

TỔNG QUAN MỘT SỐ NGHIÊN CỨU VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH

Hà Sơn Tùng*

Đặt trong môi trường kinh doanh cạnh tranh ngày một gay gắt cũng như sự phát triển về quy mô của các doanh nghiệp, dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) ngày càng trở nên quan trọng. Các dịch vụ này cũng như nghiên cứu có liên quan ngày càng phát triển về “lượng” cũng như “phẩm”. Trên thế giới và ở Việt Nam, các nghiên cứu về DVHTKD được thực hiện với nhiều cách tiếp cận khác nhau, ở nhiều khu vực khác nhau. Bài viết này sẽ tổng hợp, phân tích, đánh giá các nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới và ở Việt Nam. Từ đó tìm ra những hướng nghiên cứu mới về DVHTKD phù hợp với điều kiện Việt Nam.

Từ khóa: dịch vụ hỗ trợ kinh doanh, khu công nghiệp...

1. Giới thiệu chung

Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) đã trở thành một lĩnh vực quan trọng, đóng vai trò không thể thiếu với sự phát triển của nền kinh tế và của doanh nghiệp trong những năm cuối thế kỷ 20, cụ thể trong 3 thập kỷ qua. DVHTKD tham gia vào mọi công đoạn của quá trình kinh doanh của doanh nghiệp; từ hỗ trợ các hoạt động đầu nguồn (như dịch vụ nghiên cứu, cung cấp điện, nước...) hay giữa nguồn (như dịch vụ kế toán, tư vấn luật...) cho tới các hoạt động cuối nguồn (như dịch vụ cho thuê kho bãi, xử lý chất thải...). Theo đó, các nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới và ở Việt Nam cũng ngày càng phong phú. Việc tìm hiểu các nghiên cứu đã được thực hiện trên thế giới và ở Việt Nam sẽ giúp chúng ta hiểu rõ hơn về sự phát triển cũng như sự đa dạng của các loại hình DVHTKD. Từ đó, phát hiện những “khoảng hở” nhằm gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo phù hợp với điều kiện thực tiễn Việt Nam.

2. Các nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới

2.1. Vai trò của DVHTKD với nền kinh tế và với doanh nghiệp

DVHTKD được bắt đầu nghiên cứu từ thập niên 90 của thế kỷ 20, khi nền kinh tế được vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý vĩ mô của nhà nước. Ở những nước phát triển như Singapore, Thái Lan DVHTKD đóng góp tới 15% tổng sản phẩm

quốc nội (Riddle và Trần Vũ Hoài, 1998). Trong khi đó, ở các nước thuộc tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD), một số loại hình dịch vụ hỗ trợ kinh doanh có mức tăng trưởng trung bình lên tới 10%/năm (OECD, 1997). Tuy vậy, trong suốt những năm 90, vai trò của các ngành dịch vụ trong phát triển kinh tế vẫn bị xem nhẹ dù đã có những nghiên cứu về tác động của chúng tới nền kinh tế (Riddle, 1984, 1985, 1986, 1987; Shelp, 1981; Singelmann, 1978; UNCTAD, 1989, 1993, 1995a). Đã có rất nhiều nghiên cứu ghi nhận mối liên hệ giữa tăng trưởng kinh tế nhanh và sự phát triển của DVHTKD (Riddle, 1986, 1987; UNCTAD, 1989, 1993). Ngoài ra, dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) còn đóng vai trò trong một số khía cạnh của quá trình thay đổi kinh tế (Riddle, 1989a). Thứ nhất, chúng giúp tăng cường chuyên môn hóa nền kinh tế. Thứ hai, chúng tạo ra sự thay đổi lớn từ chỗ Nhà nước độc quyền cung cấp các DVHTKD đến chỗ các dịch vụ này được cung cấp bởi cả các tổ chức tư nhân. Thứ ba, chúng là đầu vào quan trọng cho quá trình chuyển dịch từ xuất khẩu có giá trị gia tăng thấp sang xuất khẩu có giá trị gia tăng cao.

Thực tế cho thấy, các DVHTKD được cung cấp sẽ phát huy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó nâng cao năng lực cho doanh nghiệp sử dụng. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng các tổ chức

công cộng, các hiệp hội ngành và các nhà tư vấn cá nhân đã đóng góp không nhỏ trong việc cung cấp các dịch vụ cho doanh nghiệp nhỏ và vừa (Sim et al, 2002). Trong môi trường kinh doanh toàn cầu hóa và đầy biến động như hiện nay, các dịch vụ được biến đổi nhanh chóng theo sự thay đổi của quá trình kinh doanh của doanh nghiệp. Môi trường này khuyến khích nhu cầu về DVHTKD, đặc biệt với doanh nghiệp trong giai đoạn khởi sự (Bryson 1997). Ban đầu, DVHTKD được cung cấp bởi mạng lưới phi chính thức (là các nhóm doanh nghiệp cung cấp DVHTKD một cách tự phát) đóng góp không nhỏ trong việc cung cấp DVHTKD cho các doanh nghiệp (Shaw và Conway, 2000; Chaston, Badger và Sadler Smith, 1998; Gibb, 1997; Alizadeh, 2000). Tuy nhiên, nếu để thị trường DVHTKD tự phát triển theo cách tự phát sẽ không thể đáp ứng được nhu cầu ngày một lớn của thị trường. Điều này gợi ý rằng, cần hình thành các mạng lưới chính thức để phối hợp, phát triển, hình thành, trao đổi và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong việc cung cấp và sử dụng DVHTKD (Hakansson and Johanson 1994, Johannisson 1998).

Sự tăng trưởng của thị trường DVHTKD đã cho thấy nó không chỉ tăng khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp mà còn tạo thêm công ăn việc làm và thu hút các nhà đầu tư nước ngoài (Ghibutiu, 1998). Hầu hết các quốc gia thuộc tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế OECD đều cung cấp các DVHTKD cho các doanh nghiệp nhỏ (OECD, 2002). Tuy nhiên, mức độ hỗ trợ thế nào là một vấn đề cần được đánh giá một cách nghiêm túc (Mole & Bramley, 2006). Sự tranh luận được tập trung dựa trên 2 yếu tố: Một là, sự thất bại của các dịch vụ hỗ trợ (Bennett, 2008); hai là, chất lượng và chi phí của các dịch vụ hỗ trợ liệu có tương xứng (Atherton, 2007; Bennett, 2008; Bennett & Robson, 2004; Dyer & Ross, 2007; Mole et al., 2008; Roper & Hart, 2005). Xuất phát từ sự tranh luận này, Mole và các cộng sự (2009) đã thực hiện nghiên cứu nhằm đánh giá hiệu quả của DVHTKD được cung cấp bởi mạng lưới kết nối kinh doanh (BL) ở Anh - BL là mạng lưới liên kết kinh doanh cung cấp dịch vụ hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ được phát triển từ 1992 (Roper & Hart, 2005). Đây có thể coi là một nghiên cứu điển hình trong việc xem xét mục đích, hiệu quả của DVHTKD, cơ chế cung cấp DVHTKD cũng như đánh giá lợi ích của doanh nghiệp sau khi sử dụng dịch vụ này.

2.2. Nghiên cứu về các nhóm, loại DVHTKD

Nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới những năm qua cũng đã được thực hiện theo các nhóm dịch vụ khác nhau. Trước hết có thể kể tới Bobson and Bennet (2000), đã phân biệt 2 loại DVHTKD là “hỗ trợ tăng cường” – được định nghĩa là những hỗ trợ mang tính hệ thống, lâu dài và “hỗ trợ không phải tăng cường” – được định nghĩa là những hỗ trợ được thực hiện mang tính sự vụ, trong thời gian ngắn. Kết quả của nghiên cứu cho thấy không có mối quan hệ giữa sự tăng trưởng về doanh thu và “dịch vụ hỗ trợ không tăng cường” nhưng lại có mối quan hệ giữa sự tăng trưởng về việc làm và “dịch vụ hỗ trợ tăng cường”. Điều đó phần nào cho thấy DVHTKD cung cấp có thể cải thiện hiệu quả kinh doanh nhưng để đánh giá mức độ tác động của “dịch vụ hỗ trợ tăng cường” và “dịch vụ hỗ trợ không tăng cường” cần phải sử dụng các thước đo đầu ra khác nhau.

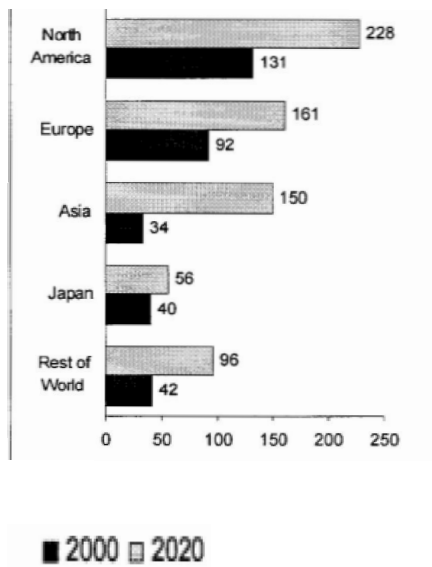
Nghiên cứu của L. Muller (2003) đã phân biệt giữa DVHTKD chất lượng cao (*bao gồm quảng cáo, kế toán, luật pháp và các hoạt động tư vấn - tác giả chỉ tập trung vào các hoạt động quảng cáo trong Khu công nghiệp (KCN) và DVHTKD thông thường*). Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, một nhóm các hoạt động quảng cáo hiệu quả đang và sẽ đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế và tạo việc làm một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Theo đó, nghiên cứu đã đưa ra so sánh và dự báo về mức đầu tư cho hoạt động quảng cáo ở khu vực châu Âu và châu Á. Điều này thể hiện trong hình 1 và 2:

Cùng chung chủ đề nghiên cứu về DVHTKD chất lượng cao, trong một loạt các nghiên cứu của mình, Hội nghị của Liên Hợp quốc về Thương mại và Phát triển (UNCTAD) đã chỉ ra rằng: Sự có mặt hoặc thiếu vắng những DVHTKD chất lượng cao là nguyên nhân cơ bản tạo nên sự khác biệt giữa một nền kinh tế đang phát triển/chuyển đổi với một nền kinh tế phát triển. Trong nhiều nền kinh tế đang phát triển/chuyển đổi, những dịch vụ kiểu như vậy thường chỉ có trong các công ty lớn hoặc các cơ quan Nhà nước. Khi DVHTKD không có sẵn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ thuộc khu vực tư nhân thì họ phải đi thuê dưới hình thức tuyển dụng nhân viên (điều này làm tăng chi phí vận hành cố định), hoặc mua từ những nguồn ở xa trong nước (điều này làm giảm khả năng cạnh tranh về giá), hoặc mua từ nhà cung cấp nước ngoài (điều này làm tăng nhập khẩu).

2.3. Nghiên cứu phát triển bền vững DVHTKD

Sự đa dạng trong nghiên cứu về DVHTKD còn được thể hiện ở mỗi quan tâm tới sự phát triển lâu

Hình 1: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở một số khu vực (Tỷ USD)



Nguồn: Batey (2002)

Hình 2: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở Đông Nam Á (Tỷ USD)



Nguồn: AC Nielsen (2001)

dài và bền vững cho các DVHTKD. Nghiên cứu của Field, Hitchin & Bear (2000) tập trung xem xét điều kiện phát triển DVHTKD cho các doanh nghiệp thông qua các yếu tố của cung và cầu, từ đó có những can thiệp cần thiết. Nghiên cứu chỉ ra, về phía cung, có 2 yếu tố chính tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD là năng lực và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng dựa trên năng lực đó của nhà cung cấp. Về phía cầu, có 2 yếu tố quan trọng tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD là nhận thức về tầm quan trọng của dịch vụ và khả năng chi trả của người sử dụng. Ngoài ra, phải kể tới loạt nghiên cứu của P. Parker (2005) được thực hiện hàng năm với hơn 230 quốc gia trên thế giới về DVHTKD nhằm dự báo nhu cầu tiềm ẩn về DVHTKD. Nhu cầu tiềm ẩn của DVHTKD, dù ở hoạt động nào trong chuỗi giá trị, sẽ xuất hiện nếu trạng thái cân bằng xảy ra (khi cung và cầu gặp nhau). Biến quan trọng nhất quyết định việc sử dụng dịch vụ là thu nhập của doanh nghiệp. Vì vậy, có thể nói, nghiên cứu xem xét mối quan hệ giữa nhu cầu tiềm ẩn và thu nhập của doanh nghiệp. Cùng chung quan điểm nhằm phát triển bền vững DVHTKD, Heidelberg (2006) lại nghiên cứu sự can thiệp của khu vực tư nhân hỗn hợp bao gồm cả nhà cung cấp DVHTKD vì mục tiêu lợi nhuận cũng như các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức hỗ trợ cộng đồng, và phòng thương mại (vì mục tiêu phi lợi nhuận) vào hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. Nghiên cứu chỉ ra rằng, các dự án liên quan tới DVHTKD mang tính thương mại thường chỉ tập

trung vào việc xây dựng năng lực cho các nhà cung cấp DVHTKD và nâng cao nhận thức của họ về các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thay vì tập trung vào việc giúp đỡ triển khai thực hiện các dịch vụ này với nhiều loại hình doanh nghiệp sử dụng. Nghiên cứu này đã khắc phục hạn chế của nghiên cứu trước kia của chính Heidelberg (1998, 2002), chỉ tập trung vào các nhà cung cấp DVHTKD vì mục tiêu lợi nhuận.

Rõ ràng, các nghiên cứu trên thế giới đã cho thấy góc nhìn đa chiều về DVHTKD. Hơn nữa, từ các nghiên cứu trên có thể thấy được mức độ lan tỏa của việc nghiên cứu DVHTKD không chỉ tập trung ở những nước phát triển mà được nhân rộng ở một số nước đang phát triển.

3. Các nghiên cứu DVHTKD ở Việt Nam

Ở Việt Nam những năm qua, lĩnh vực DVHTKD đã có sự tăng trưởng rất nhanh từ năm 1990 với tốc độ hầu như gấp đôi ngành sản xuất chế tạo (Riddle và Trần Vũ Hoài, 1998). Trải qua vài thập kỷ, dưới một cơ chế quản lý kinh tế cũ, lĩnh vực dịch vụ được coi là “phi sản xuất” so với lĩnh vực “sản xuất” của nông nghiệp và sản xuất chế tạo. Tuy nhiên, từ khi bắt đầu công cuộc Đổi mới, thái độ và quan niệm chung đã dần thay đổi. Và khi tương lai khu vực tư nhân ở Việt Nam phát triển như một tất yếu thì sự hỗ trợ từ phía các DVHTKD nhằm nâng cao khả năng của các doanh nghiệp là không thể thiếu. Trong đó, 7 dịch vụ kinh doanh then chốt được coi là những yếu tố quyết định tạo nên một khu vực tư

nhân lớn mạnh và hiệu quả bao gồm kế toán, dịch vụ máy tính, tư vấn, thiết kế và bao bì sản phẩm, phân phối, nghiên cứu thị trường và đào tạo cần được xem xét và nghiên cứu (Dorothy Riddle & Trần Vũ Hoài, 1998).

Nếu trên thế giới đã có những nghiên cứu về các nhóm dịch vụ khác nhau thì ở Việt Nam, trong nghiên cứu của mình Phan Hồng Giang (2006) đã phân biệt dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh DVHTPTKD (vì mục tiêu phi lợi nhuận) với DVHTKD (vì mục tiêu lợi nhuận). Những DVHTPTKD được cung cấp bởi Chính phủ và các tổ chức phi lợi nhuận cho doanh nghiệp, từ đó đưa ra hướng phát triển phù hợp cho nhóm DVHTPTKD. Nghiên cứu này đã mang lại giá trị nhất định cho các tổ chức hoạt động vì mục tiêu phi lợi nhuận như VCCI...

** Nghiên cứu DVHTKD ở các địa phương:*

Các nghiên cứu về DVHTKD ở Việt Nam thời gian qua đã được làm “dày” thêm khi hướng nghiên cứu được mở rộng, áp dụng cho các khu vực, địa phương khác nhau. Liên quan đến hướng nghiên cứu này có thể kể tới nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Việt (2006) về các DVHTKD cho các khu (cụm) công nghiệp trên địa bàn Hà Nội; tác giả Nguyễn Văn Phát (2007) nghiên cứu về DVHTKD ở Huế; tác giả Vũ Đức Quyết (2007) nghiên cứu về các giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; đề tài về dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp ở Đà Nẵng do Sở Kế hoạch- Đầu tư thành phố Đà Nẵng (2009) thực hiện; nghiên cứu của Nguyễn Xuân Điền (2012) về các DVHTKD cho doanh nghiệp trong KCN vùng đồng bằng sông Hồng. Mỗi nghiên cứu được đặt trong bối cảnh, đặc thù của từng khu vực, địa phương đều có những sắc thái và góc nhìn khác nhau. Các nghiên cứu này nhìn chung đều chỉ ra DVHTKD chưa phát triển tương xứng với nhu cầu nhưng có tiềm năng và triển vọng trong tương lai. Bảng tóm tắt các nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới và ở Việt Nam được thể hiện trong phụ lục 1.

4. Kết luận

Có thể thấy các nghiên cứu trên thế giới và ở Việt Nam đã:

- Khẳng định vai trò của DVHTKD đối với việc:
(1) thúc đẩy, phát huy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp; (2) thu hút các nhà đầu tư nước ngoài.

Nghiên cứu theo từng nhóm DVHTKD khác nhau như DVHTKD tăng cường và không tăng cường; DVHTKD chất lượng cao...

So sánh hiệu quả cung cấp DVHTKD bởi nhiều đối tượng khác nhau, với mục đích khác nhau như cung cấp vì mục tiêu lợi nhuận hoặc mục tiêu phi lợi nhuận.

Nghiên cứu nhu cầu của tiềm ẩn của DVHTKD ở nhiều quốc gia, khu vực trên thế giới, cũng như sự phát triển bền vững của các DVHTKD. Nghiên cứu DVHTKD ở các khu vực, địa phương, vùng miền khác nhau với đặc thù khác nhau.

Tuy vậy, đa số các nghiên cứu trên thế giới đều tập trung vào việc nghiên cứu DVHTKD cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa, thậm chí siêu nhỏ, nhưng các nghiên cứu này cũng chưa tập trung vào đối tượng là các doanh nghiệp trong KCN. Trên thực tế, các doanh nghiệp trong KCN có đặc điểm riêng, quy mô khác nhau. Vì vậy, việc cung cấp và nhu cầu sử dụng DVHTKD cũng khác nhau. Bên cạnh đó, các loại hình DVHTKD chưa được xem xét theo các nhóm có cùng chung đặc điểm. So sánh giữa các nghiên cứu trên thế giới và nghiên cứu trong nước có thể thấy các nghiên cứu trên thế giới thường nhóm các loại DVHTKD có cùng chung đặc điểm, từ đó phân tích và đưa giải pháp. Trong khi đó, đa số các nghiên cứu ở Việt Nam thường không dựa trên một tiêu chí phân loại cụ thể nào khi đánh giá các DVHTKD nói chung và DVHTKD trong KCN nói riêng.

Những “khoảng hở” trên có thể gợi ý một số hướng nghiên cứu có thể thực hiện ở Việt Nam như nghiên cứu về các DVHTKD cho doanh nghiệp trong KCN, trong đó tập trung sâu hơn vào một vài nhóm DVHTKD cho doanh nghiệp trong KCN như dịch vụ hạ tầng kỹ thuật. Bên cạnh đó, cũng có thể kế thừa và tiếp tục thực hiện các nghiên cứu về DVHTKD chất lượng cao, dịch vụ hỗ trợ tăng cường hay không tăng cường ở các khu vực, địa phương khác nhau ở Việt Nam...

Tổng quát, bài viết với mục đích tổng hợp, phân tích, đánh giá các nghiên cứu liên quan tới DVHTKD trên thế giới và ở Việt Nam phần nào sẽ giúp người đọc có cái nhìn đa chiều về DVHTKD, loại hình dịch vụ đang tham gia vào mọi khâu, công đoạn trong quy trình kinh doanh của bất kỳ doanh nghiệp nào. Từ đó, có thể mở ra các hướng nghiên cứu tiếp sau, làm “dày” thêm kiến thức về DVHTKD cho doanh nghiệp. □

Phụ lục 1: Tóm tắt các kết quả nghiên cứu đã thực hiện có liên quan tới DVHTKD

Các cách tiếp cận khi nghiên cứu DVHTKD	Nghiên cứu trên thế giới														Nghiên cứu tại Việt Nam								
	1984	1987	1989	1995	1997	1998	1998	1998	2000	2000	2000	2003	2005	2006	2006	2006	2006	2007	2007	2007	2008	2012	
Vai trò của DVHTKD với nền kinh tế và với doanh nghiệp	X		X	X		X																	
DVHTKD với nền kinh tế, xã hội																							
DVHTKD với doanh nghiệp				X																			
Đổi tượng cung cấp DVHTKD																							
Cung cấp bởi mạng lưới phi chính thức							X																
Cung cấp bởi mạng lưới chính thức									X														
Đối tượng sử dụng DVHTKD																							
Sử dụng bởi doanh nghiệp nhỏ và vừa																							
Sử dụng bởi doanh nghiệp khởi sự					X						X											X	
Sử dụng bởi doanh nghiệp trong KCN																							
Mục đích cung cấp																							
Cung cấp vì mục tiêu lợi nhuận																							
Cung cấp vì mục tiêu phi lợi nhuận																							
Loại hình DVHTKD																							
Tăng cường và không tăng cường DVHTKD chất lượng cao																							
Phát triển bền vững DVHTKD																							
Hiệu quả DVHTKD																							
Phát triển dựa trên cung và cầu									X														
Dự báo nhu cầu DVHTKD												X											
Nghiên cứu DVHTKD ở các địa phương																							
Hà Nội																							
Huế																							
Bắc Ninh																							
Đông bằng sông Hồng																							
																							X

Tài liệu tham khảo:

- Phan Hồng Giang (2006), Hoàn thiện hệ thống dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh (DVHTPTKD) của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam, Luận án tiến sĩ, trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
- OECD (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế) (1997), Thương mại quốc tế trong dịch vụ nghề nghiệp. Paris: OECD.
- Vũ Đức Quyết (2007), Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, Đề tài nghiên cứu của Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh.
- Riddle D., Trần Vũ Hoài (1998), Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam, Chương trình phát triển dự án Mê Kông.
- UNCTAD (1989, 1993, 1995). Dịch vụ trong nền kinh tế thế giới, Geneva: UNCTAD, UNCTAD/TDR/8.
- Bennett, R. J. and Robson P. J. A. (2004), "Support Services for SMEs: Does the "Franchisee" Make a Difference to the Business Link Offer?" Environment and Planning C, Government and Policy, 22(6), pp. 59-80.
- Hankansson, H. and Johanson, J. (1994), "Industrial Networks: A New View of Reality", European Journal of Marketing, 34, p. 127-129.
- Heidelberg. 2006. How to develop sustainable Business Development Services (BDS) without Radicalism [Trực tuyến]. The International Donor Committee. Địa chỉ: <http://bds-forum.net/bds-reader/theory/revise-inefficient-fundamentalist-bds-approach.pdf> [Truy cập: 10/9/2012].
- Kevin F. Mole, Mark Hart, Stephen Roper and David S.Saal (2009), "Assessing the Effectiveness of Business Support Services in England – Evidence from a Theory – Based Evaluation", International Small Business Journal, 29, p. 557-582.
- Larissa R. Muller (2003), Advanced Business Services in Southeast Asia: Localization of International Invest, University of California, Berkeley.
- M. Field, R. Hitchin and M. Bear (2000), "Designing BDS Intervention as if Markets Mattered", USAID Microenterprise Best Practice Discussion Paper, , Development Alternatives, Inc.
- Philip M. Parker (2005), The 2006-2011 World Outlook for Business Support Services [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.tandf.co.uk/journals> [Truy cập: 17/9/2012].

Literature review of some researches on business support service

Abstract:

Business support service (BSS) has become more and more important in the context of fierce business environment and business growth. BSS has been developed both quantity and quality. This paper aims at summarizing, analyzing and evaluating researches on BSS conducted in Vietnam and the world. The paper also presents new research direction in accordance with Vietnam context.

Thông tin tác giả:

*** Hà Sơn Tùng, Tiến sĩ**

- Nơi công tác: Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế quốc dân

Lĩnh vực nghiên cứu chính: Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

Email: hasontungneu@yahoo.com