**NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN**

**Đề tài luận án**: ***Ảnh hưởng của chất lượng nội tại của công việc đến kết quả thực hiện công việc của các nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng ở Việt Nam***

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh (Khoa QTKD) Mã ngành:9340101

Nghiên cứu sinh: **Nguyễn Văn Quân**

Người hướng dẫn: **PGS.TS. Đỗ Thị Đông**

Cơ sở đào tạo: Đại học Kinh tế Quốc dân

**Những đóng góp mới về mặt học thuật, lý luận**

Chất lượng nội tại của công việc là một chủ đề còn nhiều điểm mới và chưa được nghiên cứu kỹ lưỡng tại các quốc gia đang phát triển. Dựa trên cơ sở lý thuyết yêu cầu - nguồn lực công việc (JD-R) của Demerouti & cộng sự (2001) và lý thuyết đặc điểm công việc (JCT) của Hackman & Oldham (1976) luận án đề xuất mô hình nghiên cứu về ảnh hưởng của chất lượng nội tại của công việc đến kết quả thực hiện công việc của các nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng trước bối cảnh số hoá và chuyển đối số đang diễn ra. Về khái niệm và cách thức đo lường chất lượng nội tại của công việc, luận án mang đến đóng góp lý thuyết dựa trên sự kết hợp của khung cơ sở lý thuyết về chất lượng theo Garvin (1984) và khung cơ sở lý thuyết về đặc điểm cấu thành nên công việc JD-R và JCT.

Luận án mở rộng thêm các mô hình lý thuyết thông qua: (1) Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính qua phỏng vấn các chuyên gia, nhà quản lý và nhân viên ngân hàng, từ đó bổ sung và điều chỉnh các biến quan sát trong thang đo của các nhân tố cấu thành nên chất lượng nội tại của công việc; (2) Đánh giá ảnh hưởng của chất lượng nội tại của công việc đến hai loại hình kết quả thực hiện công việc theo vai trò và kết quả thực hiện công việc ngoài vai trò của các nhân viên ngân hàng; (3) Bổ sung biến “tính cách hướng ngoại” nhằm điều tiết mức độ ảnh hưởng của chất lượng nội tại của công việc đến kết quả thực hiện công việc của các nhân viên này; và (4) Đánh giá vai trò kiểm soát của vị trí công việc đối với kết quả thực hiện công việc.

**Những phát hiện, đề xuất mới rút ra được từ kết quả nghiên cứu, khảo sát của luận án**

Kết quả nghiên cứu cho thấy cường độ công việc có ảnh hưởng ngược chiều tới kết quả thực hiện công việc theo vai trò, nhưng lại có ảnh hưởng tích cực đến kết quả thực hiện công việc ngoài vai trò của nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng ở Việt Nam. Tính chất nhiệm vụ và điều kiện công việc tốt cũng giúp cải thiện kết quả thực hiện công việc theo vai trò của nhân viên, sự tự chủ công việc cho phép thúc đẩy kết quả thực hiện công việc ngoài vai trò. Đồng thời, tính cách hướng ngoại giúp làm giảm tác động tiêu cực của cường độ công việc lên kết quả công việc theo vai trò. Ngoài ra, vị trí công việc cũng có mối liên hệ chặt chẽ đối với kết quả thực hiện công việc theo vai trò của nhân viên, trong đó, nhóm FO (bộ phận mũi nhọn) thể hiện kết quả cao hơn nhóm BMO (bộ phận nội bộ).

Từ kết quả nghiên cứu, luận án đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao kết quả thực hiện công việc của nhân viên ngân hàng thông qua việc tác động vào các yếu tố cấu thành. Về phía doanh nghiệp, cần phân bổ công việc hợp lý, tránh quá tải, tạo điều kiện để nhân viên nâng cao tính tự chủ nhằm thúc đẩy các hoạt động ngoài vai trò. Doanh nghiệp nên xây dựng hệ thống đánh giá minh bạch, phản hồi kịp thời, phát triển chiến lược nhân sự dựa trên tính cách, đồng thời đầu tư công nghệ, đào tạo kỹ năng số và áp dụng mô hình làm việc linh hoạt. Ngoài ra, cần có chính sách quản lý nhân sự phù hợp với từng nhóm vị trí như FO và BMO. Đối với nhân viên, cần chủ động quản lý thời gian, nâng cao tính tự chủ, tích cực tham gia hoạt động ngoài vai trò và phối hợp nhóm. Nhân viên cũng nên chủ động học hỏi, tiếp thu công nghệ và nâng cao kỹ năng số để thích ứng với môi trường làm việc hiện đại.

|  |  |
| --- | --- |
| **Người hướng dẫn**  *(Ký và ghi rõ họ tên)*  **PGS.TS. Đỗ Thị Đông** | **Nghiên cứu sinh**  *(Ký và ghi rõ họ tên)*  **Nguyễn Văn Quân** |