
ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ BẤT AN TRONG CÔNG VIỆC VÀ THU NHẬP GIẢM ĐẾN Ý ĐỊNH RỜI BỎ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH COVID-19

Lục Mạnh Hiền

Trường Đại học Lao động – Xã hội,

Email: hienlm@ulsa.edu.vn

Nguyễn Quang Vinh

Trường Đại học Lao động – Xã hội

Email: quangvinh191081@ulsa.edu.vn

Mã bài: JED - 287

Ngày nhận bài: 14/07/2021

Ngày nhận bài sửa: 12/09/2021

Ngày duyệt đăng: 08/02/2022

Tóm tắt

Trên cơ sở áp dụng lý thuyết trao đổi xã hội, mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá sự tác động của sự bất an trong công việc và thu nhập giảm đến ý định rời bỏ công việc. Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát với 350 nhân viên đang làm việc tại các khách sạn, nhà hàng và điểm du lịch tại Hà Nội thông qua thông qua email và google form. Phương pháp PLS-SEM được sử dụng nhằm đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt của các khái niệm và kiểm định các giả thuyết được đề xuất. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự bất an trong công việc, thu nhập giảm có tác động đến sự căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc, và sự căng thẳng trong công việc cũng tác động đến ý định rời bỏ công việc. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy vai trò trung gian của sự căng thẳng trong công việc trong mối quan hệ giữa sự bất an trong công việc, thu nhập giảm và ý định rời bỏ công việc.

Từ Khóa: Sự bất an trong công việc, Thu nhập giảm, Sự căng thẳng trong công việc, Ý định rời bỏ công việc, Nhân viên ngành du lịch, COVID-19.

Mã JEL: L30, M12, O15

Impact of job insecurity and reduced income on turnover intention of tourism employees in the context of COVID-19 pandemic

Abstract

By applying social exchange theory, the aim of the study is to evaluate the impact of job insecurity and reduced income on turnover intention. The research conducted a survey with 350 employees who are working at hotels, restaurants, and tourist destination in Hanoi through email and google form. PLS-SEM is used to evaluate the reliability, convergence, discriminant value of the concepts and proposed hypotheses testing. The results reveal that job insecurity, reduced income have an impact on job stress and turnover intention, and job stress also impacts on turnover intention. The results also show the mediating role of job stress in the relationship between job insecurity, reduced income, and turnover intention.

Keywords: Job insecurity; reduced income; job stress; turnover intention; tourism employees, COVID-19 pandemic.

JEL Codes: L30, M12, O15

1. Đặt vấn đề

Đại dịch Covid-19 đã khiến năm 2020 và 2021 trở thành hai năm khủng hoảng nhất trong lịch sử của ngành du lịch toàn cầu. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) cho biết năm 2020, lượng khách quốc tế giảm từ 70% đến 75%, đồng nghĩa với việc du lịch toàn cầu trở lại mức thành tích của 30 năm trước. Theo Zhang & cộng sự (2020), các lĩnh vực của ngành du lịch như lưu trú, lữ hành có sự nhạy cảm rõ nét với những diễn biến phức tạp của đại dịch COVID_19 điều này thể hiện qua sự giảm sút mạnh về nhu cầu đối với dịch vụ du lịch. Theo báo cáo của Tổng cục Thống kê, do việc đóng cửa biên giới để ngăn chặn Covid-19, năm 2020 khách quốc tế đến Việt Nam chỉ đạt khoảng 3,7 triệu lượt, giảm 79,5% so với 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34,1%; khoảng 95% các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế trên cả nước dừng hoạt động. Thực trạng cho thấy, nhân lực ngành du lịch bị mất việc làm hoặc chuyển đổi sang ngành nghề mới để tạo công ăn việc làm duy trì cuộc sống (Trần Doãn Cường, 2021). Theo báo cáo nhanh của Sở Du lịch Hà Nội (2021) số lao động nghỉ việc trong lĩnh vực du lịch lên đến khoảng 90% tổng số lao động tại các doanh nghiệp lữ hành, tương đương với 12.168 người. Tính đến cuối tháng 03/2021, số lượng doanh nghiệp, đại lý lữ hành đóng cửa, dừng hoạt động tính ước khoảng 95%; đã có 267/1.191 doanh nghiệp lữ hành quốc tế thu hồi giấy phép và dừng hoạt động, 11/103 doanh nghiệp lữ hành nội địa rút giấy phép kinh doanh, số lao động nghỉ việc, chấm dứt hợp đồng lao động chiếm khoảng 90% tổng số lao động doanh nghiệp lữ hành, tương đương với 12.168 người; khoảng 750/3.587 cơ sở lưu trú du lịch tạm dừng hoạt động với khoảng 12.600 lao động tạm thời không có việc làm.

Có một thực tế là ngay cả trước khi diễn ra đại dịch COVID-19, môi trường làm việc nói chung và của ngành du lịch nói riêng cũng đang phải đối mặt với nhiều khó khăn như sự thay đổi về công nghệ, áp lực cạnh tranh trong công việc, sự chọn lọc của thị trường lao động (Nguyễn Quang Vĩnh & Lục Mạnh Hiên, 2021). Tuy nhiên, điều quan trọng nhất là sự bất an trong công việc đóng vai trò như một tác nhân gây căng thẳng đáng kể cho nhân viên và có mối quan hệ tiêu cực với các yếu tố liên quan đến thái độ làm việc và sức khỏe tâm lý của nhân viên (De Witte & cộng sự, 2015). Từ các nghiên cứu đã có cho thấy sự mất an toàn trong công việc là một yếu tố rủi ro dẫn đến các ảnh hưởng đến thu nhập việc cũng như ý định rời bỏ công việc. Nghiên cứu này nhằm điều tra thực nghiệm sự tác động của tình trạng bất an trong công việc, thu nhập giảm, căng thẳng trong công việc đến ý định rời bỏ công việc trong bối cảnh đại dịch COVID-19 của nhân viên ngành du lịch.

2. Tổng quan nghiên cứu và mô hình nghiên cứu

2.1. Lý thuyết trao đổi xã hội

Lý thuyết trao đổi xã hội được phát triển dựa trên lý thuyết về tâm lý học hành vi được phát triển bởi các nhà khoa học Homans (1961), Blau (1964) và Emerson (1972) và trở thành một trong những quan điểm chính của lý thuyết lựa chọn xã hội. Homans (1961) cho rằng mọi sự tương tác trong xã hội đều xuất phát từ hành vi của cá nhân và cá nhân Ông cho rằng hành vi của một cá nhân sẽ ảnh hưởng đến hành vi của cá nhân khác và ngược lại. Các hiện tượng xã hội được xem là các biến điều kiện tác động đến các hành vi đó. Trong khi đó Blau (1964) phát triển lý thuyết trao đổi xã hội bằng việc đưa thêm các yếu tố liên quan đến những vấn đề nội cộm của xã hội Ông cho rằng các hành vi của con người thường được thúc đẩy từ những lợi ích vật chất mà họ có thể có được. Từ các lý thuyết này, Lee & Jeong, (2017) đã nghiên cứu vai trò trung gian của ý định rời bỏ công việc và các hành vi lười biếng xã hội của nhân viên tại các nhà hàng Thổ Nhĩ Kỳ thông qua các biến hỗ trợ của đồng nghiệp và sự bất an trong công việc. Akgunduz & Eryilmaz, (2018) cũng sử dụng lý thuyết trao đổi xã hội làm nền tảng cho nghiên cứu mối quan hệ giữa sự bất an trong công việc và ý định rời bỏ công việc của các nhân viên tại Hàn Quốc trong đó biến cam kết tổ chức có vai trò là biến trung gian.

2.2. Mối quan hệ giữa sự bất an trong công việc, sự căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc

Bất an trong công việc có thể được định nghĩa là nỗi sợ hãi của nhân viên bị mất việc làm và thất nghiệp (Witte, 1999). Sự bất an trong công việc được xem là một trong những thời điểm căng thẳng nhất trong sự nghiệp của mỗi nhân viên (Reisel & cộng sự, 2010). Bất an trong công việc là một yếu tố quan trọng làm suy giảm sức khỏe tâm lý, gia tăng sự căng thẳng và lo lắng của nhân viên (Nella & cộng sự, 2015).

Sự căng thẳng trong công việc có thể được định nghĩa là một trạng thái tiêu cực, được đặc trưng bởi sự

giảm năng suất lao động và sự thích thú của nhân viên đối với công việc (Schaufeli & cộng sự, 2002). Căng thẳng trong công việc có thể được định nghĩa là những phản ứng có hại về thể chất và cảm xúc xảy ra khi các yêu cầu của công việc không phù hợp với khả năng, nguồn lực hoặc nhu cầu của người lao động. Căng thẳng công việc có thể dẫn đến sức khỏe kém và thậm chí bị tổn thương (De Witte & cộng sự, 2015). Nhân viên có mức độ căng thẳng đối với công việc cao có thể là một hậu quả nghiêm trọng của năng suất lao động, tính hiệu quả của tổ chức, tạo ra môi trường làm việc kém hiệu quả và làm tăng ý định rời bỏ công việc của nhân viên (Jung & cộng sự 2021).

Theo Eurostat (1999) thu nhập của người lao động từ công việc bao gồm tiền lương được trả theo tháng hoặc theo tuần và các thu nhập khác từ công việc như làm thêm giờ, hoa hồng hoặc tiền bo (tiền thưởng từ khách hàng). Theo Killingsworth (2021) thu nhập giảm của nhân viên du lịch bao gồm: tiền lương chính thức, giờ làm thêm, các khoản tiền thưởng bị cắt giảm liên quan đến các chính sách của doanh nghiệp và tiền bo của khách giảm do lượng khách du lịch giảm. Theo Carnevale & Hatak, (2020) thu nhập giảm là nguyên nhân dẫn đến gia tăng sự căng thẳng đồng thời tác động mạnh mẽ đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên.

Ý định rời bỏ công việc là ý định rời khỏi công ty một cách tự nguyện của người lao động (Issa & cộng sự, 2013). Ý định thay đổi công việc là ý định từ chức và xu hướng tìm kiếm việc làm từ các tổ chức khác của một nhân viên (Mappamiring & cộng sự, 2020). Chew (2004) cho rằng dự định nghỉ việc của nhân viên xuất phát từ các nguyên nhân như: Lãnh đạo, cơ hội thăng tiến và lương thưởng không phù hợp. Từ các nghiên cứu cho thấy, ý định rời bỏ công việc của nhân viên ngành du lịch có thể xuất phát từ các nguyên nhân như: sự bất an trong công việc (Jung & cộng sự, 2021) thu nhập giảm và sự căng thẳng trong công việc (Wong & cộng sự, 2021).

Presti & Nonnis (2012) cho rằng sự bất an trong công việc làm sẽ giảm cam kết về mặt cảm xúc và không nhất quán trong hành vi của nhân viên. Tương tự, theo Wang & cộng sự (2015) tình trạng bất an trong công việc có tác động tiêu cực đến hiệu quả công việc, dẫn đến sự căng thẳng trong công việc. Getahun & Chang (2019) cũng cho rằng cảm giác bất an trong công việc có liên quan trực tiếp đến sự căng thẳng. Karatepe & cộng sự (2020) cho rằng tình trạng bất an trong công việc trực tiếp cản trở sự gắn bó của nhân viên. Theo Shin & Hur (2020) sự bất an trong công việc ảnh hưởng tiêu cực đến động lực làm việc của nhân viên, gia tăng sự căng thẳng của nhân viên. Các nghiên cứu về sự tác động COVID -19 gần đây cũng cho thấy thu nhập giảm có tác động sâu sắc đến hành vi, năng suất làm việc của nhân viên du lịch (Carnevale & Hatak, 2020). Nghiên cứu của Wong & cộng sự (2021) cho thấy, khi giờ làm việc của nhân viên ngành khách sạn bị cắt giảm do dịch COVID-19 đồng thời thu nhập của họ cũng bị ảnh hưởng là nguyên nhân dẫn đến việc rời bỏ công việc. Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu, các giả thuyết của nghiên cứu sau được đề xuất như sau:

H1: Sự bất an trong công việc có ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên.

H2: Thu nhập giảm có ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên.

H3: Sự bất an trong công việc có ảnh hưởng đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên.

2.3. Mối quan hệ giữa thu nhập, sự căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc

Kết quả nghiên cứu của Lee, Huang, Zhao (2012) chỉ ra rằng thu nhập giảm của nhân viên là nguyên nhân gia tăng sự căng thẳng trong công việc đồng thời tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Wong & cộng sự, (2021) cho thấy thu nhập giảm, sự căng thẳng trong công việc có tác động trực tiếp đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên. Một số nghiên cứu gần đây về tác động của đại dịch COVID-19 đối với ngành du lịch cho thấy thu nhập giảm và sự căng thẳng trong công việc có ảnh hưởng đáng kể đến ý định rời bỏ công việc, ngay cả khi các dự báo cho thấy triển vọng phục hồi trong tương lai đối với ngành du lịch (Mcguire & cộng sự, 2021; Sharma & cộng sự, 2021; UNTWO, 2020). Theo Akgunduz & Eryilmaz (2018) cần phải có những nỗ lực giảm thiểu tình trạng căng thẳng trong công việc nhằm ngăn chặn ý định rời bỏ công việc của những nhân sự xuất sắc. Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu, các giả thuyết của nghiên cứu sau được đề xuất như sau:

H4: Thu nhập giảm có ảnh hưởng đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên.

H5: Sự căng thẳng với công việc có ảnh hưởng đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên.

2.4. Mối quan hệ gián tiếp giữa sự bất an trong công việc, thu nhập giảm và ý định rời bỏ công việc

Theo nghiên cứu của Mauno & cộng sự (2014) tình trạng bất an trong công việc có mối liên quan gián

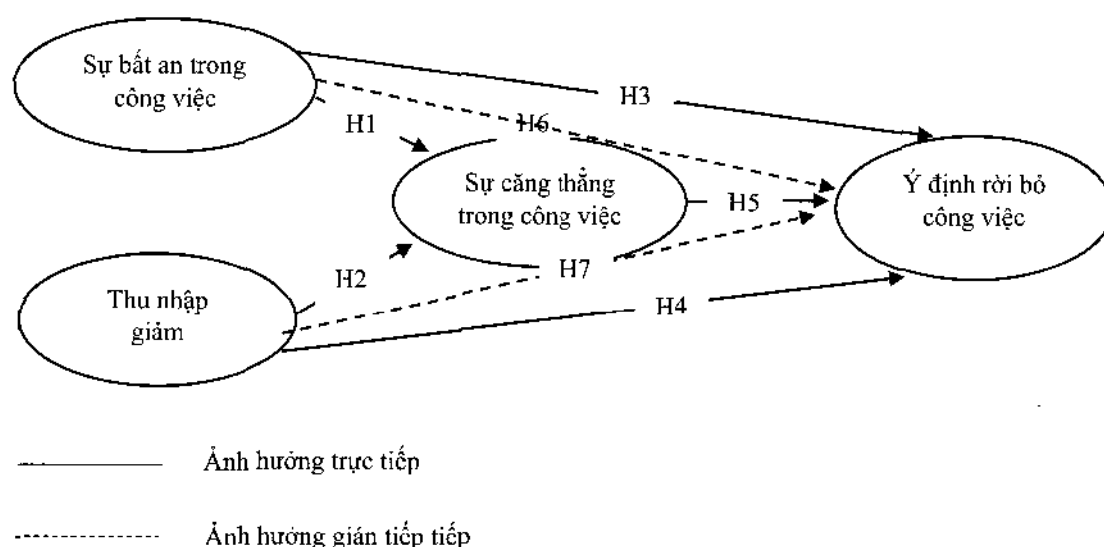
tiếp đến ý định rời bỏ công việc thông qua biến căng thẳng trong công việc. Lu & cộng sự (2016) cho thấy vai trò trung gian của sự căng thẳng trong công việc trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự bất an công việc và ý định rời bỏ công việc. Bên cạnh đó, Khan & Ali (2013) cho thấy mối quan hệ giữa thu nhập và ý định nghỉ việc của nhân viên được liên kết bởi sự căng thẳng trong công việc. Suarhana & Riana (2016) đưa ra bằng chứng về vai trò trung gian của biến căng thẳng trong công việc trong mối quan hệ giữa tâm lý của nhân viên và ý định rời bỏ công việc. Ngoài ra, Hadadian & Sayadpour (2018) cũng cho rằng mối quan hệ giữa thu nhập và ý định rời bỏ công việc có vai trò trung gian của sự căng thẳng trong công việc. Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu, các giả thuyết của nghiên cứu sau được đề xuất như sau:

H6: Sự bất an trong công việc là nguyên nhân gián tiếp dẫn đến ý định rời bỏ công việc thông qua sự căng thẳng trong công việc của nhân viên.

H7: Thu nhập giảm là nguyên nhân gián tiếp dẫn đến ý định rời bỏ công việc thông qua sự căng thẳng trong công việc của nhân viên.

Trên cơ sở lý thuyết thuyết trao đổi xã hội và tổng quan các nghiên cứu, mô hình nghiên cứu được trình bày tại Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện các mục tiêu được đặt ra, nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Nghiên cứu được thực hiện qua 4 bước bao gồm: Bước 1: Nghiên cứu định tính ban đầu, Bước 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ, Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức, Bước 4: Nghiên cứu định tính bổ sung.

3.1. Mẫu nghiên cứu

Tổng cộng 400 phiếu khảo sát đã được gửi tới các khách sạn, doanh nghiệp lữ hành và các điểm du lịch trên địa bàn Hà Nội từ tháng 3 năm 2021 – 6 năm 2021 thông qua email và google form dưới sự hỗ trợ của các sinh viên đang thực tập tốt nghiệp tại các cơ sở thực tập thuộc khoa Du Lịch trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội. Trong số 400 phiếu khảo sát được gửi đi có 386 phiếu gửi trả lời đạt tỷ lệ 96,5%, sau khi đã loại bỏ các phiếu không hợp lệ cuối cùng 350 phiếu được sử dụng đạt tỷ lệ 87,5%. Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát được trình bày tại Bảng 1.

Về giới tính: có 230 người được khảo sát là nam giới chiếm 65,7%. Nữ giới tham gia vào khảo sát trong nghiên cứu này là 120 người chiếm 34,3%.

Về trình độ học vấn: Người được hỏi có trình độ trên đại học chiếm 16,6%, đại học chiếm 71,7%, cao đẳng hoặc tập hơn chiếm 11,7%.

Về thời gian công tác: Những người có kinh nghiệm làm việc dưới 5 năm chiếm 31,4 %, từ 5-10 năm

Bảng 1: Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát

Tiêu chí		Tần số	Phần trăm
Giới tính	Nam	230	65,7
	Nữ	120	34,3
Độ tuổi	Dưới 25	52	14,9
	25-35	149	42,6
	36-45	113	32,3
	trên 45	36	10,3
Trình độ học vấn	Trên đại học	58	16,6
	Đại học	251	71,7
	Cao đẳng hoặc thấp hơn	41	11,7
Thời gian công tác	< 5 năm	110	31,4
	5 - 10 năm	158	45,1
	11-15 năm	61	17,4
	>15 năm	21	6,0
Doanh nghiệp làm việc	Khách sạn	170	48,6
	Lữ hành	91	26,0
	Các điểm đến	89	25,4
Tổng cộng		350	100,0

chiếm 45,1%; từ 11-15 năm chiếm 17,4% và trên 15 năm là 6%.

Về doanh nghiệp làm việc: những người đang làm việc tại các khách sạn chiếm 48,6%; tại các công ty lữ hành chiếm 26,0% và tại các điểm và khu du lịch chiếm 25,4%.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng hỏi được phân tích bằng công cụ phân tích dữ liệu thống kê SPSS, SmartPLS. Cụ thể các kỹ thuật chính được sử dụng gồm: Kỹ thuật phân tích thông thường: như thống kê mô tả để nêu ra bức tranh tổng thể về nhân khẩu học. Kỹ thuật phân tích đa nhân tố để xác định các yếu tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên ngành du lịch. Kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bán phần: để xác định sự tương tác phức tạp giữa các yếu tố và thành phần của mô hình ý định rời bỏ công việc. Mô hình nghiên cứu giá trị phương sai nhỏ nhất PLS-SEM được đánh giá qua hai bước là đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Đầu tiên, mô hình đo lường được đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình. Mô hình cấu trúc được đánh giá thông qua phân tích Bootstrapping để loại bỏ sai số chuẩn và kiểm chứng mức độ ý nghĩa của mô hình PLS ở mức ý nghĩa 5%.

3.2. Đo lường các biến nghiên cứu

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây và phỏng vấn các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch đối với việc lựa chọn các biến quan sát phù hợp, biến quan sát và nguồn gốc của các biến sử dụng cho nghiên cứu được trình bày ở Bảng 2.

Bảng khảo sát được chia làm 2 phần: phần 1 là thông tin của mẫu khảo sát; phần 2 liên quan đến các đánh giá của mẫu khảo sát đối với các biến nghiên cứu. Các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ: từ 1 hoàn toàn không đồng ý đến 5 hoàn toàn đồng ý.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy và sự phù hợp của mô hình

Bảng 3 cho thấy dữ liệu đảm bảo độ tin cậy khi các chỉ số Cronbach's Alpha và Độ tin cậy tổng hợp lớn hơn 0,7 và chỉ số AVE lớn hơn 0,5, do vậy dữ liệu phân tích ở đây là đảm bảo độ tin cậy cần thiết (Hair &

Bảng 2: Biến quan sát và nguồn gốc

Biến nghiên cứu	Biến quan sát	Mã hóa	Nguồn gốc
Bất an trong công việc	Tôi lo lắng với công việc của tôi kể từ khi xuất hiện COVID-19	BA1	Jung & cộng sự (2021)
	Tôi nghĩ rằng tôi sẽ bị cho nghỉ việc vì COVID -19	BA2	
	Tôi cảm thấy không chắc chắn với công việc hiện tại của tôi	BA3	
Thu nhập giảm	Tôi cảm thấy lo lắng vì tiền lương của tôi không đủ để trang trải cuộc sống	TN1	Wong & cộng sự (2021)
	Tôi cảm thấy lo lắng vì chính sách cắt giảm công việc hiện nay của doanh nghiệp	TN2	
	Tiền lương của tôi bị giảm đáng kể kể từ khi xuất hiện dịch COVID-19	TN3	
Căng thẳng trong công việc	Tôi luôn trong tình trạng căng thẳng vì công việc không ổn định kể từ khi xuất hiện dịch COVID-19	CT1	Wong & cộng sự (2021)
	Tôi cảm thấy căng thẳng về tinh thần do tin tức tiêu cực liên quan đến dịch COVID-19 (ví dụ như: giãn cách xã hội, dừng kinh doanh các dịch vụ du lịch...);	CT2	
	Tôi cảm thấy nguy hiểm khi công việc thường xuyên phải tiếp xúc với khách hàng đến từ các địa phương khác nhau	CT3	
Ý định rời bỏ công việc	Tôi đã nghĩ đến việc sẽ rời bỏ công việc hiện tại	YD1	Jung & cộng sự (2021)
	Tôi sẽ nghỉ công việc hiện tại cho đến khi đại dịch chấm dứt	YD2	
	Tôi sẽ bỏ công việc hiện tại và tìm công việc khác ổn định hơn	YD3	

Bảng 3: Kết quả kiểm định độ tin cậy

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Sự bất an trong công việc	0,91	0,91	0,94	0,84
Sự căng thẳng trong công việc	0,82	0,82	0,89	0,73
Thu nhập giảm	0,90	0,90	0,94	0,83
Ý định rời bỏ công việc	0,78	0,78	0,87	0,70

cộng sự, 2016).

Kết quả từ Bảng 4 cho thấy tất cả các biến đều có chỉ số nhân số tải lớn 0,7 phù hợp với cấu trúc mô hình (Hair & cộng sự, 2016).

Các thông số phân tích khác của mô hình cũng đảm bảo các yêu cầu thống kê: Giá trị phân biệt của mô hình được đảm bảo do tất cả các giá trị trên đường chéo đều lớn hơn các giá trị trong cột tương ứng (Bảng 5).

Bảng 4: Kết quả nhân tố tải cho mô hình

	Thu nhập giảm	Sự bất an trong công việc	Sự căng thẳng trong công việc	Ý định rời bỏ công việc
TN1	0,89	0,40	0,42	0,47
TN2	0,93	0,41	0,43	0,49
TN3	0,91	0,38	0,42	0,46
BA1	0,42	0,92	0,38	0,52
BA2	0,42	0,92	0,41	0,54
BA3	0,36	0,91	0,37	0,49
CT1	0,39	0,36	0,86	0,51
CT2	0,45	0,34	0,86	0,46
CT3	0,36	0,38	0,85	0,45
YD1	0,40	0,48	0,48	0,83
YD2	0,50	0,46	0,46	0,83
YD3	0,40	0,47	0,45	0,84

Bảng 5: Kết quả Giá trị phân biệt mô hình

	Thu nhập giảm	Sự bất an trong công việc	Sự căng thẳng trong công việc	Ý định rời bỏ công việc
Thu nhập giảm	0,92			
Sự căng thẳng trong công việc	0,42	0,86		
Sự bất an trong công việc	0,43	0,47	0,91	
Ý định rời bỏ công việc	0,56	0,56	0,52	0,83

Bảng 6: Giá trị độ phóng đại phương sai (VIF)

	Thu nhập giảm	Sự bất an trong công việc	Sự căng thẳng trong công việc	Ý định rời bỏ công việc
Thu nhập giảm				1,33
Sự căng thẳng trong công việc				1,38
Sự bất an trong công việc	1,23	1,23		1,40
Ý định rời bỏ công việc				

Giá trị độ phóng đại phương sai (VIF) của tất cả các biến trong mô hình đều nhỏ hơn 3 (Bảng 6), do vậy không có vấn đề đa cộng tuyến (Hair & cộng sự, 2016).

Các cấu trúc có giá trị f^2 nhỏ (nhỏ hơn 0.02) chứng tỏ có mức độ ảnh hưởng thấp trong mô hình (Bảng 7). Trong mô hình này ta thấy không có liên kết nào có mức độ ảnh hưởng thấp đến sự căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc.

Bảng 7: Tổng kết các giá trị R^2 và f^2 của dữ liệu mô hình

	R^2 hiệu chỉnh		f^2	
	Sự căng thẳng trong công việc	Ý định rời bỏ công việc	Sự căng thẳng trong công việc	Ý định rời bỏ công việc
Thu nhập giảm	0.27	0.48	0.08	0.16
Sự căng thẳng trong công việc			0.14	0.13
Sự bất an trong công việc				0.07

Bảng 8: Kết quả xác định mức độ ý nghĩa của các liên kết trực tiếp (sử dụng Bootstrapping)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kết luận giả thuyết
Sự bất an trong công việc -> Sự căng thẳng trong công việc	0,27	0,27	0,05	5,20	0,00	Chấp nhận
Sự bất an trong công việc -> Ý định rời bỏ công việc	0,42	0,42	0,05	9,25	0,00	Chấp nhận
Sự căng thẳng trong công việc -> Ý định rời bỏ công việc	0,31	0,31	0,06	4,86	0,00	Chấp nhận
Thu nhập giảm -> Sự căng thẳng trong công việc	0,35	0,35	0,05	6,80	0,00	Chấp nhận
Thu nhập giảm -> Ý định rời bỏ công việc	0,34	0,34	0,04	7,87	0,00	Chấp nhận

4.2. Kiểm định giả thuyết

Trong Bảng 8, các liên kết có giá trị P nhỏ hơn 0.05 là các liên kết có ý nghĩa đáng kể với độ tin cậy 95%. Kết quả cho thấy sự bất an trong công việc có tác động đáng kể đến sự căng thẳng trong công việc ($t=5,20$; $p<0,05$) và có tác động trực tiếp đến ý định rời bỏ công việc ($t=9,25$; $p<0,05$). Bên cạnh đó thu nhập giảm cũng là nguyên nhân dẫn đến sự căng thẳng trong công việc ($t=6,80$; $p<0,05$) và tác động trực tiếp đến ý định rời bỏ công việc ($t=7,87$; $p<0,05$). Kết quả hồi quy bằng phương pháp bootstrapping cũng cho thấy sự căng thẳng trong công việc có tác động mạnh mẽ đến ý định rời bỏ công việc ($t=4,86$; $p<0,05$) của nhân viên ngành khách sạn trong bối cảnh đại dịch COVID đang diễn ra rất phức tạp.

Bảng 9 làm rõ hơn mối quan hệ gián tiếp giữa sự bất an trong công việc, căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc ($t=3,30$; $p<0,05$) và thu nhập giảm, sự căng thẳng trong công việc và ý định rời bỏ công việc ($t=3,87$; $p<0,05$).

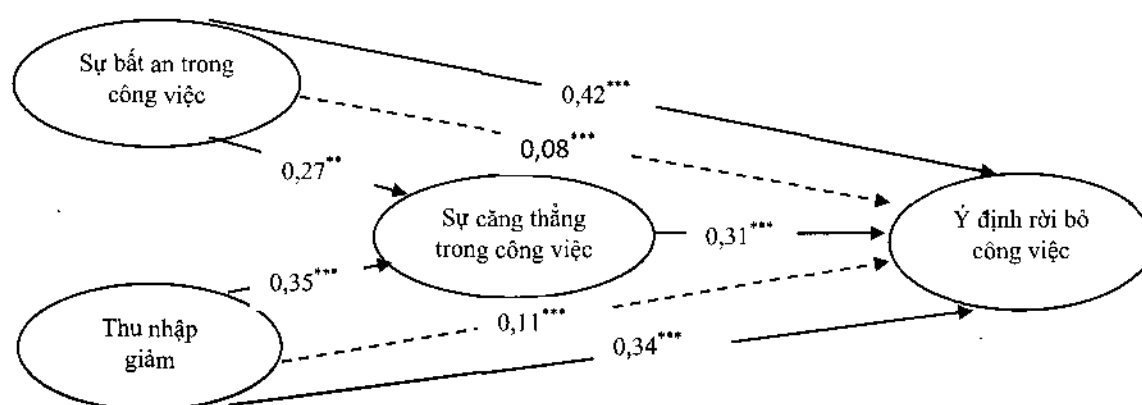
Hình 2 Thể hiện các mối quan hệ trực tiếp và gián tiếp giữa các liên kết, từ các kết quả này có thể thấy toàn bộ giả thuyết ban đầu đặt ra đều được chấp nhận.

4.3. Thảo luận kết quả

Bảng 9: Kết quả xác định mức độ ý nghĩa của các liên kết gián tiếp

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kết luận giả thuyết
Thu nhập giảm -> Sự căng thẳng trong công việc -> Ý định rời bỏ công việc	0,11	0,11	0,03	3,87	0,00	Chấp nhận
Sự bất an trong công việc -> Sự căng thẳng trong công việc -> Ý định rời bỏ công việc	0,08	0,08	0,03	3,30	0,00	Chấp nhận

Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình



Các kết quả nghiên cứu cho thấy tâm lý lo sợ, căng thẳng của nhân viên ngành du lịch đối với công việc của họ được thể hiện rõ nét. Các kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự bất an trong công việc, thu nhập giảm là nguyên nhân trực tiếp và gián tiếp dẫn đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên ngành du lịch, bên cạnh đó kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự căng thẳng trong công việc cũng là nguyên nhân quan trọng dẫn đến ý định rời bỏ công việc đồng thời việc cắt giảm giờ làm khiến thu nhập giảm là nguyên nhân trực tiếp gây ra sự căng thẳng đó. Các nghiên cứu trước đây như Wong & cộng sự (2021); Jung & cộng sự (2021) và Edgecliffe-Johnson (2020) cũng đã cho thấy các kết quả tương tự khi nghiên cứu về ý định rời bỏ công việc của nhân viên ngành du lịch. Tuy nhiên các kết quả của những nghiên cứu này xuất phát từ những nguyên nhân có tính truyền thống, các biến quan sát trong nghiên cứu chưa trực tiếp gắn với dịch COVID -19. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Wong & cộng sự (2021) không cho thấy vai trò trung gian của sự căng thẳng trong công việc. Kết quả của nghiên cứu cho thấy những nguyên nhân có tính trực tiếp từ đại dịch có mức độ ảnh hưởng mạnh mẽ đến ý định rời bỏ công việc của nhân viên như: cảm thấy lo lắng với công việc kể từ khi xuất hiện COVID-19, chính sách cắt giảm công việc hoặc căng thẳng về tinh thần do tin tức tiêu cực liên quan đến dịch COVID-19 hay cảm thấy nguy hiểm khi công việc thường xuyên phải tiếp xúc với khách hàng đến từ các địa phương khác nhau.

5. Kết luận

Bằng việc sử dụng PLS - SEM kết quả nghiên cứu đã khẳng định sự hợp lý của phương pháp phân tích PLS - SEM đặc biệt trong nghiên cứu thực nghiệm đòi hỏi liên kết chặt chẽ với nhau trong quá trình chuyển đổi từ một lý thuyết sang một mô hình cấu trúc tuyến tính. Thông qua điều tra với 350 mẫu khảo sát là các nhân viên đang làm việc trong ngành du lịch trên địa bàn Hà Nội, Kết quả nghiên cứu cho thấy mô hình nghiên cứu đề xuất được chấp nhận với 7 giả thuyết.

Các kết quả của nghiên cứu sẽ giúp cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, lữ hành và

các điểm và khu du lịch có được cái nhìn toàn diện hơn trong hoạt động quản trị nhân sự, hiểu biết rõ ràng, sâu sát hơn đối với tâm tư của người lao động. Có các chính sách phù hợp khiến cho người lao động cảm thông và chia sẻ với những khó khăn mà doanh nghiệp đang đối mặt, giữ chân người lao động đặc biệt là những lao động có tay nghề nghiệp vụ cao. Doanh nghiệp cần có những động thái tạo cho người lao động tâm lý vững vàng, yên tâm làm việc gắn bó với nghề và tin tưởng vào tương lai phát triển của ngành du lịch sau đại dịch từ đó sẽ hạn chế được ý định rời bỏ công việc của nhân viên. Doanh nghiệp và người lao động cần nắm bắt nhu cầu lao động của nền kinh tế trong bối cảnh chuyển đổi phương thức sản xuất đáp ứng yêu cầu mới. Các doanh nghiệp cần thay đổi cách thức sắp xếp công việc để bảo vệ sức khỏe của người lao động tạo tâm lý an toàn cho người lao động khi làm việc. Cần tuân thủ nghiêm ngặt thông điệp 5K+ Vaccine, chủ động tìm nguồn cung vaccine đồng thời khuyến khích người lao động tiêm vaccine đầy đủ và kịp thời. Bên cạnh đó, ngành du lịch cần đề xuất với chính phủ có những hỗ trợ về mặt tài chính nhằm động viên, khuyến khích người lao động vượt qua khó khăn và gắn bó với nghề du lịch. Các doanh nghiệp nên nghiên cứu giảm nhân lực ở những vị trí không cần thiết, giữ chân nhân lực có chất lượng, trả lương một phần và tạo điều kiện để nhân lực có thể cộng tác, kết hợp với công việc khác nhằm kiếm thêm thu nhập. Đặc biệt, giai đoạn này các doanh nghiệp du lịch cần chuẩn hóa các quy trình, nâng cao chất lượng sản phẩm, đào tạo nhân viên nâng cao chất lượng nhân lực.

Trong quá trình thực hiện, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế. Thứ nhất, do giới hạn về nguồn lực, nghiên cứu chỉ có thể thực hiện khảo sát trên địa bàn Hà Nội, điều này làm hạn chế tính đại diện của kết quả nghiên cứu. Thứ hai, do giới hạn của nghiên cứu nên một số các yếu tố vẫn chưa được xem xét. Từ kết quả của nghiên cứu này, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu ra các tỉnh thành trong cả nước. Bên cạnh đó, các nghiên cứu tương lai cũng cần mở rộng các biến (ví dụ như: động lực làm việc, sự hài lòng với công việc hoặc năng suất lao động...). Các nghiên cứu trong tương lai cũng có thể mở rộng không gian nghiên cứu (Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng,...). Các nghiên cứu trong tương lai cũng có thể so sánh các đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát.

Tài liệu tham khảo

- Akgunduz, Y. & Eryilmaz, G. (2018), 'Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing?' *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41-49.
- Asfaw, A.G. & Chang, C.C. (2019), 'The association between job insecurity and engagement of employees at work', *Journal of workplace behavioral health*, 34(2), 96-110.
- Blau, J.L. (1964), *Cornerstones of Religious Freedom in America*, rev. ed., New York, 84-90.
- Carnevale, J.B. & Hatak, I. (2020), 'Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management', *Journal of Business Research*, 116, 183-187.
- Chew, J.C.L. (2004), 'The influence of human resource management practices on the retention of core employees of Australian organisations: An empirical study', Doctoral dissertation, Murdoch University.
- De Witte, H., Vander Elst, T. & De Cuyper, N. (2015), 'Job insecurity, health and well-being.' In: Vuori J., Blonk, R. & Price, R. (eds), *Sustainable Working Lives. Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being*, Springer, Dordrecht, DOI: https://doi.org/10.1007/978-94-017-9798-6_7.
- Edgecliffe-Johnson, A. (2020), 'Coronavirus lay-offs split corporate America', *Financial Times*, New York, last retrieved on 6th May 2021, from <<https://www.ft.com/content/c49e6a74-6c60-11ea-89df-41bea055720b>>.
- Emerson, R.M. (1972), 'Exchange theory, part II: Exchange relations and networks', *Sociological Theories in Progress*, 2, 58-87.
- Eurostat (1999), *European Community Household Panel (ECHP) - Selected indicators from the 1995 wave*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- Hadadian, Z. & Sayadpour, Z. (2018), 'Relationship between toxic leadership and job-related affective well-being: The mediating role of job stress', *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1 (s)), 137-145.

- Hair Jr, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2016), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, Sage publications.
- Homans, G.C. (1961), 'The humanities and the social sciences', *American Behavioral Scientist*, 4(8), 3-6.
- Issa, D.A.R.M., Ahmad, F. & Gelaidan, H.M. (2013), 'Job satisfaction and turnover intention based on salesperson standpoint', *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(4), 525-531.
- Jung, H.S., Jung, Y.S. & Yoon, H.H. (2021), 'COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics', *International Journal of Hospitality Management*, 92, DOI: doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102703.
- Karatepe, O.M., Aboramadan, M. & Dahleez, K.A. (2020), 'Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative behavior in the hotel industry?', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2497-2517.
- Khan, F. & Ali, U. (2013), A cross-cultural study: Work stress as mediator between job satisfaction and intention to quit', *International Journal of Business and Social Science*, 4(9), 305-311.
- Killingsworth, M.A. (2021), 'Experienced well-being rises with income, even above \$75,000 per year', *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(4), 1-6.
- Lee, C.C., Huang, S.H. & Zhao, C.Y. (2012), 'A study on factors affecting turnover intention of hotel employees', *Asian Economic and Financial Review*, 2(7), 866-875.
- Lee, S.H. & Jeong, D.Y. (2017), 'Job insecurity and turnover intention: Organizational commitment as mediator', *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 45(4), 529-536.
- Lu, L., Lu, A.C.C., Gursoy, D. & Neale, N.R. (2016), 'Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761.
- Mappamiring, M., Akob, M. & Putra, A.H.P.K. (2020), 'What Millennial Workers Want? Turnover or Intention to Stay in Company', *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(5), 237-248.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Tolvanen, A., Kinnunen, U. & Mäkikangas, A. (2014), 'Occupational well-being as a mediator between job insecurity and turnover intention: Findings at the individual and work department levels', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 381-393.
- Mcguire, D., Germain, M. & Reynolds, K. (2021), 'Reshaping HRD in light of the COVID-19 pandemic: an ethics of care approach', *Advances in Developing Human Resources*, 23, 26-40.
- Nella, D., Panagopoulou, E., Galanis, N., Montgomery, A. & Benos, A. (2015), 'Consequences of job insecurity on the psychological and physical health of Greek civil servants', *BioMed Research International*, DOI: <https://doi.org/10.1155/2015/673623>.
- Nguyễn Quang Vinh & Lục Mạnh Hiền (2021), 'Các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn loại hình du lịch homestay tại Việt Nam', *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 12(4), 73-77.
- Presti, A.L. & Nonnis, M. (2012), 'Moderated effects of job insecurity on work engagement and distress', *TPM: Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 19(2), 97-113.
- Reisel, W.D., Probst, T.M., Chia, S.L., Maloles, C.M. & König, C.J. (2010), 'The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees', *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 74-91.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A.B. (2002), 'The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach', *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Sharma, G.D., Thomas, A. & Paul, J. (2021), 'Reviving tourism industry post-COVID-19: a resilience-based framework', *Tourism Management Perspectives*, 37, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786>.
- Shin, J. & Hur, W.M. (2020), 'How are service employees' perceptions of corporate social responsibility related to their performance? Prosocial motivation and emotional labor as underlying mechanisms', *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(6), 2867-2878.
- Sở Du lịch Hà Nội (2021), *Báo cáo hoạt động du lịch Thủ đô 6 tháng đầu năm 2021*, truy cập lần cuối ngày 12 tháng 7 năm 2021, từ: <<https://tienphong.vn/dot-covid-19-thu-4-tai-ha-noi-khien-90-lao-dong-nganh-du-lich-mat-viec>

post1348336.tpo>.

- Suarthana, J.H.P. & Riana, I.G. (2016), 'The effect of psychological contract breach and workload on intention to leave: mediating role of job stress', *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 717-723.
- Tổng cục Thống kê (2020), *Thống kê khách du lịch quốc tế năm 2020*, truy cập lần cuối ngày 5 tháng 6 năm 2021, từ <<https://bvhttdl.gov.vn/nam-2020-co-38-trieu-luot-khach-quoc-te-den-viet-nam-20201229154948686.htm>>.
- Trần Doãn Cường (2021), *Nhận định một số xu hướng trong thời gian tới đối với ngành du lịch Việt Nam*, Viện nghiên cứu và phát triển du lịch, truy cập lần cuối ngày 10 tháng 6 năm 2021, từ <http://itdr.org.vn/nghien_cuu/nhan-dinh-mot-so-xu-huong-trong-thoi-gian-toi-doi-voi-nganh-du-lich-viet-nam/>.
- UNWTO (2021), *Thống kê du lịch quốc tế năm 2020*, truy cập lần cuối ngày 10 tháng 6 năm 2021, từ <<https://nhandan.vn/tin-tuc-du-lich/unwto-2020-la-nam-toi-te-nhat-trong-lich-su-du-lich-the-gioi--633472/>>.
- Wang, H.J., Lu, C.Q. & Siu, O.L. (2015), 'Job insecurity and job performance: the moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement', *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1249-1258.
- Witte, H.D. (1999), 'Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues', *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 155-177.
- Witte, H.D. (1999), 'Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues', *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 155-177.
- Wong, A.K.F., Kim, S.S., Kim, J. & Han, H. (2021), 'How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences', *International Journal of Hospitality Management*, 93, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>.
- Zhang, C., Cui, R., Xu, C. & Wang, J. (2020) 'COVID-19 and the Chinese Hotel Sector' HVS', truy cập lần cuối ngày 22 tháng 5 năm 2021, từ <<https://www.hvs.com/article/8723-COVID-19-and-theChinese-Hotel-Sector>>.