TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN
TẠP CHÍ KHOA HỌC
ĐẠI HỌC SÀI GÒN
ISSN 1859 - 3208
Số 83 (06/2022)

SAIGON UNIVERSITY
SCIENTIFIC JOURNAL
OF SAIGON UNIVERSITY
No. 83 (06/2022)

Email: tcdhsg@sgu.edu.vn ; Website: http://sj.sgu.edu.vn/

ẢNH HƯỞNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐỐI VỚI SỰ LO ÂU VÀ CAM KẾT NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG NGÀNH DU LỊCH TẠI VIỆT NAM

The impact of Covid-19 on workers' anxiety and career commitment in the tourism industry in Vietnam

ThS.NCS. Nguyễn Duy An

Trường Đại học Sư phạm Hoa Đông, Thượng Hải, Trung Quốc

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm khảo sát tác động của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch. Với dữ liệu nghiên cứu từ 343 người lao động trong ngành du lịch được đưa vào phân tích, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng: (1) COVID-19 là nhân tố làm gia tăng sự lo âu của người lao động; (2) COVID-19 và sự lo âu là tác nhân trực tiếp làm giảm cam kết nghề nghiệp của người lao động; (3) Sự lo âu của người lao động có vai trò trung gian trong sự tác động của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của họ. Do đó, để ứng phó với những biến cố trong tương lai, các doanh nghiệp du lịch cần tăng cường quan tâm đến các cảm xúc tiêu cực của người lao động.

Từ khóa: *cam kết nghề nghiệp, COVID-19, ngành du lịch, sự lo âu*

ABSTRACT

This paper aims to examine the impact of COVID-19 on workers' career commitment in the tourism industry. Through survey data from a questionnaire of 343 workers in the tourism industry, the results showed that: (1) COVID-19 is a factor that increases workers' anxiety; (2) COVID-19 and anxiety are direct agents that reduce the professional commitment of workers; (3) worker anxiety mediates the impact of COVID-19 on their career commitment. Therefore, in response to future events, tourism businesses need to pay more attention to workers' negative emotions.

Keywords: *career commitment, COVID-19, tourism industry, anxiety*

1. Đặt vấn đề

Đại dịch viêm đường hô hấp cấp (COVID-19) đã gây ra một cuộc khủng hoảng chưa từng có đối với nền kinh tế thế giới. Trong đó, ngành du lịch đã và đang hứng chịu những ảnh hưởng to lớn (Chang et al., 2020). Tại Việt Nam, đại dịch COVID-19 tác động toàn diện xã hội làm thay đổi toàn bộ chiến lược, kế hoạch và cấu trúc của ngành du lịch. Năm 2020, đại dịch COVID-19 đã khiến ngành du lịch chịu tổn thất nặng nề nhất trong các ngành kinh tế. Theo Tổng cục Thống kê, so với năm 2019, do không mở cửa du lịch quốc tế, lượng khách quốc tế đến Việt Nam vào năm 2020 giảm 77.8%. Ngoài ra, theo báo cáo điều tra khác của Tổng cục Thống kê, tính đến ngày 10/9/2020, tỷ lệ lao động bị giảm lương trong ngành du lịch là 43.2%; ngành dịch vụ lưu trú là 27.8%. Trong bối

Email: duyan@hcmussh.edu.vn

cảnh này, việc điều tra ảnh hưởng của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch là quan trọng và cấp thiết, để từ đó có thể đề xuất những giải pháp kịp thời và hiệu quả trong việc phục hồi và phát triển ngành du lịch.

2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Lý thuyết nền

Lý thuyết hệ thống sự kiện (Event System Theory) đề cập đến một thực thể là bất kỳ sự vật nào cũng có thể diễn đạt rõ ràng, tồn tại liên tục hoặc ổn định. Một sự kiện được xác định từ ba khía cạnh: 1) Không gian; 2) Thời gian; 3) Mức độ ảnh hưởng (Morgeson el al., 2015). Trong đó mức độ ảnh hưởng của sự kiện sẽ có ba góc độ sau: tính mới lạ (Novelty), mức độ nghiêm trọng (Criticality), gây biến cố (Disruption), nhưng chỉ cần có một trong những tính chất trên đều có thể thay đổi hoặc tạo ra các hành vi, đặc điểm của cá nhân hoặc nhóm ảnh hưởng đến thực thể tổ chức (Morgeson, 2005). Vì vậy, nghiên cứu này sử dụng lý thuyết hệ thống sự kiện làm nền tảng cho mục tiêu nghiên cứu bằng việc xác định COVID-19 tác động lên tâm lý và hành vi của người lao động trong ngành du lịch tại Việt Nam.

2.2. Mối liên hệ giữa COVID-19 và cam kết nghề nghiệp

Theo (Blau, 1985), *cam kết nghề nghiệp* là "thái độ của một người đối với thiên chức nghề nghiệp của họ". Cũng có nghiên cứu cho rằng cam kết nghề nghiệp là động lực của một người để chọn nghề nghiệp của mình (Carson & Bedeian, 1994). Cam kết nghề nghiệp sẽ thúc đẩy sự phát triển các mục tiêu nghề nghiệp cá nhân (Colarelli & Bishop, 1990). Như vậy, người có mức độ cam kết nghề nghiệp cao sẽ kiên trì theo đuổi các mục tiêu nghề nghiệp của mình.

Biến cố (Disruptive events) có thể tạo ra sự xáo trộn và căng thẳng, trạng thái bấp bênh và áp lực về thời gian đối với xã hội và cá nhân (Frederick, 2005). Biến cố kéo dài sẽ có ảnh hưởng xấu đến hiệu quả công việc của người lao động (Walton,1968). Đại dịch COVID-19 là biến cố gây ra một loạt các tác động tiêu cực, trực tiếp và lâu dài đối với ngành du lịch (Jiang & Wen, 2020). Rõ ràng nhất là nó đã phá vỡ chuỗi cung ứng có sẵn cũng như làm đình trệ các dự án phát triển của ngành du lịch (Nicola et al., 2020), khiến sức hấp dẫn của ngành này giảm sút nghiêm trọng (Baum & Hai, 2020). Ngoài ra, việc ít giờ làm, giảm lương, nguy cơ mất việc gia tăng do COVID-19 có thể khiến cho người lao động thất vọng về tương lai của ngành du lịch, dẫn đến mong muốn tìm kiếm cơ hội việc làm ở các lĩnh vực kinh tế khác (Mao et al., 2020). Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H_1:

COVID-19 có ảnh hưởng trái chiều đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động.

2.3. Mối liên hệ giữa COVID-19 và sự lo âu của người lao động

Lo âu là một trạng thái tâm sinh lý đặc trưng của con người về cơ thể, cảm xúc, nhận thức và hành vi (Etkin et al., 2010). Trong công việc, lo âu được xem là phản ứng tiêu cực từ sự bất an, sợ hãi của người lao động trong quá trình làm việc hoặc suy nghĩ về công việc. Khi người lao động có tâm lý lo lắng quá mức sẽ dẫn đến những cảm xúc và hành vi tiêu cực trong công việc và cuộc sống (Haines et al., 2002; Barsky& Kaplan, 2007; Amabile et al. 2005).

Trước đại dịch COVID-19, người lao

động vốn phải đối mặt với nhiều nhân tố gây ảnh hưởng đến việc làm, như bất ổn do thay đổi công nghệ, biến động kinh tế và bất an chính trị (Etehadi & Karatepe, 2019). Việc tái cơ cấu tổ chức và thu nhỏ quy mô hoạt động của doanh nghiệp sẽ làm tăng nhận thức của người lao động về tình trạng mất an toàn trong công việc (Niesen et al., 2018). Khi đại dịch COVID-19 lan rộng và diễn biến ngày càng phức tạp, các doanh nghiệp du lịch hứng chịu thiệt hại kinh tế nặng nề do du khách nội địa và quốc tế đều phải thực hiện giãn cách xã hội. Doanh nghiệp bắt buộc phải thay đổi nguyên tắc hoạt động truyền thống, thu hẹp quy mô, cắt giảm lao động. Còn người lao động rơi vào trạng thái lo âu khi nhận thức được tác động của COVID-19 đối với doanh nghiệp và bản thân. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H_2:

COVID-19 có ảnh hưởng cùng chiều đối với sự lo âu của người lao động.

2.4. Mối liên hệ giữa sự lo âu và cam kết nghề nghiệp của người lao động

Các nghiên cứu trước đây đã chứng minh rằng, những người đang lo âu, căng thẳng sẽ ít nỗ lực tham gia công việc, từ đó làm giảm hiệu suất lao động. Đó là vì họ dành thời gian và công sức để điều chỉnh tâm lý của bản thân (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). Mặt khác, lo âu có quan hệ mật thiết với áp lực, đều là những nhân tố liên quan trực tiếp đến sự gắn bó giữa người lao động và doanh nghiệp (Asfaw & Chang, 2019). Người đang bị áp lực sẽ có xu hướng lo âu nhiều hơn người không chịu áp lực. Áp lực làm tiêu hao năng lượng thể chất, tinh thần, từ đó sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe và hạnh phúc của người lao động (Shin et al., 2020). Ngoài ra, người thường xuyên lo âu sẽ dẫn đến thay đổi về mặt tâm lý (Rafiq et al., 2019). Thường xuyên lo âu cũng sẽ dẫn đến ý định nghỉ việc của người lao động. Như vậy, lo âu có thể ảnh hưởng tiêu cực đến cam kết nghề nghiệp của người lao động. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H_3:

Sự lo âu có ảnh hưởng ngược chiều đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động.

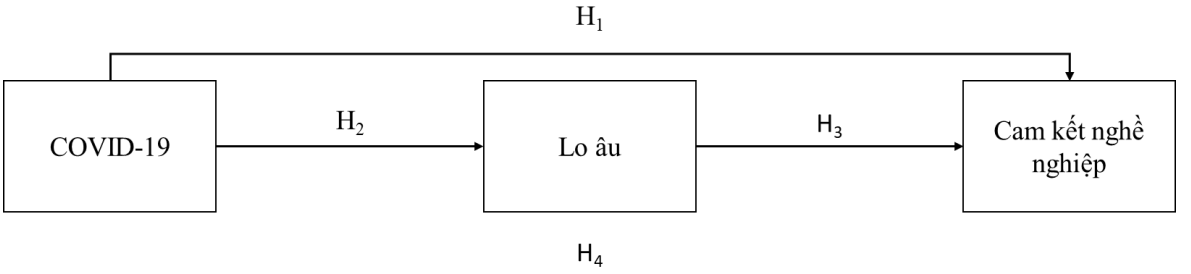
2.5. Sự lo âu trong mối liên hệ giữa COVID-19 và cam kết nghề nghiệp

Ảnh hưởng của COVID-19 vẫn chưa được xác định một cách đầy đủ, nhưng trước mắt đối với ngành du lịch, nó làm giảm sút nhu cầu đi lại của mọi người do sợ bị lây nhiễm trong đám đông và tại những nơi công cộng (Dube et al., 2020). Đây là nhân tố gây bất lợi cho hoạt động của các doanh nghiệp du lịch, từ đó ảnh hưởng xấu đến các hoạt động kinh doanh truyền thống (Gössling et al., 2020). Hiện tại, các hoạt động du lịch đã bị thu hẹp đáng kể, các nhà đầu tư và người lao động có thể cảm thấy ngành du lịch không còn triển vọng ở tương lai (Taylor, 2020). Rõ ràng COVID-19 đã và đang làm trầm trọng thêm trạng thái lo âu và ảnh hưởng tiêu cực đến cam kết nghề nghiệp của người lao động thông qua ảnh hưởng trực tiếp đến doanh nghiệp và công việc của người lao động. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H_4:

Sự lo âu có vai trò trung gian trong sự ảnh hưởng của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động.

Từ bốn giả thuyết trên, nghiên cứu có mô hình sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu và thông tin mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu này thu thập dữ liệu thông qua hình thức khảo sát online từ Google Forms. Đường link phiếu khảo sát được tác giả thông qua mạng xã hội Facebook chia sẻ đến các nhóm lao động trong ngành du lịch. Khảo sát thu được tổng cộng 498 bảng hỏi. Tuy nhiên, sau khi sàng lọc các dữ liệu, tác giả đã loại bỏ 155 bảng hỏi mà người tham gia trả lời thuộc những ngành nghề không phù hợp với mục đích và đối tượng nghiên cứu. Như vậy bài nghiên cứu có 343 bảng hỏi hợp lệ. Dữ liệu thu về được phân tích và xử lý trên phần mềm SPSS 22.0.

Trong mẫu nghiên cứu, tỷ lệ nữ giới chiếm 60.3%, nhiều hơn nam giới, đa phần là người trẻ tuổi; trong đó, từ 20 - 24 tuổi chiếm 42%, 25 - 30 tuổi chiếm 55.7%, trên 30 tuổi chiếm 3.3%. Tỷ lệ chưa kết hôn chiếm 87.2%. Kinh nghiệm làm việc chủ yếu từ 1 - 5 năm; trong đó, kinh nghiệm dưới 1 năm chiếm 5.8%, từ 1 - 2 năm chiếm 30.3%, từ 2 - 5 năm chiếm 50.5%, 5 năm trở lên chiếm 13.4%. Trình độ học vấn đa số từ trung cấp, cao đẳng trở lên; trong đó từ trung học phổ thông trở xuống chiếm 1.2%, trung cấp, cao đẳng chiếm 16.3%, đại học chiếm 79.9%, từ cao học trở lên chiếm 2.6%. Ngoài ra, lĩnh vực công việc cũng phù hợp với mục tiêu và đối tượng nghiên cứu là người lao động trong ngành du lịch, nhà hàng khách sạn.

3.2. Thang đo

Dựa vào các nghiên cứu trước, nghiên cứu này xây dựng bảng câu hỏi khảo sát cho mô hình nghiên cứu của mình, sau đó tiến hành dịch thuật và được các chuyên gia và nhân viên trong ngành du lịch góp ý sửa chữa một số từ ngữ nhằm phù hợp với môi trường Việt Nam. Nghiên cứu này sử dụng thang đo Likert 5 bậc cho tất cả các biến, biến thiên từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý).

Thang đo *Ảnh hưởng của Covid đối với doanh nghiệp,* tham khảo bảng hỏi Mức độ ảnh hưởng sự kiện của Morgeson (2005), bảng hỏi này gồm ba thang đo Sự kiện mới lạ (Event Novelty), Sự kiện gây ảnh hưởng (Event Criticality), Biến cố (Event Disruption). Do Covid-19 được xem là một trong những biến cố lớn đối với ngành du lịch, nghiên cứu quyết định tham khảo thang đo Biến cố (Event Disruption). Thang đo này gồm 5 câu hỏi, hệ số Cronbach's Alpha là 0.959.

Thang đo Sự lo âu, sử dụng thang đo Rối loạn lo âu lan tỏa (Generalized anxiety disorder, GAD-7) của Beard và Björgvinsson (2014). Thang đo này gồm 7 câu hỏi, hệ số Cronbach's Alpha là 0.964.

Thang đo *Cam kết nghề nghiệp* (Career commitment), sử dụng thang đo của Blau (1985). Thang đo này gồm 8 câu hỏi, hệ số Cronbach's Alpha là 0.951.

Biến kiểm soát, sử dụng các biến nhân khẩu học phổ biến như giới tính, tuổi tác, kinh nghiệm làm việc, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, lĩnh vực công việc.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Bảng 1) cho thấy Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy Sig. = 0.000< 0.05; hệ số KMO=0.930>0.5. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA rất thích hợp. Tại các mức giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và với phương pháp rút trích principal components và phép quay varimax, phân tích nhân tố đã trích được 3 nhân tố từ 19 biến quan sát và với tổng phương sai trích là 80.636% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu. Ngoài ra, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5 nên giữ lại tất cả các biến quan sát. Vì thế, thang đo có giá trị hội tụ và giá trị phân biệt phù hợp với mô hình nghiên cứu.

Bảng 1: Kết quả phân tích nhân tố EFA

	Nhân tố		
	1	2	3
Tôi rất hài lòng với công việc hiện tại của tôi, nó chính là một công việc lý tưởng	.879		
Nếu được lựa chọn lại, tôi vẫn chọn làm công việc hiện tại của mình	.877		
Nếu không có gì thay đổi lớn, tôi sẽ vẫn tiếp tục làm công việc hiện tại của mình	.868		
Công việc của tôi đáng để theo đuổi cả đời	.863		
Công việc của tôi tương lai rất lý tưởng, và tôi không có ý định từ bỏ	.858		
Tôi rất thích công việc hiện tại của mình	.854		
Tôi thường dành thời gian để tìm hiểu về các kiến thức liên quan đến công việc của tôi	.847		
Nếu mức lương như nhau, tôi vẫn sẽ chọn công việc tôi đang làm	.768		
Tôi cảm thấy căng thẳng, lo lắng và buồn bã		.901	
Tôi đang cảm thấy lo lắng		.896	
Tôi cảm thấy rất khó để thư giãn		.895	
Tôi không thể kiểm soát được sự buồn phiền của mình		.890	
Tôi dễ nóng nảy, cáu kỉnh		.880	
Tôi cảm thấy lo sợ về những điều tồi tệ sẽ xảy ra		.847	
Tôi cảm thấy bồn chồn, đứng ngồi không yên		.841	

Tôi nghĩ, dịch COVID-19 đã thay đổi các phương pháp ứng phó thông thường của công ty/cơ quan			.928
Tôi nghĩ, dịch COVID-19 đòi hỏi công ty/cơ quan phải thay đổi phương thức hoạt động so với trước đây			.916
Dịch COVID-19 đã buộc công ty/cơ quan phải dừng lại và suy nghĩ về cách đối phó với dịch bệnh			.906
Tôi nghĩ, dịch COVID-19 đã gây ảnh hưởng đến năng lực sản xuất và sự phát triển của công ty/ cơ quan			.900
Eigenvalue	5.979	5.752	3.590
Phương sai tích lũy (%)	31.467	61.743	80.636
Cronbach's Alpha	.959	.964.	.951
KMO	.930		
Kiểm định Bartlett's: Sig.	.000		

4.2. Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan (Bảng 2) cho thấy COVID-19 và *Sự lo âu* có sự tương quan ngược chiều với *Cam kết nghề nghiệp*, hệ số tương quan lần lượt là r = -0.176, p <0.01; r = -0.307, p<0.001. COVID-19 có sự tương quan thuận chiều *Sự lo âu*, hệ số tương quan là r = 0.437, p <0. 001. Kết quả phân tích tương quan này sẽ cung cấp cơ sở cho việc kiểm định giả thuyết.

Bảng 2: Giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, độ tương quan giữa các biến

	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Giới tính	1.603	.490	1							
2. Tuổi	25.113	2.262	-.099	1						
3. Tình trạng hôn nhân	1.128	.3335	.026	.301**	1					
4. Kinh nghiệm làm việc	2.714	.769	-.115*	.605**	.302**	1				
5. Trình độ học vấn	2.830	.459	.106*	.121*	-.170**	-.080	1			
6. COVID-19	3.233	1.390	-.086	.110*	-.002	.068	-.036	1		
7. Sự lo âu	2.204	1.077	-.014	-.045	.008	-.088	-.023	.437***	1	
8. Cam kết nghề nghiệp	4.080	.859	-.025	-.129*	.049	-.064	-.028	-.176**	-.307***	1

Ghi chú:*** p<0.001; ** p<0.01; * p<0.05

4.3. Kiểm tra giả thuyết

Ảnh hưởng của COVID-19 có tác động ngược chiều với Cam kết nghề nghiệp của người lao động, β = -0.098, p = 0.003 <0.01 (Bảng 3, Mô hình 2), Giả thuyết H_1 được chấp nhận. Như vậy, doanh nghiệp chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19 càng lớn thì Cam kết nghề nghiệp của người lao động sẽ càng thấp.

Ảnh hưởng của COVID-19 có tác động cùng chiều đáng kể với tâm trạng lo âu của người lao động, β = 0.347, p = 0.000 <0.001 (Bảng 3, Mô hình 5), Giả thuyết H_2 được chấp nhận. Như vậy, doanh nghiệp chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19 càng lớn thì người lao động sẽ càng lo âu.

Sự lo âu của người lao động có tác động ngược chiều với Cam kết nghề nghiệp của người lao động, β = -0.249, p = 0.000 <0.001 (Bảng 3, Mô hình 4), Giả thuyết H_3 được chấp nhận. Như vậy, người lao động càng lo âu sẽ có ảnh hưởng xấu đến Cam kết nghề nghiệp của người lao động.

Trên cơ sở Giả thuyết H_1, H_2, H_3 được chấp nhận. Từ Mô hình 3 cũng có thể thấy rằng sau khi thêm biến Sự lo âu của người lao động, so với Mô hình 2, Ảnh hưởng của COVID-19 đối với Cam kết nghề nghiệp của người lao động không tương quan, β = -0.014, p >0.05. Như vậy bước đầu có thể xác định được Sự lo âu của người lao động chính là nhân tố trung gian giữa COVID-19 và Cam kết nghề nghiệp của người lao động. Để xác minh và làm rõ thêm vai trò của Sự lo âu trong mối quan hệ giữa COVID-19 và Cam kết nghề nghiệp của người lao động, nghiên cứu sử dụng phần mềm mở rộng PROCESS trên SPSS để tiến hành kiểm tra Bootstrap. Ảnh hưởng trung gian của Sự lo âu đạt đến mức ý nghĩa β = -0.085, p = 0.000>0.05, khoảng 95% độ tin cậy [-0.129, -0.046], không bao gồm 0, như vậy tác dụng trung gian của Sự lo âu có ý nghĩa. Đồng thời, tác động trực tiếp của COVID-19 đối với Cam kết nghề nghiệp không ý nghĩa, β = -0.016, khoảng 95% độ tin cậy [-0.086, 0.054], bao gồm 0. Như vậy, có thể kết luận rằng COVID-19 tác động gián tiếp đối với Cam kết nghề nghiệp của người lao động thông qua Sự lo âu của người lao động, Giả thuyết H_4 được chấp nhận.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy thứ bậc

	Cam kết nghề nghiệp				Lo âu
	Mô hình 1	Mô hình 2	Mô hình 3	Mô hình 4	Mô hình 5
COVID-19		-.098**	-.014		.347***
Sự lo âu			-.241***	-.249***	
Giới tính	-.040	-.064	-.059	-.056	.020
Tuổi	-.081**	-.071*	-.071*	-.072**	.000
Tình trạng hôn nhân	.304*	.280	.316*	.320*	.151
Kinh nghiệm làm việc	.040	.032	-.012	-.013	-.185*
Trình độ học vấn	.067	.046	.040	.042	-.025
R^2	.034	.059	.131	.131	.208
R^2 hiệu chỉnh	.020	.042	.113	.115	.193
ΔR^2	.034	.024	.072	.096	.194
F	2.389	3.489	7.223	8.420	14.667

Ghi chú:*** p<0.001; ** p<0.01; * p<0.05

5. Kết luận

5.1. Kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu này khảo sát ảnh hưởng của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch. Kết quả nghiên cứu cho thấy, ảnh hưởng của COVID-19 đối với doanh nghiệp có tác động ngược chiều với cam kết nghề nghiệp của người lao động (Giả thuyết H_1) và là một trong những tác nhân gây ra sự lo âu đối với người lao động (Giả thuyết H_2). Sự lo âu của người lao động có tác động ngược chiều đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động (Giả thuyết H_3). Ngoài ra, COVID-19 thông qua việc gây nên sự căng thẳng, lo âu đối với người lao động tác động đến với cam kết nghề nghiệp của người lao động (Giả thuyết H_4).

5.2. Thảo luận

Đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp du lịch, làm gia tăng nỗi lo âu, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến cam kết nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch. Cam kết nghề nghiệp của người lao động cao hay thấp sẽ quyết định đến ý định lựa chọn công việc của họ trong tương lai. Nếu không có những biện pháp can thiệp kịp thời, doanh nghiệp có thể phải đối mặt với việc thiếu hụt lao động trầm trọng khi COVID-19 qua đi.

Hành vi và thái độ của doanh nghiệp có tác động trực tiếp đến cam kết nghề nghiệp của người lao động (Blau, 1985). Do đó, doanh nghiệp nên quan tâm, chia sẻ và giúp đỡ người lao động thoát khỏi những ảnh hưởng tiêu cực; xây dựng sự tin tưởng lẫn nhau thông qua việc đảm bảo môi trường làm việc an toàn, công việc ổn định và phúc lợi của người lao động. Trong trạng thái bình thường hóa, người lao động quan tâm nhất là ảnh hưởng đến an toàn công việc do sự thay đổi của điều kiện kinh doanh và các yếu tố xã hội, doanh nghiệp có thể bố trí công việc có mức độ thích hợp với người lao động, thúc đẩy sự phát triển bản thân của người lao động, giúp họ nhìn thấy tương lai của doanh nghiệp và động lực vươn lên từ các mục tiêu của công việc.

Kết quả nghiên cứu còn chỉ ra rằng, sự lo âu đóng vai trò quan trọng trong ảnh hưởng của COVID-19 đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động. Chất lượng cảm xúc của người lao động sẽ quyết định thái độ của họ đối với công việc, ảnh hưởng đến sự nhiệt tình và hiệu quả công việc, đồng thời ảnh hưởng đến hoạt động của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có thể thông qua các khóa đào tạo, lớp tập huấn để cải thiện khả năng nhận thức và kiểm soát cảm xúc, hỗ trợ người lao động làm chủ cảm xúc. Việc khảo sát người lao động định kỳ nhằm chẩn đoán cảm xúc tiêu cực của người lao động kịp thời cũng là một trong những giải pháp hiệu quả. Ngoài ra, doanh nghiệp có thể thiết lập một kênh truyền thông nội bộ để người lao động có thể được lắng nghe và chia sẻ những khó khăn trong công việc.

5.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này vẫn còn vài chỗ cần được hoàn thiện trong các nghiên cứu tiếp theo. Đầu tiên, đó là vấn đề quan hệ nhân quả giữa các biến. Nghiên cứu này thu thập dữ liệu từ một mốc thời gian nên không xác định được mối quan hệ nhân quả giữa các biến. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo có thể sử dụng phương pháp thực nghiệm hoặc các nghiên cứu dọc để kiểm chứng thêm mối quan hệ nhân quả giữa các biến. Một hạn chế khác trong nghiên cứu này là dữ liệu được thu thập từ ngành du lịch nói chung. Các nghiên cứu tiếp theo có thể tập

trung vào một ngành nghề dịch vụ nhất định trong ngành du lịch, như nhà hàng khách sạn, hướng dẫn viên du lịch... để làm rõ hơn ảnh hưởng của đại dịch COVID-19. Cuối cùng là nghiên cứu này chỉ tiến hành khảo sát ảnh hưởng của COVID-19 và sự lo âu đối với cam kết nghề nghiệp của người lao động. Các nghiên cứu tiếp theo có thể khảo sát từ các góc độ khác nhau, ví dụ như sự an toàn trong công việc, khả năng bị lây nhiễm, sự kiệt sức trong công việc, v.v.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of management journal*, *39* (5), 1154-1184. doi: 10.5465/256995.

Barsky, A., & Kaplan, S. A. (2007). If you feel bad, it's unfair: A quantitative synthesis of affect and organizational justice perceptions. *Journal of applied psychology*, *92* (1), 286. doi: 10.1037/0021-9010.92.1.286.

Baum, T., & Hai, N. T. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 32 No. 7, pp. 2397-2407. doi: 10.1108/IJCHM-03-2020-0242.

Beard, C., & Björgvinsson, T. (2014). Beyond generalized anxiety disorder: psychometric properties of the GAD-7 in a heterogeneous psychiatric sample. *Journal of anxiety disorders*, *28* (6), 547-552. doi: 10.1016/j.janxdis.2014.06.002.

Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of occupational Psychology*, *58* (4), 277-288. doi: 10.1111/j.2044-8325.1985.tb00201.x.

Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of vocational Behavior*, *44* (3), 237-262. doi: 10.1006/jvbe.1994.1017.

Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19. *Sustainability*,12 (9):3671. doi: 10.3390/su12093671.

Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organization Studies*, *15* (2), 158-176. doi: 10.1177/105960119001500203.

Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2020). COVID-19 cripples global restaurant and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 1-4. doi: 10.1080/13683500.2020.1773416.

Etehadi, B., & Karatepe, O. M. (2019). The impact of job insecurity on critical hotel employee outcomes: the mediating role of self-efficacy. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *28* (6), 665-689. doi: 10.1080/19368623.2019.1556768.

Etkin, A., Prater, K. E., Hoeft, F., Menon, V., & Schatzberg, A. F. (2010). Failure of anterior cingulate activation and connectivity with the amygdala during implicit regulation of emotional processing in generalized anxiety disorder. *American Journal of Psychiatry, 167* (5), 545-554. doi: 10.1176/appi.ajp.2009.09070931.

Frederick, S. (2005). Cognitive reflection and decision making. *Journal of Economic perspectives, 19* (4), 25-42. doi: 10.1257/089533005775196732.

Getahun Asfaw, A., & Chang, C. C. (2019). The association between job insecurity and engagement of employees at work. *Journal of workplace behavioral health*, *34*(2), 96-110. doi: 10.1080/15555240.2019.1600409.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, *29* (1), 1-20. doi: 10.1080/09669582.2020.1758708.

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, *9* (3), 438-448. doi: 10.5465/amr.1984.4279673.

Haines, J., Williams, C. L., & Carson, J. M. (2002). Workplace phobia: psychological and psychophysiological mechanisms. *International Journal of Stress Management*, *9* (3), 129-145. doi: 10.1023/A:1015518030340.

Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2563-2573. doi: 10.1108/IJCHM-03-2020-0237.

Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 1-19. doi: 10.1080/13683500.2020.1770706.

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., ... & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. International journal of surgery, 78, 185-193. doi: 10.1016/j.ijsu.2020.04.018.

Morgeson, F. P. (2005). The external leadership of self-managing teams: intervening in the context of novel and disruptive events. *Journal of Applied Psychology*, *90* (3), 497. doi: 10.1037/0021-9010.90.3.497.

Morgeson, F. P., Mitchell, T. R., & Liu, D. (2015). Event system theory: An event-oriented approach to the organizational sciences. *Academy of Management Review*, *40* (4), 515-537. doi: 10.5465/amr.2012.0099.

Niesen, W., Van Hootegem, A., Handaja, Y., Batistelli, A., & De Witte, H. (2018). Quantitative and qualitative job insecurity and idea generation: The mediating role of

psychological contract breach. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology, 3* (1), 1-14. doi: 10.16993/sjwop.36.

Peter Lane Taylor. (2020). *This Is What The Future Of Hotels Looks Like. Get Ready For Shrink Wrap And "Health Detectors"*. Truy xuất từ https://www.forbes.com/sites/petertaylor/2020/05/12/this-is-what-the-future-of-hotels-looks-like-get-ready-for-shrink-wrap-and-health-detectors/?sh=728bc7c01cae.

Rafiq, M., Wu, W., Chin, T., & Nasir, M. (2019). The psychological mechanism linking employee work engagement and turnover intention: A moderated mediation study. *Work, 62* (4), 615-628. doi: 10.3233/WOR-192894.

Shin, Y., Hur, W. M., & Choi, W. H. (2020). Coworker support as a double-edged sword: A moderated mediation model of job crafting, work engagement, and job performance. *The International Journal of Human Resource Management, 31* (11), 1417-1438. doi: 10.1080/09585192.2017.1407352.

Tổng cục thống kê. (2020). *Báo cáo tác động của dịch Covid-19 đến tình hình lao động việc làm tại Việt Nam quý III/2020*. Truy xuất từ https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2020/10/bao-cao-tac-dong-cua-dich-covid-19-den-tinh-hinh-lao-dong-viec-lam-tai-viet-nam-quy-iii-2020/.

Tổng cục thống kê. (2020). *Du lịch năm 2020 lao đao vì Covid-19*. Truy xuất từ https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/01/du-lich-nam-2020-lao-dao-vi-covid-19/.

Walton, R. E. (1968). *Interpersonal Peacemaking: Confrontations and Third Party Interventions*. Harvard univ cambridge ma graduate school of business administration. Truy xuất từ https://apps.dtic.mil/sti/citations/ AD0683785.

Ngày nhận bài: 04/3/2021 Biên tập xong: 15/06/2022 Duyệt đăng: 20/06/2022