịch bệnh COVID–19 ảnh hưởng toàn diện đến kinh tế - xã hội, sức khỏe thể chất và cả tinh thần của các cá nhân (Nguyen và cộng sự, 2021), hoạt động tái đánh giá vai trò của quản trị nguồn nhân lực xanh đến hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn còn khá hạn chế. Vì vậy, việc khảo sát và đánh giá mối liên hệ này hứa hẹn có thể nhận diện sự khác biệt, gia tăng hiểu biết và hỗ trợ đưa ra một số hàm ý quản trị cho các bên liên quan nhằm cải thiện hiệu quả môi trường của các khách sạn, gắn kết hoạt động kinh doanh đến lợi ích cộng đồng.

2. Cơ sở lý thuyết và phát triển giả thuyết

2.1. Thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường

Mối liên hệ giữa thái độ và hành vi đóng vai trò quan trọng bậc nhất trong các nghiên cứu ở các lĩnh vực khác nhau như tâm lý học, kinh tế học, kinh doanh (Ajzen, 1991; Nguyen và cộng sự, 2022a). Khi được gắn với bối cảnh đảm bảo lợi ích môi trường, các khái niệm thái độ với môi trường, hành vi thân thiện với môi trường được phát triển cả về định nghĩa và phương thức đo lường. Trong đó, thái độ với môi trường là niềm tin của một cá nhân liên quan đến môi trường và được định nghĩa là khuynh hướng tâm lý được thể hiện bằng cách đánh giá môi trường tự nhiên với một số mức độ ủng hộ hoặc không ủng hộ (Hawcroft & Milfont, 2010). Nhiều học giả diễn giải thái độ với môi trường của các cá nhân phản ánh quan điểm của họ đối với các vấn đề quan trọng về môi trường nhân loại như sự mất cân bằng sinh thái, sự tàn phá của con người và nhận định về yêu cầu thích nghi thay vì thay đổi một cách tiêu cực phục vụ lợi ích (Barber và cộng sự, 2009). Vu và cộng sự (2023) nhận định hành vi thân thiện với môi trường của các cá nhân chịu ảnh hưởng của cả yếu tố bên trong và bên ngoài và có vai trò quan trọng góp phần cải thiện môi trường. Scherbaum và cộng sự (2008) đã định nghĩa hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên là sẵn sàng tham gia vào các hoạt động vì môi trường hoặc các hành vi có chủ ý giúp giảm tác động tiêu cực đến môi trường (Stern, 2000). Hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn được diễn giải bao hàm các hành vi tiết kiệm năng lượng, cắt giảm lượng rác thải, hạn chế tối đa tình trạng lãng phí tài nguyên trong quá trình vận hành kinh doanh của khách sạn (Kim và cộng sự, 2019). Mối liên hệ tích cực giữa thái độ và hành vi cá nhân được kiểm chứng trong nhiều nghiên cứu thực nghiệm ở các bối cảnh khác nhau, trong đó tại nhiều khách sạn (Pham và cộng sự, 2019; Ahmad và cộng sự, 2021; Naz và cộng sự, 2021). Tuy nhiên, các kết quả về mối liên hệ này cũng không hoàn toàn đồng nhất, trong nhiều trường hợp thái độ và hành vi lại tồn tại các khoảng trống (Nguyen và cộng sự, 2019). Thực trạng này diễn tả sự trái ngược trong mối quan hệ nhân quả giữa thái độ và hành vi theo các thừa nhận rộng rãi khi mặc dù

các cá nhân có thái độ tốt nhưng do các yếu tố rào cản và hạn chế năng lực nên không dẫn đến các hành vi thân thiện với môi trường, thực trạng này phần nào được giải thích do các yếu tố như giới hạn nguồn lực tài chính, kiến thức, quỹ thời gian và niềm tin (Elhaffar và cộng sự, 2020). Trong bối cảnh xã hội đã có nhiều thay đổi sau thời gian dài dịch bệnh COVID–19 diễn ra nên mối liên hệ giữa thái độ và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên cần được kiểm chứng, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

H1: Thái độ với môi trường thúc đẩy hành vi thân thiện với môi trường.

2.2. Quản trị nguồn nhân lực xanh

Quản trị nguồn nhân lực xanh là sự kết hợp giữa quản trị nhân lực và nhiệm vụ đảm bảo lợi ích môi trường (Renwick và cộng sự, 2013). Các hoạt động tác nghiệp cụ thể của quản trị nguồn nhân lực xanh được thiết lập để tác động đến kiến thức, nhận thức và hành vi của cá nhân trong tổ chức nhằm hướng đến mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường. Một số học giả đã liên kết quản trị nguồn nhân lực xanh với quản lý môi trường, gọi nó là “quản lý nguồn nhân lực xanh” hoặc “quản lý nguồn nhân lực môi trường” (Renwick và cộng sự, 2013). Các học giả đã phát triển các quy trình cụ thể để thực hiện các thực hành quản trị nguồn nhân lực xanh. Clair và cộng sự (1996) đã đề xuất bốn bước cho mô hình quản lý nhân sự môi trường bao gồm cung cấp tầm nhìn về môi trường, đào tạo nhân viên chia sẻ tầm nhìn và mục tiêu về môi trường của họ, đánh giá hiệu quả môi trường của nhân viên và công nhận các hoạt động môi trường của nhân viên bằng các chương trình khen thưởng. Tương tự, Daily và Huang (2001) đề xuất một khung khái niệm để thực hiện các yếu tố của nguồn nhân lực trong môi trường hệ thống quản lý. Mô hình đề xuất bao gồm sự hỗ trợ của các giám đốc điều hành cấp cao, đào tạo, trao quyền và phần thưởng như các thành phần chính của quản trị nguồn nhân lực xanh. Lãnh đạo cao nhất truyền đạt chính sách, kế hoạch về môi trường và các thông tin thích hợp khác cho nhân viên. Đào tạo nhân viên giúp họ hiểu các thực hành môi trường mới và nhân viên được trao quyền có xu hướng tham gia vào các hoạt động môi trường. Ngoài ra, phần thưởng có thể kích thích nhân viên có trách nhiệm với môi trường. Zhang và cộng sự (2019) giải thích cơ chế ảnh hưởng của quản trị nguồn nhân lực xanh thông qua lựa chọn, đào tạo, tuyển dụng, đãi ngộ, đánh giá dựa trên quan điểm gắn với lợi ích môi trường đối với hành vi cá nhân. Quản trị nguồn nhân lực xanh với các nguyên tắc quản trị định hướng cá nhân trong tổ chức quan tâm nhiều hơn đến lợi ích môi trường, khuyến khích họ đưa ra các hành vi giảm thiểu tác hại đến môi trường, do đó sẽ có thể thúc đẩy thái độ và cả hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên (Kim và cộng sự, 2019; Steg & Vlek, 2009). Các phân tích trên hỗ trợ đề xuất hai giả thuyết:

H2: Quản trị nguồn nhân lực xanh thúc đẩy hành vi thân thiện với môi trường.

H3: Quản trị nguồn nhân lực xanh thúc đẩy thái độ thân thiện với môi trường.

2.3. Áp lực thời gian

Nhận thức thời gian có thể thay đổi mối liên hệ giữa thái độ và hành vi của các cá nhân, khi các cá nhân nhận thức được quỹ thời gian eo hẹp, họ có thiên hướng lựa chọn các giải pháp tiết kiệm thời gian (Nguyen và cộng sự, 2022b). Cavanaugh và cộng sự (2000) nhận định giới hạn quỹ thời gian là nguyên nhân quan trọng gây ra mệt mỏi và áp lực cho nhân viên khách sạn. Zhao và Ghiselli (2016) nhấn mạnh đến mối liên hệ giữa áp lực thời gian và sự mất cân bằng trong các công việc khác trong cuộc sống của nhân viên khách sạn. Cụ thể hơn, Tanner và Kast (2003) đã chứng minh được rào cản

về thời gian được xem là yếu tố quan trọng cản trở các hành vi tiêu dùng bền vững. Mặc dù vậy, ngoài ảnh hưởng tiêu cực đến hành vi tiêu dùng thì chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá ảnh hưởng của áp lực thời gian đến hành vi thân thiện với môi trường trong bối cảnh kinh doanh khách sạn. Bên cạnh đó, cũng chưa có các nghiên cứu đánh giá sự thay đổi của mối liên hệ giữa thái độ và hành vi với vai trò điều tiết của áp lực thời gian, mặc dù một số công trình trong quá khứ đã đề cập đến giới hạn quỹ thời gian có thể ảnh hưởng đến thái độ và hành vi.

Phần lớn các hành vi thân thiện với môi trường như tái chế, tiết kiệm nhiên liệu hay phân loại rác sẽ đều tiêu tốn thời gian của nhân viên. Vì thế khi áp lực thời gian gia tăng, các hoạt động này có thể gây ức chế tâm lý cho nhân viên. Sonnetag và cộng sự (2014) đã chỉ ra rằng các áp lực thời gian sẽ dẫn đến tình trạng bất ổn về tâm lý và chi phối các quyết định của nhân viên. Trong khi đó, mối quan hệ giữa thái độ và hành vi dựa trên cơ chế cảm nhận hữu dụng và trạng thái tâm lý thoải mái dẫn đến quyết định (Ajzen, 1991). Do đó, nếu áp lực thời gian cao sẽ có thể làm ảnh hưởng đến cảm nhận lợi ích và tâm lý tích cực dẫn đến hành vi và có thể khiến các nền tảng này bị thay đổi kéo theo mối quan hệ thái độ và hành vi đứng trước nguy cơ bị thay đổi. Sau thời gian dịch bệnh COVID-19 diễn ra, không chỉ môi trường kinh doanh mà các lịch trình hoạt động, cường độ công việc thay đổi sẽ kéo theo các nhận thức, cảm nhận áp lực thời gian của các cá nhân có thể xuất hiện sự khác biệt. Vì vậy, mối liên hệ giữa thái độ và hành vi dưới sự chi phối của thực trạng quỹ thời gian eo hẹp lại càng có khả năng xuất hiện sự khác biệt. Trong khi đó, theo hiểu biết của nhóm tác giả thì các nghiên cứu thực nghiệm chứng minh vai trò điều tiết mối quan hệ và ảnh hưởng tiêu cực đến hành vi còn rất hạn chế. Do đó, nghiên cứu này đề xuất hai giả thuyết về vai trò của áp lực thời gian.

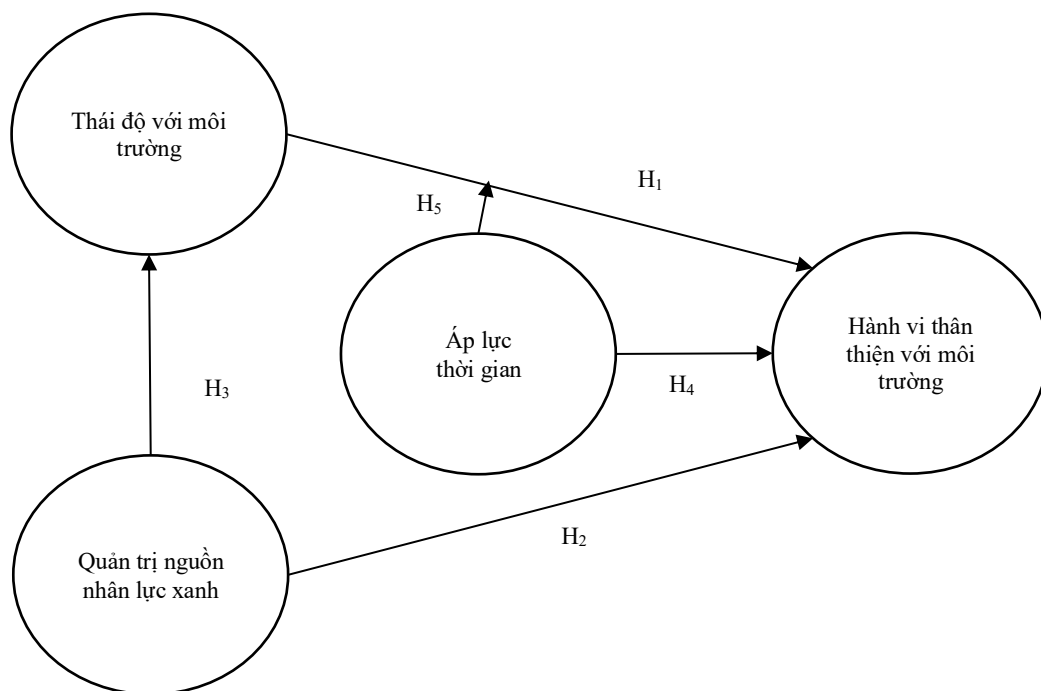
H₄: Áp lực thời gian tác động tiêu cực hành vi thân thiện với môi trường.

H₅: Áp lực thời gian có vai trò điều tiết tiêu cực đến mối liên hệ thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường.

2.4. Mô hình nghiên cứu

Hai lý thuyết nền được sử dụng bao gồm lý thuyết bản sắc xã hội và lý thuyết quản trị nguồn nhân lực xanh. Lý thuyết bản sắc xã hội cho rằng các cá nhân định hình bản thân chịu sự ảnh hưởng bởi kiến thức của họ với tư cách thành viên của một (hoặc nhiều nhóm) mà họ đang tham gia (Tajfel, 1974). Lý thuyết quản trị nguồn nhân lực xanh nhấn mạnh đến khả năng thúc đẩy của các hoạt động quản trị hướng đến lợi ích môi trường có thể thay đổi quan điểm, hành vi của các cá nhân trong tổ chức (Renwick và cộng sự, 2013). Hai lý thuyết trên được sử dụng trong một số nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn (Kim và cộng sự, 2019).

Như các lập luận khi xây dựng giả thuyết nghiên cứu, áp lực thời gian được bổ sung yếu tố bối cảnh với kì vọng giải thích hiệu quả hơn biến phụ thuộc và mối liên hệ giữa thái độ với môi trường và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn. Chi tiết mô hình được mô tả tại Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3. Phương pháp

Nhóm tác giả xây dựng quy trình nghiên cứu kết hợp phương pháp phỏng vấn chuyên gia, phỏng vấn nhóm tập trung và phân tích định lượng. Các vấn đề về lý thuyết được tổng hợp từ các nghiên cứu liên quan giúp xây dựng mô hình và thang đo nghiên cứu đề xuất. Phương pháp phỏng vấn chuyên gia với đối tượng gồm hai Tiến sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh, hai Quản lý cấp cao với thâm niên trên 5 năm của các khách sạn đã áp dụng quản trị nguồn nhân lực xanh và một cán bộ quản lý thuộc Tổng cục Du lịch được áp dụng để đánh giá mức độ phù hợp với bối cảnh của mô hình nghiên cứu. Từ đó, thang đo đồng thời được hiệu chỉnh sau khi trải qua quá trình chuyển ngữ với sự tham gia của hai chuyên gia ngôn ngữ. Trước khi đưa bảng hỏi vào khảo sát chính thức, nghiên cứu thử nghiệm (Pilot Test) được thực hiện với 30 ứng viên là nhân viên các khách sạn được lựa chọn khảo sát nhằm đảm bảo bảng hỏi phù hợp với kiến thức, nhận thức và trình độ của người cung cấp thông tin. Chi tiết thang đo chính thức được mô tả tại Bảng 1.

Bảng 1.

Thang đo

Nội dung	Nguồn
<i>Quản trị nguồn nhân lực xanh (Green Human Resource Management - GHRM)</i> Khách sạn của tôi tiến hành hoạt động đào tạo để thúc đẩy quản lý các vấn đề về môi trường trở thành giá trị cốt lõi của tổ chức. Nhân viên trong khách sạn được đảm bảo hiểu rõ các chính sách về đảm bảo lợi ích môi trường của khách sạn. Khách sạn của tôi đánh giá các hoạt động vì môi trường của nhân viên như một phần trong hoạt động đánh giá năng suất công việc tổng thể. Khách sạn của tôi quan tâm đến các ứng viên có nhận thức, ý thức về các vấn đề môi trường trong quá trình tuyển dụng. Khách sạn của tôi có các phần thưởng khuyến khích khi nhân viên thực hiện các hoạt động vì môi trường trong quá trình làm việc. Khách sạn của tôi khuyến khích nhân viên đưa ra các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả hoạt động vì môi trường.	Kim và cộng sự (2019)
<i>Thái độ với môi trường (Attitude - ATT)</i> Sự cân bằng thiên nhiên là vấn đề quan trọng và cần được quan tâm. Loài người đang khai thác, tàn phá thiên nhiên một cách trầm trọng. Con người cần thích nghi với môi trường thiên nhiên.	Baber và cộng sự (2009)
<i>Áp lực thời gian (Time Pressures - TP)</i> Tôi thường xuyên chịu nhiều áp lực thời gian trong quá trình hoàn thành các nhiệm vụ. Tôi không có quá nhiều thời gian để thực hiện nhiệm vụ. Thời gian được cho phép để hoàn thành nhiệm vụ là ngắn. Các nhiệm vụ được yêu cầu thực hiện trong thời gian ngắn, nhanh chóng.	Maruping và cộng sự (2015)
<i>Hành vi thân thiện với môi trường (Pro-Environmental Behaviour - PB)</i> Trước khi kết thúc công việc, tôi sẽ tắt thiết bị điện như Tivi, máy tính, màn hình... Tôi có ý thức sử dụng hợp lý các vật liệu, văn phòng phẩm tại nơi làm việc. Tôi tiết kiệm nước khi sử dụng nhà vệ sinh. Tôi có thói quen tắt đèn khi rời khỏi phòng không được sử dụng. Tôi thường tái sử dụng các loại vật liệu, văn phòng phẩm tại nơi làm việc. Tôi phân loại và tái chế rác tại nơi làm việc. Tôi quan tâm đến các vấn đề rò rỉ nước của khách sạn.	Kim và cộng sự (2019)

Các phân tích định lượng được sử dụng để kiểm định thang đo và giả thuyết nghiên cứu. Kiểm định nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA), nhân tố khẳng định (Confirmatory Factor Analysis – CFA) và mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling – SEM) được thực hiện để đánh giá độ tin cậy và mức ý nghĩa thống kê. Các ngưỡng của các giá trị như chi bình phương trên bậc tự do (χ^2/df), CFI (Comparative Fit Index), TLI (Tucker & Lewis Index), GFI (Goodness of Fit Index) và RMSEA (Root Mean Square Error Approximation) được tham khảo bởi Hair và cộng sự (2010), Malhotra và cộng sự (2006) và Fornell và Larcker (1981). Hai phần mềm SPSS 26 và AMOS 26 được sử dụng để hỗ trợ các phân tích. Giả thuyết vai trò điều tiết được kiểm định bằng plugin PROCESS 4.1 theo đề xuất của Hayes (2017).

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính có thể tiếp cận dựa trên hiệp phương sai (Covariance-Based SEM – CB-SEM) và dựa trên bình phương tối thiểu từng phần (Partial Least Squares SEM – PLS-SEM). Trong nghiên cứu này, các lý thuyết được vận dụng đã được kiểm chứng tại một số nghiên cứu trong quá khứ và mục đích của nghiên cứu mang tính xác thực sự phù hợp trong bối cảnh thực hiện. Bên cạnh đó, quy mô mẫu lớn hơn 300 và phương pháp CB-SEM có ưu thế trong việc đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nên CB-SEM được lựa chọn để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu (Hair và cộng sự, 2021).

Dữ liệu sơ cấp của nghiên cứu được thu thập từ nhân viên đang làm việc tại các khách sạn 4 và 5 sao tại Hà Nội, nơi tập trung dân cư và có số lượng khách sạn lớn (GSO¹, 2021). Việc tập trung khảo sát vào các khách sạn 4 và 5 sao và yêu cầu các quản lý khách sạn xác nhận thực trạng vận dụng quản trị nguồn nhân lực xanh đảm bảo chắc chắn rằng các hoạt động quản trị nguồn nhân lực xanh được vận dụng tại địa điểm khảo sát. Cùng với đó, các quản lý khách sạn được yêu cầu cung cấp thêm thông tin về định hướng vận dụng quản trị nguồn nhân lực xanh của khách sạn. Nghiên cứu chú trọng đến các khách sạn có chiến lược phát triển gắn với các mục tiêu bền vững và quan tâm đến quản trị nguồn nhân lực xanh như giải pháp dài hạn để thiết lập các lợi thế cạnh tranh, thu hút và giữ chân người lao động.

Bảng 2.

Đặc điểm mẫu

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	225	69,66
	Nữ	98	30,34
Độ tuổi	18–30	173	53,56
	31–40	101	31,27
	41–50	39	12,07
	Trên 50	10	3,10
Trình độ học vấn	Phổ thông	30	9,29
	Trung cấp	176	54,49
	Cao đẳng và Đại học	98	30,34

¹ Tổng cục Thống kê (General Statistics Office – GSO)

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
	Sau đại học	19	5,88
Thâm niên công tác	Dưới 3 năm	65	20,12
	3–5 năm	172	53,25
	trên 5 năm	86	26,63
Tổng	323	100,00	

Bảng hỏi được thiết kế bằng phần mềm Google Form và được gửi đến nhân viên qua sự phân công của các cán bộ Phòng Nhân sự các khách sạn. Một số câu hỏi kiểm tra kiến thức và trải nghiệm thực tế được thiết kế ở phần đầu phiếu hỏi nhằm giúp nhóm nghiên cứu đảm bảo hai tiêu chí các đáp viên có đủ hiểu biết về kiến thức được hỏi và các đáp viên đã được trải qua hoạt động thực hành quản trị nguồn nhân lực xanh mà khách sạn mình đang làm việc đã tổ chức thực hiện. Quy mô mẫu tối thiểu được đề xuất gấp năm lần số biến quan sát (Hair và cộng sự, 2010) để đảm bảo phù hợp với các phân tích định lượng. Với số biến quan sát đề xuất là 20, quy mô mẫu chính thức là 323 thì tỷ lệ này hoàn toàn đáp ứng các khuyến nghị.

Trong ba tháng (từ tháng 8 đến tháng 11/2022), nhóm tác giả phát ra 500 phiếu đến đối tượng là nhân viên khách sạn 4 và 5 sao thực hiện quản trị nguồn nhân lực xanh trên địa bàn Hà Nội và thu về 382 phản hồi. Qua rà soát loại bỏ các phiếu không đủ điều kiện phân tích do thiếu thông tin thì số phiếu cuối cùng đưa vào phân tích là 323 phiếu. Đặc điểm mẫu được mô tả tại Bảng 2.

4. Kết quả nghiên cứu

Một số giải pháp hạn chế sai lệch do phương pháp được áp dụng từ các khuyến nghị của Podsakoff và cộng sự (2003). Tiếp đó, nhân tố đơn trong kiểm định Harman chỉ giải thích được 27,507% (<50%) tổng phương sai, nên sai lệch do phương pháp không xuất hiện trong nghiên cứu (Malhotra và cộng sự, 2006).

Bảng 3.

Chỉ số mức độ phù hợp

	χ^2/df	GFI	TLI	CFI	NFI	p	RMSEA
Mô hình đo lường	1,988	0,910	0,950	0,957	0,917	0,000	0,055
Mô hình cấu trúc	2,122	0,905	0,943	0,951	0,911	0,000	0,059

Ghi chú: χ^2/df : Bình phương đối với bậc tự do (Chi-square to Degree of Freedom Ratio); GFI: Mức độ phù hợp (Goodness of Fit Index – GFI); CFI: Chỉ số phù hợp tương đối (Comparative Fit Index – CFI); TLI: Chỉ số Tucker và Lewis (Tucker and Lewis Index – TLI); RMSEA: Sai số xấp xỉ bình phương trung bình gốc (Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA); p: giá trị p phản ánh ý nghĩa thống kê.

Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng với phép trích Principal và phép xoay Varimax được sử dụng. Kiểm định Bartlett có giá trị Sig = 0,000 (< 0,05); KMO = 0,858 (trong khoảng 0,5–1) và toàn bộ 20 biến quan sát có hệ số tải lớn hơn 0,6 (dao động từ 0,673 đến 0,915) và được hội tụ về

4 nhóm với giá trị Eigenvalue đều lớn hơn 1. Tổng phương sai trích đạt 67,974% (>50%). Kiểm định EFA được đáp ứng tốt trong nghiên cứu (Hair và cộng sự, 2010).

Bảng 4.

Đánh giá thang đo

	Giá trị trung bình	FLs	CR	AVE	MSV	α	(1)	(2)	(3)	(4)
GHRM (1)	4,928	(0,617; 0,771)	0,863	0,514	0,168	0,858	0,717			
PB (2)	4,487	(0,600; 0,798)	0,876	0,503	0,168	0,863	0,410	0,710		
TP (3)	3,506	(0,886; 0,914)	0,942	0,802	0,078	0,942	-0,002	-0,253	0,896	
ATT (4)	4,555	(0,856; 0,903)	0,906	0,762	0,099	0,905	0,314	0,154	0,279	0,873

Ghi chú: FLs: Hệ số tải nhân tố đã chuẩn hóa; CR: Độ tin cậy tổng hợp; AVE: Phương sai trung bình trích; MSV: Phương sai riêng chia số lớn nhất; α : Giá trị Cronbach Alpha; Giá trị hàng chéo tô đậm: Căn bậc hai giá trị AVE; GHRM: Quản trị nguồn nhân lực xanh; PB: Hành vi thân thiện với môi trường; TP: Áp lực thời gian; ATT: Thái độ với môi trường

Kết quả phân tích CFA và mô hình cấu trúc SEM về chỉ số phù hợp của mô hình đo lường và mô hình cấu trúc cho thấy $\chi^2/df < 3$; $p < 0,05$; GFI, TLI, CFI, và NFI $> 0,9$; RMSEA $< 0,08$. Giá trị độ tin cậy tổng hợp (CR) của các nhóm biến $> 0,7$; Phương sai trung bình trích (AVE) $> 0,5$; các hệ số tải nhân tố (FLs) $> 0,6$; giá trị α cũng cao hơn ngưỡng 0,7. Như vậy, thang đo phù hợp với dữ liệu thu thập và độ tin cậy, giá trị hội tụ được đảm bảo (Hair và cộng sự, 2010). Giá trị AVE $>$ MSV (phương sai riêng lớn nhất), các căn bậc hai của AVE đều thấp hơn giá trị tương quan các nhóm biến nên giá trị phân biệt cũng được đảm bảo (Fornell & Larcker, 1981).

Bảng 5.

Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết nghiên cứu	Ước lượng chuẩn hóa	Giá trị t	Kết luận
H ₁ : ATT $\rightarrow$ PB	0,109 ^{NS}	1,837	Bác bỏ
H ₂ : GHRM $\rightarrow$ PB	0,261***	5,700	Chấp nhận
H ₃ : GHRM $\rightarrow$ ATT	0,315***	4,976	Chấp nhận
H ₄ : TP $\rightarrow$ PB	-0,283***	-5,043	Chấp nhận
<i>Áp lực thời gian với vai trò biến điều tiết</i>			
H ₅ : TP x ATT $\rightarrow$ PB	-0,120***	-7,851	Chấp nhận

Ghi chú: *** tương ứng mức ý nghĩa thống kê $< 0,001$; NS: biểu thị không đạt ý nghĩa thống kê; GHRM: Quản trị nguồn nhân lực xanh; PB: Hành vi thân thiện với môi trường; TP: Áp lực thời gian; ATT: Thái độ với môi trường

Kết quả phân tích mô hình SEM và kiểm định vai trò điều tiết bằng Plugin PROCESS 4.1 (Hayes, 2017) với mẫu bootstrap 5000 cho thấy ngoại trừ mối liên hệ giữa thái độ với môi trường và hành vi bị bác bỏ ($p = 0,066 > 0,05$) thì các giả thuyết còn lại được chấp nhận. Quản trị nguồn nhân lực xanh

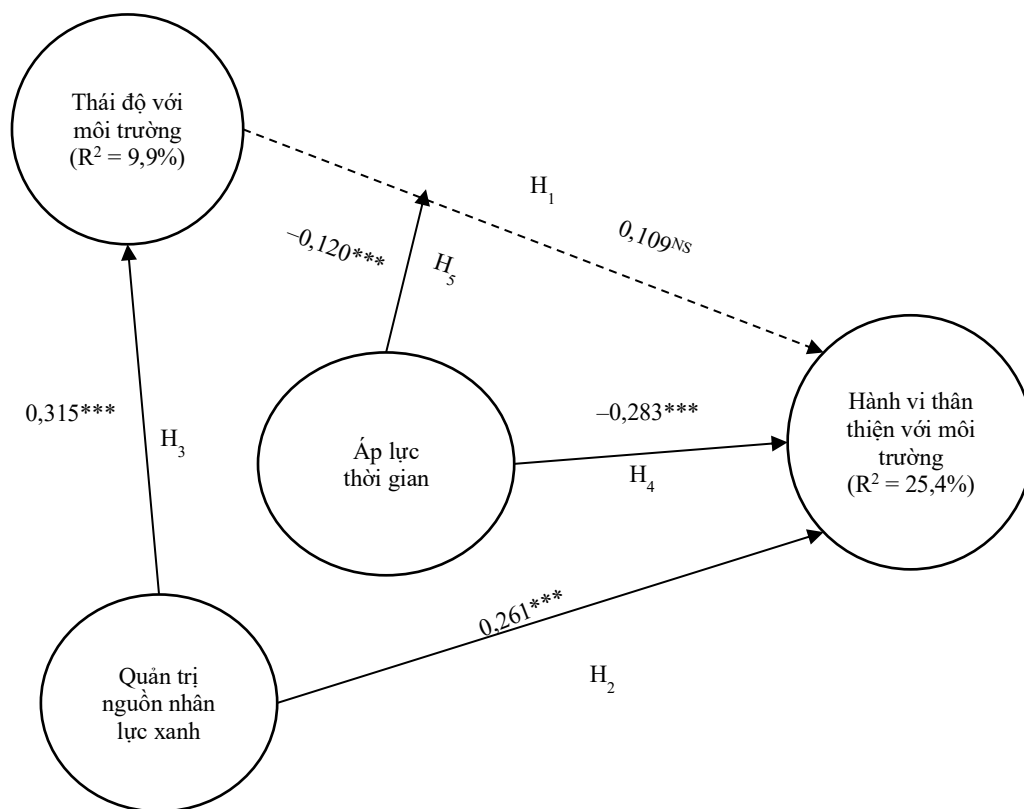
cho thấy khả năng thúc đẩy đáng kể thái độ với môi trường ($\beta = 0,315^{***}$) và hành vi thân thiện với môi trường ($\beta = 0,261^{***}$). Tác động tiêu cực của áp lực thời gian đến hành vi thân thiện với môi trường được xác nhận ($\beta = -0,283^{***}$) và đặc biệt áp lực thời gian điều tiết tiêu cực mối liên hệ giữa thái độ và hành vi ($\beta = -0,120^{***}$). Mức độ giải thích cho thái độ với môi trường là 9,9% và hành vi thân thiện với môi trường là 25,4%.

5. Thảo luận kết quả, hàm ý và kết luận

5.1. Thảo luận

Dựa trên lý thuyết bản sắc xã hội và quản trị nguồn nhân lực xanh, nghiên cứu này đã thiết lập và kiểm chứng mô hình nghiên cứu đánh giá ảnh hưởng của quản trị nguồn nhân lực xanh đối với thái độ và hành vi thân thiện với môi trường của nhân viên khách sạn. Các kết quả nghiên cứu giúp củng cố một số quan điểm của các học giả trong quá khứ và bổ sung thêm kiến thức, hiểu biết về chủ đề nghiên cứu trong bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam – một thị trường mới nổi có nhiều rào cản trong thực thi quản trị xanh và thúc đẩy hành vi thân thiện với môi trường của các cá nhân. Nghiên cứu cũng khám phá ra một số điểm mới cần được thảo luận sâu sắc hơn bao gồm:

Vai trò quan trọng của quản trị nguồn nhân lực xanh đến hành vi thân thiện môi trường của các cá nhân trong tổ chức được tái khẳng định trong nghiên cứu này. Tác động của quản trị nguồn nhân lực xanh là rõ nét và đạt ý nghĩa thống kê, những khám phá này ủng hộ quan điểm của nhiều học giả nghiên cứu tại các quốc gia khác nhau như Anh, Hàn Quốc, Pakistan và Việt Nam (Renwick và cộng sự, 2013; Yusoff và cộng sự, 2020; Ahmad và cộng sự, 2021; Kim và cộng sự, 2019; Pham và cộng sự, 2019). Mặc dù trải qua nhiều thay đổi dưới tác động của đại dịch COVID–19, quản trị nguồn nhân lực xanh vẫn cho thấy tiềm năng là phương thức quản trị hiệu quả để nâng cao hiệu quả môi trường của tổ chức, đặc biệt trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, mối liên hệ giữa thái độ và hành vi của nhân viên lại không đạt ý nghĩa thống kê, mặc dù giá trị p không vượt quá xa mức 0,05. Sự không rõ ràng về mối liên hệ này phản ánh khoảng trống thái độ và hành vi được đề cập đến trong một số nghiên cứu tại các thị trường mới nổi – nơi các cá nhân có nhiều rào cản chi phối đến hành vi thân thiện với môi trường bất chấp thái độ tích cực về môi trường (Nguyen và cộng sự, 2019). Đáng chú ý hơn, áp lực thời gian được bổ sung trong mô hình, bên cạnh các mối liên hệ cơ bản đã cho thấy khả năng dự báo, hỗ trợ giải thích phần nào khoảng trống này. Không chỉ ảnh hưởng tiêu cực mà áp lực thời gian có thể điều tiết tiêu cực mối liên hệ thái độ và hành vi. Cảm nhận của nhân viên về áp lực thời gian đang ở mức chưa cao là 3,506 và mối liên hệ thái độ và hành vi đang chưa rõ ràng. Như vậy nếu giả thiết rằng áp lực thời gian gia tăng trong tương lai thì có thể sẽ khiến khả năng điều tiết tiêu cực của áp lực thời gian đối với mối liên hệ giữa thái độ và hành vi trở nên mạnh hơn. Do đó, mối quan hệ giữa thái độ và hành vi có xu hướng thiếu bền chặt, trường hợp xấu nhất là sự gập gãy dẫn đến nhân viên không hướng đến hành vi thân thiện với môi trường bất chấp thái độ với môi trường ở mức cao, khám phá này giúp nhận diện được một yếu tố mới và đáng được xem xét như một rào cản quan trọng cho các nghiên cứu cùng chủ đề.



Hình 2. Kết quả nghiên cứu

Ghi chú: *** tương ứng mức ý nghĩa thống kê $< 0,001$; NS: biểu thị không đạt ý nghĩa thống kê

5.2. Một số hàm ý

Từ các kết quả, một số hàm ý về lý thuyết và quản trị được đề xuất. Về lý thuyết, nghiên cứu đã vận dụng để xây dựng một bộ thang đo có độ tin cậy và phù hợp cao tại bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam. Bên cạnh các kết luận có nhiều tương đồng với các nghiên cứu trong quá khứ tại các quốc gia khác, nghiên cứu này đã bổ sung được yếu tố mới, có ý nghĩa thống kê về ảnh hưởng và quan trọng hơn cả là hỗ trợ giải thích sự khác biệt. Vì vậy, mặc dù là chủ đề không mới, nhưng với tầm quan trọng cũng như các khác biệt được chỉ ra trong nghiên cứu này, việc gia tăng các nghiên cứu cùng chủ đề và chú trọng đến phát triển thang đo, bổ sung yếu tố giải thích là vô cùng quan trọng về mặt lý thuyết. Về thực tiễn, nghiên cứu này hàm ý đến các hoạt động mở rộng các mô hình khách sạn xanh, áp dụng quản trị nguồn nhân lực xanh trong kinh doanh. Xét theo quy mô và chất lượng của mô hình cơ sở lưu trú đạt chuẩn xanh thì Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế và các tiêu chuẩn xanh vẫn còn nhiều khung đánh giá dẫn đến tình trạng không đồng nhất, khó triển khai đồng bộ (Đào Linh, 2020). Từ kết quả nghiên cứu, cải thiện quản trị nguồn nhân lực xanh với các khía cạnh chính gồm tuyển dụng, đào tạo, đánh giá, tham gia và đãi ngộ sẽ giúp cải thiện cả thái độ và hành vi của nhân viên. Dưới góc độ của nhà quản trị, nghiên cứu này cung cấp bằng chứng thực nghiệm về yếu tố tiềm năng làm suy giảm trực tiếp hành vi thân thiện với môi trường và mối liên hệ thái độ và hành vi. Để giảm thiểu áp lực thời gian cho nhân viên, các khách sạn cần có quy trình phân loại, tái chế rác có tính khoa

học, bài bản để giúp giảm thiểu thời gian cho các tác nghiệp này, đặc biệt trong bối cảnh đây là ngành có áp lực về chuẩn chất lượng dịch vụ luôn ở mức cao. Ngoài ra, hoạt động phân công nhiệm vụ, xây dựng thời gian biểu hợp lý, tăng cường đào tạo để hỗ trợ nhân viên hoàn thiện kỹ năng quản lý thời gian, cân bằng được các nhiệm vụ trong cuộc sống cũng cần được xem xét để giảm thiểu các áp lực về giới hạn quỹ thời gian.

Lời cảm ơn

Nhóm nghiên cứu xin được chân thành cảm ơn Trường Đại học Thương mại đã tài trợ cho nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

- Ahmad, S., Islam, T., Sadiq, M., & Kaleem, A. (2021). Promoting green behavior through ethical leadership: A model of green human resource management and environmental knowledge. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(4), 531–547.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Barber, N., Taylor, C., & Strick, S. (2009). Wine consumers' environmental knowledge and attitudes: Influence on willingness to purchase. *International Journal of Wine Research*, 1(1), 59–72.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65–74.
- Clair, J. A., Milliman, J., & Whelan, K. S. (1996). Toward an environmentally sensitive ecophilosophy for business management. *Industrial & Environmental Crisis Quarterly*, 9(3), 289–326.
- Daily, B. F., & Huang, S. C. (2001). Achieving sustainability through attention to human resource factors in environmental management. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(12), 1539–1552.
- Đào Linh. (2020). *Toạ đàm giải pháp ứng dụng khách sạn xanh ASEAN tại Quảng Ninh*. Báo Quảng Ninh. Truy cập từ <https://baoquangninh.com.vn/toa-dam-giai-phap-ung-dung-khach-san-xanh-asean-tai-quang-ninh-2493170.html>
- ElHaffar, G., Durif, F., & Dubé, L. (2020). Towards closing the attitude-intention-behavior gap in green consumption: A narrative review of the literature and an overview of future research directions. *Journal of Cleaner Production*, 275, 122556.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Gössling, S., & Peeters, P. (2015). Assessing tourism's global environmental impact 1900–2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639–659.
- GSO. (2021). *The Statistical Yearbook 2020*. Retrieved from <https://www.gso.gov.vn/en/data-and-statistics/2021/07/statistical-yearbook-of-2020/>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Upper Saddle River.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Han, H., Hsu, L. T. J., & Lee, J. S. (2009). Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 519–528.

- Hawcroft, L. J., & Milfont, T. L. (2010). The use (and abuse) of the new environmental paradigm scale over the last 30 years: A meta-analysis. *Journal of Environmental Psychology, 30*(2), 143–158.
- Hayes, A. F. (2017). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis second edition: A regression-based approach. New York: *Guilford Publications*.
- Kaiser, F. G., Oerke, B., & Bogner, F. X. (2007). Behavior-based environmental attitude: Development of an instrument for adolescents. *Journal of Environmental Psychology, 27*(3), 242–251.
- Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H.-M., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management, 76*, 83–93.
- Kodua, L. T., Xiao, Y., Adjei, N. O., Asante, D., Ofosu, B. O., & Amankona, D. (2022). Barriers to green human resources management (GHRM) implementation in developing countries. Evidence from Ghana. *Journal of Cleaner Production, 340*, 130671.
- Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Patil, A. (2006). Common method variance in IS research: A comparison of alternative approaches and a reanalysis of past research. *Management Science, 52*(12), 1865–1883.
- Maruping, L. M., Venkatesh, V., Thatcher, S. M., & Patel, P. C. (2015). Folding under pressure or rising to the occasion? Perceived time pressure and the moderating role of team temporal leadership. *Academy of Management Journal, 58*(5), 1313–1333.
- Naz, S., Jamshed, S., Nisar, Q. A., & Nasir, N. (2021). Green HRM, psychological green climate and pro-environmental behaviors: An efficacious drive towards environmental performance in China. *Current Psychology, 42*(2), 1346–1361.
- Nguyen, H. V., Dang, W., Nguyen, H., Nguyen, T. N. H., Nguyen, T. M. N., Vu, T. D., & Nguyen, N. (2021). How does environmental interpretation affect psychological well-being? A study conducted in the context of COVID–19. *Sustainability, 13*(15), 8197.
- Nguyen, H. V., Nguyen, N., Nguyen, B. K., Lobo, A., & Vu, P. A. (2019). Organic food purchases in an emerging market: The influence of consumers' personal factors and green marketing practices of food stores. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(6), 1037.
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Greenland, S., Nguyen, T. M. N., & Vu, V. H. (2022a). Promoting sustainable renewable energy consumption: Government policy drives record rooftop solar adoption in Vietnam. In *Environmental Sustainability in Emerging Markets: Consumer, Organisation and Policy Perspectives* (pp. 23–45). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Nguyen, B. K., Nguyen, T. M. N., Do, B., & Nguyen, N. (2022b). Evaluating the Impact of E-Service Quality on Customer Intention to Use Video Teller Machine Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8*(3), 167.
- Pang, S. F., McKercher, B., & Prideaux, B. (2013). Climate change and tourism: An overview. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 18*(1–2), 4–20.
- Pham, N. T., Tučková, Z., & Jabbour, C. J. C. (2019). Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. *Tourism Management, 72*, 386–399.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879–903.
- Renwick, D. W., Redman, T., & Maguire, S. (2013). Green human resource management: A review and research agenda. *International Journal of Management Reviews, 15*(1), 1–14.

- Scherbaum, C. A., Popovich, P. M., & Finlinson, S. (2008). Exploring individual-level factors related to employee energy-conservation behaviors at work 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(3), 818–835.
- Steg, L., & Vlek, C. (2009). Encouraging pro-environmental behaviour: An integrative review and research agenda. *Journal of Environmental Psychology*, 29(3), 309–317.
- Stern, P. (2000). Toward a coherent theory of environmentally significant behavior. *Journal of Social Issues*, 56(3), 407–424.
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, 13(2), 65–93.
- Tanner, C., & Kast, S. W. (2003). Promoting sustainable consumption: Determinants of green purchases by Swiss consumers. *Psychology & Marketing*, 20(10), 883–902.
- Tổng cục Du lịch. (2020). Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ngày càng hiện đại, đẳng cấp góp phần nâng tầm thương hiệu du lịch Việt Nam. Truy cập từ <https://www.vietnamtourism.gov.vn/post/32540>
- Verma, R., Borongan, G., & Memon, M. (2016). Municipal solid waste management in Ho Chi Minh City, Viet Nam, current and future recommendation. *Procedia Environmental Sciences*, 35, 127–139.
- Vu, T. D., Nguyen, H. V., & Nguyen, T. M. N. (2023). Extend theory of planned behaviour model to explain rooftop solar energy adoption in emerging market. Moderating mechanism of personal innovativeness. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100078.
- Wang, J., Wang, S., Xue, H., Wang, Y., & Li, J. (2018). Green image and consumers' word-of-mouth intention in the green hotel industry: The moderating effect of Millennials. *Journal of Cleaner Production*, 181, 426–436.
- Yusoff, Y. M., Nejati, M., Kee, D. M. H., & Amran, A. J. G. B. R. (2020). Linking green human resource management practices to environmental performance in hotel industry. *Global Business Review*, 21(3), 663–680.
- Zhang, Y., Luo, Y., Zhang, X., & Zhao, J. (2019). How green human resource management can promote green employee behavior in China: A technology acceptance model perspective. *Sustainability*, 11(19), 5408.
- Zhao, X. (Roy), & Ghiselli, R. (2016). Why do you feel stressed in a “smile factory”? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305–326.