

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ CAM KẾT TỔ CHỨC CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN TẠI THÀNH PHỐ PHÚ QUỐC TRONG BỐI CẢNH DỊCH BỆNH COVID-19

Trương Trí Thông*, Dương Thanh Quốc và Nguyễn Thị Tường Vi
Trường Cao đẳng Kiên Giang
(*Email: ttthong@kcg.edu.vn)

Ngày nhận: 01/12/2021

Ngày phản biện: 15/02/2022

Ngày duyệt đăng: 01/3/2022

TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Thành phố Phú Quốc, trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19, từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị. Số liệu trong nghiên cứu được thu thập từ 136 nhân viên khách sạn đang làm việc tại Phú Quốc. Số liệu được phân tích bằng phương pháp đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả cho thấy, có hai nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 theo thứ tự là Khả năng phục hồi của doanh nghiệp, và Tâm lý tiêu cực do dịch bệnh COVID-19. Kết quả này là cơ sở cho một số khuyến nghị giúp các doanh nghiệp khách sạn đưa ra những giải pháp nhằm tăng sự gắn kết lâu dài của nhân viên với khách sạn hơn trong thời gian tới.

Từ khóa: Cam kết tổ chức, dịch bệnh COVID-19, đảo Phú Quốc, nhân viên khách sạn

Trích dẫn: Trương Trí Thông, Dương Thanh Quốc và Nguyễn Thị Tường Vi, 2022. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại thành phố Phú Quốc trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 14: 87-104.

*Ths. Trương Trí Thông - Giảng viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang

1. GIỚI THIỆU

Cam kết hay gắn kết tổ chức là một khía cạnh quan trọng đối với thái độ làm việc của nhân viên. Ý định gắn kết lâu dài với tổ chức, bởi sự gắn kết của mỗi cá nhân không chỉ đơn giản là vấn đề của cá nhân mà đó là một mắt xích trong chuỗi làm việc tận tâm cống hiến nhằm đạt mục tiêu tổ chức đề ra (Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Ngọc Châu, 2020). Cam kết với tổ chức có nghĩa là mối quan hệ giữa tổ chức với nhân viên và họ sẽ quyết định duy trì mối quan hệ này (Meyer, 1997). Một cá nhân tham gia tổ chức với một số nhu cầu và hy vọng hướng tới tổ chức, tìm kiếm cơ hội để thực hiện các kỹ năng và khả năng của mình. Nhân viên có mức độ cam kết tổ chức cao có thể nhận thức và coi các mục tiêu, giá trị và lợi ích của tổ chức là của chính họ (Kim & Kim, 2021). Do đó, nhân viên có khả năng sẽ nỗ lực chân thành để hoàn thành kỳ vọng của tổ chức bằng cách làm việc chăm chỉ hơn; Sau đó, những nỗ lực đó được chuyển thành dạng nâng cao hiệu suất bằng cách tăng chất lượng thái độ và hành vi của nhân viên đối với tổ chức cũng như khách hàng (Meyer và cộng sự, 2002; Wright, & Bonett, 2002; Riketta, 2008). Với tầm quan trọng này, sự cam kết tổ chức được nhiều học giả nghiên cứu với nhiều lĩnh vực và ngành nghề khác nhau như ngành ngân hàng (Ali et al., 2010; Khan và ctv., 2018), ngành giáo dục (Ahmad et al., 2017), ngành tài chính (Story & Castanheira, 2019), ngành khách sạn (Radwan & Radwan, 2015; Filimonau et al., 2020; Kang et al., 2021; Wong et al., 2021). Có thể thấy, sự cam kết của nhân viên ngành khách sạn được nhiều

nhà nghiên cứu quan tâm bởi vì ngành khách sạn là một trong những ngành có tỷ lệ nhân viên nghỉ việc cao để đổi sang doanh nghiệp khác.

Trong thời gian qua, ngành du lịch đã chịu ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch toàn cầu COVID-19 với chủng virus Corona, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến kinh tế của thế giới, đặc biệt ngành du lịch. Việt Nam là một quốc gia thuộc Châu Á, bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi đại dịch COVID-19. Doanh thu và số lượng khách du lịch tại Việt Nam sau nhiều năm tăng liên tục, thì trong năm vừa qua số lượng và doanh thu từ du lịch giảm đáng kể do ảnh hưởng của COVID-19, thị trường quốc tế đóng băng từ cuối tháng 3 năm 2020 (đây là thời điểm dịch bệnh bùng phát mạnh nhất), lượng khách quốc tế năm 2020 chỉ đạt 3,7 triệu lượt, giảm 79,5%, khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34,1% so với năm 2019 (Tổng cục Du lịch, 2020). Một trong những tác động tiêu cực, lâu dài của COVID-19 có thể thấy đối với hoạt động kinh doanh khách sạn là giảm sức hấp dẫn của nghề khách sạn (Baum & Hai, 2020) do làm việc không thường xuyên (Lee & Way, 2010), làm việc không hợp đồng (Filimonau & Corradini, 2020) cùng với mức lương tương đối thấp (Wan et al., 2014) đã làm nản lòng nhiều nhân viên. Điều này cho thấy việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên là một thách thức lớn đối với quản lý khách sạn trong thế giới trước sự ảnh hưởng của đại dịch (McGinley et al., 2017). Điều này cho thấy, sự cam kết tổ chức của các nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19 là chủ đề cần thiết nghiên cứu.

Nghiên cứu này được thực hiện tại Phú Quốc, một trong những điểm đến du lịch hấp dẫn và trọng điểm của vùng đồng bằng sông Cửu Long với nhiều khách sạn. Năm 2018, Phú Quốc đón 4.023.105 lượt khách, năm 2019 đón 5.106.665 lượt khách, tăng 26,9% so với năm 2018 (Sở Du lịch Kiên Giang, 2020), đến năm 2020 Phú Quốc đón 3.545.963 lượt khách, giảm 30,6% so với năm 2019, trong đó, khách quốc tế 160.686 lượt, giảm 76,1% so với năm 2019 do ảnh hưởng COVID-19, nhưng nhìn chung Phú Quốc vẫn đón khách du lịch tương đối ổn định (Sở Du lịch Kiên Giang, 2021). Để đáp ứng được số lượng khách du lịch cao như vậy, nhiều khu nghỉ dưỡng và khách sạn đã được đầu tư và xây dựng. Hiện nay, Phú Quốc có tổng cộng 792 cơ sở lưu trú với 25.670 phòng (Sở Du lịch Kiên Giang, 2020), khách sạn từ 3 đến 5 sao được xây dựng sang trọng và đầy đủ tiện nghi ngày càng nhiều. Với nhiều khu nghỉ dưỡng, khách sạn như thế một mặt góp phần giải quyết việc làm cho người dân địa phương, một mặt ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức và ý định nghỉ việc của nhân viên do họ có nhiều sự lựa chọn khác hơn thời điểm trước đây. Điều này làm ảnh hưởng đến nguồn tài chính (đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới), chiến lược phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Tuy nhiên cho đến nay, chưa có nghiên cứu nào đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên du lịch-khách sạn tại Thành phố Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang, trong bối cảnh đại dịch COVID-19.

Vì thế mục đích của nghiên cứu nhằm góp phần cung cấp cơ sở quan trọng về

các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết của nhân viên khách sạn, góp phần hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Sự cam kết được định nghĩa là “một sức mạnh ràng buộc một cá nhân với một quá trình hành động có liên quan đến một mục tiêu cụ thể” (Meyer & Allen, 1997). Theo Allen (1990), cam kết tổ chức là một tình trạng tâm lý cho thấy mối quan hệ của một nhân viên với tổ chức của họ và khẳng định quyết định tiếp tục mối quan hệ đó. Còn theo Macey & Schneider (2008) cho rằng sự gắn kết với tổ chức là sự sẵn sàng làm việc tích cực vì tổ chức, cảm thấy tự hào là một thành viên của tổ chức và có sự gắn bó chặt chẽ với tổ chức. Khác với sự cam kết tổ chức, lòng trung thành được định nghĩa là hành vi của nhân viên trong tổ chức giúp quảng bá hình ảnh và những lợi thế của tổ chức với người bên ngoài (Bettencourt và cộng sự, 2001). Như vậy sự gắn kết hay cam kết của nhân viên đối với tổ chức là quyết định của họ về việc tiếp tục ở lại tổ chức, doanh nghiệp đang làm việc. Đây là một trong những hình thức gắn bó tâm lý được nghiên cứu rộng rãi và được kiểm tra thường xuyên nhất (Meyer & Herscovitch, 2001). Nhân viên mong muốn được làm việc trong môi trường làm việc tốt, cảm thấy an toàn, được công nhận trong công việc và các yếu tố khác đáp ứng nhu cầu của họ. Nếu một tổ chức đáp ứng những nhu cầu như vậy của cá nhân, sẽ giúp nâng cao mức độ cam kết của tổ chức (Vakola, 2005), những cá nhân có mức độ gắn kết với tổ chức càng

cao sẽ càng hài lòng với công việc của họ, sẽ ít nghĩ đến việc rời bỏ và gắn kết với tổ chức khác (Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Ngọc Châu, 2020).

Tranh luận về tầm quan trọng của cam kết với tổ chức, Morrow (2011) và Rousseau et al., (1998) nhận xét rằng sự cam kết tổ chức ảnh hưởng rất nhiều đến sự tồn tại và phát triển của các tổ chức. Để đạt được sự cam kết hay gắn kết của nhân viên, các doanh nghiệp cần nỗ lực nhiều hơn để tăng lòng trung thành của nhân viên, bởi vì nhân viên gắn bó về mặt tâm lý sẽ hài lòng hơn và làm việc hiệu quả hơn (Hunter & Thatcher, 2007). Walker (2005) tuyên bố cam kết tổ chức liên quan đến lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức, sẵn sàng nỗ lực thay mặt tổ chức, mức độ mục tiêu và giá trị sự phù hợp với tổ chức và mong muốn duy trì tư cách thành viên. Do đó, giả thiết H1 được đề xuất như sau: Lòng trung thành có ảnh hưởng tích cực đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.

Các nghiên cứu trước đây đã tiết lộ rằng nhận thức sự không chắc chắn công việc có thể ảnh hưởng đến thái độ và hành vi của nhân viên tại nơi làm việc (Vo-Thanh và ctv., 2021). Khi nhân viên không chắc chắn về tương lai công việc của họ, họ có xu hướng rút lui về mặt cảm xúc và hành vi (Karatepe và cộng sự, 2020). Bên cạnh đó, Richter & Naswall (2019) đã cho rằng sự không chắc chắn công việc liên quan đến việc giảm sự tham gia vào công việc và sự tin tưởng vào một tổ chức. Trong COVID-19, sự không chắc chắn công việc có tác động tiêu cực đến sự tham gia của nhân viên

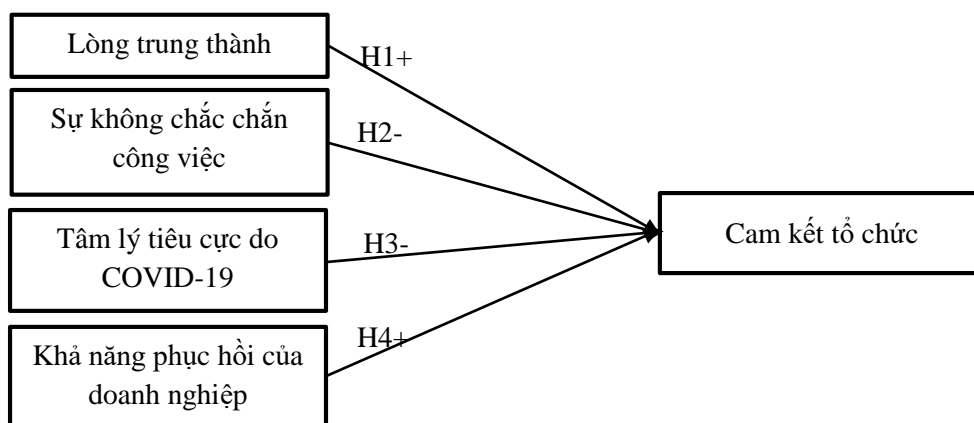
khách sạn (Jung et al., 2021) và cam kết tổ chức của các nhà quản lý khách sạn cấp cao (Filimonau et al., 2020). Theo đó, giả thiết H2 được đề xuất: Sự không chắc chắn công việc có ảnh hưởng tiêu cực đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.

Các sự kiện đau thương như chiến tranh, khủng bố, thiên tai và bệnh tật đe dọa tính mạng có thể dẫn đến tâm lý tiêu cực nghiêm trọng của con người (Hobfoll et al., 2016). Căng thẳng trong công việc là một khía cạnh thuộc tâm lý, nó là một trạng thái tiêu cực (Bandhanpreet et al., 2013). Do đó trong bối cảnh hiện nay, nghiên cứu này chỉ xem xét ở vấn đề tâm lý tiêu cực do COVID-19 gây ra. Đồng thời trong thời gian gần đây, nhân tố liên quan đến tâm lý tiêu cực do COVID-19 gây ra đã được nghiên cứu có ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên. Sự căng thẳng và tâm lý tiêu cực của nhân viên có khả năng làm giảm sự cam kết tổ chức (Chan et al., 2015; Yousaf et al., 2019). Giả thiết H3 được đề xuất: Tâm lý tiêu cực do COVID-19 có ảnh hưởng tiêu cực đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.

Khả năng phục hồi của doanh nghiệp là sự chuẩn bị sẵn sàng của doanh nghiệp đối với các cuộc khủng hoảng và thảm họa, cung cấp các cơ chế dự đoán và thích ứng đầy đủ được đưa ra để phục hồi nhanh chóng (Nguyen và cộng sự, 2017; Filimonau & De Coteau, 2020). Mặc dù COVID-19 không giống với bất kỳ thảm họa hoặc khủng hoảng nào khác trong quá khứ, do đó người quản lý khách sạn

cần dự đoán các tác động của nó và thiết kế các khung phòng thủ hiệu quả, (Sigala, 2020). Ngoài ra, có ý kiến cho rằng các thảm họa trong quá khứ ít nhất nên dạy cho khách sạn doanh nghiệp về sự cần thiết phải cảnh giác và phân bổ nguồn lực cho bất kỳ sự gián đoạn nào trong tương lai (Filimonau và cộng sự, 2020). Hơn nữa, kinh nghiệm về khủng hoảng và thiên tai trong quá khứ cũng đã thúc đẩy các khách sạn đầu tư vào lập kế hoạch dự

phòng, do đó dự đoán tương lai có thể diễn ra như thế nào và phân công các vai trò và nhiệm vụ cụ thể trong tổ chức của họ và hơn thế nữa để có phản ứng phù hợp với các nguồn lực sẵn có. Từ những nhận định này, nghiên cứu đề xuất giả thiết H4: Khả năng phục hồi của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

(Nguồn: Nhóm nghiên cứu, 2021)

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu sơ cấp

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu này là những nhân viên đang làm việc tại các khách sạn ở Phú Quốc trong thời điểm diễn ra dịch bệnh COVID-19. Nghiên cứu thu thập dữ liệu sơ cấp bằng bảng hỏi khảo sát, bảng hỏi được xây dựng trên cơ sở tham khảo từ các nghiên cứu trước đó (Bảng 1). Bảng hỏi khảo sát được xây dựng theo thang đo Likert 5 mức độ (từ 1-hoàn toàn không đồng ý đến 5-rất đồng

ý). Kế đến, nghiên cứu tiến hành khảo sát thử với 30 nhân viên khách sạn nhằm mục đích xác định độ tin cậy của các tiêu chí và các biến, sau đó bảng hỏi được điều chỉnh cho phù hợp. Bảng hỏi được gửi đến các nhân viên khách sạn tại Phú Quốc thông qua các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo và email. Do số lượng nhân viên ngành khách sạn tại Phú Quốc khá lớn, không xác định được số lượng tổng thể nên nghiên cứu sử dụng kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện kết hợp chọn mẫu theo kiểu quả cầu tuyết (yêu cầu nhân viên đã được khảo sát giới thiệu và gửi

bảng khảo sát đến các nhân viên khác trong ngành khách sạn tại Phú Quốc). Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008a), cho rằng cỡ mẫu phải ít nhất bằng 5 lần số biến quan sát thì có ý nghĩa, do đó số mẫu trong nghiên cứu này tối thiểu là 130 quan sát ($n=24 \times 5=130$). Theo đặc thù của ngành du lịch, tỷ lệ lao động nữ làm trong ngành du lịch và khách sạn cao hơn nam, do đó trong 130 nhân viên được khảo có 75 nhân viên nữ và 55 nhân viên nam. Thời gian thực hiện khảo sát là từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2021, kết quả thu về được 136 quan sát. Sau khi thu thập xong, dữ liệu được phân tích với các kỹ thuật bao gồm:

(1) Thống kê mô tả: Phương pháp này nhằm mô tả và trình bày số liệu về đặc điểm của nhân viên ngành khách sạn tại Phú Quốc được khảo sát như giới tính, độ tuổi, giới tính, bộ phận làm việc, số năm kinh nghiệm và thu nhập bình quân/tháng.

(2) Đánh giá độ tin cậy của thang đo: Phương pháp đánh giá độ tin cậy của thang đo được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của các thang đo và biến quan sát trong nghiên cứu có phù hợp hay không trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Để tính Cronbach's Alpha cho một thang đo phải có tối thiểu là ba biến đo lường, hệ số Cronbach's Alpha có giá trị biến thiên trong khoảng $[0,1]$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b). Nhiều nghiên cứu cũng đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1,0 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b). Ngoài ra, đối với biến đo lường

đảm bảo độ tin cậy khi có hệ số tương quan biến – tổng $\geq 0,3$ (Nunnally & Bernstein, 1994; Trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011). Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá sẽ được tiến hành.

(3) Phân tích nhân tố khám phá: Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được dùng để kiểm định giá trị thang đo, được thực hiện sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy. Để phân tích nhân tố khám phá, đánh giá độ tin cậy của từng thang đo, xem thang đo nào tin cậy và loại những thang đo không tin cậy (hệ số tương quan biến - tổng $\geq 0,3$). Dùng kiểm định KMO và Bartlett để kiểm định mức độ thích hợp của các biến đã đánh giá độ tin cậy trước khi chính thức tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008b), nếu kiểm định Bartlett có giá trị Sig. $> 0,05$ (không có ý nghĩa thống kê) thì không nên áp dụng phân tích nhân tố khám phá. Ngoài ra, Kaiser (1974; Trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011) cho rằng KMO $\geq 0,9$: Rất tốt, KMO $\geq 0,8$: Tốt, KMO $\geq 0,7$: Được, KMO $\geq 0,6$: Tạm được, KMO $\geq 0,5$: Xấu; KMO $< 0,5$: Không thể chấp nhận được. Bên cạnh đó, tổng phương sai giải thích ở bảng Total Variance Explained $> 50\%$ (Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, 2012). Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay để xác định số lượng nhân tố. Khi xác định được các nhân tố ảnh hưởng, tiến hành đặt tên cho các nhân tố mới vừa tìm được.

(4) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến: Phương pháp phân tích hồi quy

tuyến tính đa biến được dùng để xác định nhân tố nào tác động đến biến phụ thuộc và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn. Để mô hình hồi quy tuyến tính có ý nghĩa, cần thỏa mãn các điều kiện: $0 \leq$ hệ số R^2 hiệu chỉnh ≤ 1 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008a); Hệ số Sig. của kiểm định F và kiểm định t $\leq 0,05$ và hệ số khuếch đại phương sai VIF

< 10 (Đình Phi Hồ, 2012), mô hình hồi quy thích hợp. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + u_i$. Trong đó, Y là biến phụ thuộc, α là hệ số tự do, β là hệ số biến, X là biến độc lập và u_i là sai số. Từ kết quả phân tích hồi quy, tác giả sẽ đưa ra một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự gắn kết và hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên.

Bảng 1. Nguồn các nhân tố và biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

| Nhân tố | Biến quan sát | Ký hiệu | Nguồn tham khảo |
|-----------------------------------|--|---------|--------------------------------|
| Lòng trung thành (LTT) | Tôi sẽ nói những điều tích cực của khách sạn với người khác | LTT1 | Gorgenyi-Hegyes, et al. (2021) |
| | Tôi sẽ luôn giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của khách sạn | LTT2 | |
| | Tôi mong muốn gắn bó lâu dài với khách sạn | LTT3 | |
| | Tôi sẽ làm việc tại khách sạn đến khi nghỉ hưu | LTT4 | Suher et al. (2017) |
| Sự không chắc chắn công việc (CV) | Tôi lo lắng bị buộc phải nghỉ việc trong thời gian đại dịch sắp tới | CV1 | Vo-Thanh et al. (2021) |
| | Tôi phải rời bỏ công việc hiện tại trong thời gian đại dịch sắp tới | CV2 | |
| | Tôi sẽ bị cho nghỉ việc tạm thời trong thời gian đại dịch sắp tới | CV3 | |
| | Lương, thưởng và các phúc lợi khác sẽ bị giảm trong thời gian tới | CV4 | |
| | Tôi bị áp lực làm việc ít giờ trong thời gian đại dịch sắp tới | CV5 | |
| Tâm lý tiêu cực do COVID-19 (TL) | Tôi cảm thấy lo lắng từ những tin tức tiêu cực về COVID-19 | TL1 | Wong et al. (2021) |
| | Tôi cảm thấy lo lắng khi làm việc trong đại dịch COVID-19 | TL2 | Aguiar-Quintana et al. (2021) |
| | Tôi cảm thấy căng thẳng khi làm việc trong đại dịch COVID-19 | TL3 | |
| | Tôi mất tinh thần làm việc trong đại dịch COVID-19 | TL4 | |
| | Tôi cảm thấy chán nản, hoặc tuyệt vọng trong công việc lúc dịch bệnh | TL5 | |

| Nhân tố | Biến quán sát | Ký hiệu | Nguồn tham khảo |
|---|---|---------|-------------------------|
| Khả năng phục hồi của doanh nghiệp (KNPH) | Doanh nghiệp có sự hỗ trợ làm việc lẫn nhau giữa các phòng ban | KNPH 1 | Filimonau et al. (2020) |
| | Doanh nghiệp có sự lãnh đạo tốt trong thời điểm COVID-19 | KNPH 2 | |
| | Doanh nghiệp đưa ra định hướng cho nhân viên sau COVID-19 | KNPH 3 | |
| | Doanh nghiệp xác định rõ ràng các ưu tiên sau COVID-19 | KNPH 4 | |
| | Doanh nghiệp đã nghĩ và lên kế hoạch đối với các bên liên quan phù hợp sau COVID-19 | KNPH 5 | |
| Cam kết tổ chức (CK) | Tôi cảm thấy có một cảm giác thân thuộc với khách sạn | CK1 | Filimonau et al. (2020) |
| | Tôi cảm thấy khách sạn như một phần của gia đình tôi | CK2 | |
| | Tôi cảm thấy gắn bó tình cảm với khách sạn | CK3 | |
| | Tôi cảm thấy hạnh phúc khi dành sự nghiệp còn lại ở khách sạn | CK4 | |
| | Tôi cảm thấy việc rời bỏ khách sạn lúc này là không đúng đắn | CK5 | |
| | Cuộc sống của tôi sẽ bị gián đoạn nếu quyết định rời khỏi khách sạn | CK6 | |
| | Tôi có rất ít lựa chọn công việc khác để rời khỏi khách sạn | CK7 | |

(Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp, 2021)

3.2. Phương pháp phỏng vấn sâu

Nghiên cứu thực hiện phỏng vấn sâu 30 nhân viên khách sạn đang làm việc tại các khách sạn ở Phú Quốc với kỹ thuật phỏng vấn bán cấu trúc. Phương pháp này sẽ giúp thu thập được các thông tin, ý kiến của nhân viên về các vấn đề liên quan đến nghiên cứu. Các thông tin và ý kiến của nhân viên hữu ích trong việc thảo luận kết quả nghiên cứu.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Theo kết quả thu thập được từ 136 nhân viên khách sạn tại Phú Quốc (Bảng 2), nhân viên nữ có tỷ lệ cao hơn nhân viên nam. Điều này đúng với thực tế cơ cấu giới tính của ngành dịch vụ nói chung và ngành du lịch-khách sạn nói riêng. Bên cạnh đó, nhân viên khách sạn đa số thuộc độ tuổi lao động trẻ, dưới 25 tuổi chiếm đa số (71,3%). Đa số nhân viên có trình độ học vấn cao từ cao đẳng trở lên, trong đó cao đẳng chiếm 69,1% và đại học là 16,2%, tỷ lệ nhân viên có trình độ trung cấp trở xuống chiếm tỷ lệ không đáng kể.

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

| Đặc điểm nhân khẩu học | Mô tả | Tần số | Tỷ lệ (%) |
|---------------------------------|---------------------------|--------|-----------|
| Giới tính | Nam | 57 | 41,9 |
| | Nữ | 79 | 58,1 |
| Tuổi | Dưới 25 | 97 | 71,3 |
| | Từ 26 – 45 | 31 | 22,8 |
| | Từ 46 đến 55 | 8 | 5,9 |
| Học vấn | Dưới THPT | 3 | 2,2 |
| | THPT | 9 | 6,6 |
| | Trung cấp | 8 | 5,9 |
| | Cao đẳng | 94 | 69,1 |
| | Đại học | 22 | 16,2 |
| Bộ phận làm việc | Tiền sảnh | 27 | 19,9 |
| | Ẩm thực | 56 | 41,2 |
| | Buồng phòng | 16 | 11,8 |
| | Giải trí | 11 | 8,0 |
| | Nhân sự | 3 | 2,2 |
| | Khác | 23 | 16,9 |
| Kinh nghiệm làm việc | Dưới 1 năm | 46 | 33,8 |
| | Từ 1 - 5 năm | 78 | 57,4 |
| | Từ 6 – 10 năm | 12 | 8,8 |
| Thu nhập bình quân/tháng | Dưới 4 triệu đồng | 8 | 5,9 |
| | Từ 4 - dưới 7 triệu đồng | 49 | 36,0 |
| | Từ 7 - dưới 9 triệu đồng | 53 | 40,0 |
| | Từ 9 - dưới 11 triệu đồng | 9 | 6,6 |
| | Trên 11 triệu đồng | 17 | 12,5 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Trong 136 nhân viên khách sạn, 41,2% đang làm việc tại bộ phận ẩm thực, 19,9% ở bộ phận tiền sảnh và bộ phận khác (kế toán, cảnh quan cây xanh, kỹ thuật, spa,...) chiếm 16,9%. Còn các bộ phận buồng phòng, giải trí, nhân sự chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng số quan sát thu thập được.

4.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19

Đa số nhân viên có kinh nghiệm làm việc nằm ở mức trung bình từ 1 – 5 năm (57,4%). Mức thu nhập bình quân/tháng của nhân viên dao động từ 4 – dưới 9 triệu đồng, trong đó từ 7 – dưới 9 triệu đồng là 40,0% và từ 4 – dưới 7 triệu đồng là 36,0%.

Dựa trên kết quả ở Bảng 3, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều cao hơn 0,7, các biến quan sát có hệ số tương quan > 0,3. Kết quả cho thấy các

biến là đáng tin cậy (Nunnally & Bernstein, 1994).

Qua kết quả phân tích, có 1 biến quan sát bị loại do có hệ số tải nhân tố < 0,5 (CV4). Sau khi phân tích nhân tố khám phá 5 tiêu chí và 23 biến quan sát, KMO

= 0,74; Sig. value of Bartlett's test. =0,00 (< 0,05); Total variance explained = 68,38%. Dựa vào Bảng 3 ta có thể kết luận, có bốn nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.

Bảng 3. Đánh giá độ tin cậy thang đo

| Tiêu chí | Hệ số Cronbach's Alpha | Hệ số tương quan biến tổng-hiệu chỉnh |
|------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Lòng trung thành | 0,761 | 0,470 → 0,669 |
| Sự không chắc chắn công việc | 0,749 | 0,418 → 0,747 |
| Tâm lý tiêu cực do COVID-19 | 0,869 | 0,536 → 0,845 |
| Khả năng phục hồi của doanh nghiệp | 0,907 | 0,569 → 0,870 |
| Sự cam kết tổ chức | 0,918 | 0,551 → 0,864 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19, phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng. Kết quả kiểm tra dữ liệu cho thấy R^2 hiệu chỉnh 0,517= ; Sig.= 0,000; VIF = 1,00, chúng tôi xác định dữ liệu thích hợp cho phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 02 nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19 theo thứ tự giảm dần là “Khả

năng phục hồi của doanh nghiệp”, và “Tâm lý tiêu cực do COVID-19” (Bảng 5). Kết quả phân tích $R^2 = 0,517$, có nghĩa mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến biến phụ thuộc chiếm 51,7% trong mô hình, còn lại 48,3% là các biến khác ngoài mô hình và sai số. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến: $Y = 1,235 + 0,677F1 + 0,262F2 + u_i$. Trong đó, Y là sự cam kết tổ chức, F1 là khả năng phục hồi của doanh nghiệp, F2 là tâm lý tiêu cực do COVID-19 và u_i là sai số trong mô hình.

Bảng 4. Bảng ma trận điểm số nhân tố

| Biến quan sát | Nhân tố | | | |
|---------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------|
| | Khả năng phục hồi của doanh nghiệp | Tâm lý tiêu cực do COVID-19 | Sự không chắc chắn công việc | Lòng trung thành |
| KNPH4 | 0,887 | | | |
| KNPH5 | 0,885 | | | |
| KNPH3 | 0,886 | | | |
| KNPH2 | 0,835 | | | |
| KNPH1 | 0,682 | | | |
| TL4 | | 0,889 | | |
| TL5 | | 0,808 | | |
| TL3 | | 0,786 | | |
| TL2 | | 0,740 | | |
| TL1 | | 0,721 | | |
| CV2 | | | 0,864 | |
| CV1 | | | 0,751 | |
| CV3 | | | 0,747 | |
| CV5 | | | 0,601 | |
| LTT2 | | | | 0,813 |
| LTT1 | | | | 0,786 |
| LTT3 | | | | 0,767 |
| LTT4 | | | | 0,553 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

| Mô hình | Hệ số chưa chuẩn hóa | | Hệ số chuẩn hóa | t | Sig. |
|---|----------------------|-----------|-----------------|--------|-------|
| | B | Std.Error | Beta | | |
| 1 Hằng số | 1,235 | 0,060 | | 0,000 | 1,000 |
| Khả năng phục hồi của doanh nghiệp (F1) | 0,677 | 0,060 | 0,677 | 11,321 | 0,000 |
| Tâm lý tiêu cực do COVID-19 (F2) | 0,262 | 0,060 | 0,262 | 4,373 | 0,000 |
| Sự không chắc chắn công việc (F3) | 0,015 | 0,060 | 0,015 | 0,250 | 0,803 |
| Lòng trung thành (F4) | 0,066 | 0,060 | 0,066 | 1,098 | 0,274 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

F1 có hệ số là 0,677 và quan hệ cùng chiều với sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên đánh giá nhân tố “Khả

năng phục hồi của doanh nghiệp” tăng thêm 1 điểm thì sự cam kết của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 tăng thêm 0,623 điểm, tương

ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,623. Do đó, để tăng sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19 đang diễn ra cũng như thời kỳ hậu COVID-19 thì các doanh nghiệp khách sạn cần có những chính sách, phương hướng khắc phục sự ảnh hưởng hiện tại của COVID-19 cũng như có những định hướng, kế hoạch phục hồi doanh nghiệp sau COVID-19 để cho nhân viên cảm thấy có niềm tin vào doanh nghiệp, từ đó có sự gắn kết với doanh nghiệp hơn trong bối cảnh hiện tại.

F2 có hệ số là 0,262 và quan hệ cùng chiều với sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên đánh giá nhân tố “Tâm lý tiêu cực do COVID-19” tăng thêm 1 điểm thì sự cam kết của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 tăng thêm 0,262 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,262. Kết quả về nhân tố “Tâm lý tiêu cực do COVID-19” này khác với kết quả của Chan và cộng sự (2015) và Yousaf và cộng sự (2019), hai nghiên cứu này có kết quả là tâm lý tiêu cực làm giảm sự cam kết tổ chức. Khi phỏng vấn sâu các nhân viên khách sạn, thì họ cho rằng điều này là do đại dịch COVID-19 ảnh hưởng rất nghiêm trọng đối với ngành khách sạn làm rất nhiều khách sạn phải đóng cửa, tỷ lệ nhân viên bị sa thải cao, cho nghỉ việc tạm thời,... nên mặc dù cảm thấy áp lực, lo sợ và lo lắng do COVID-19, nhưng để có việc làm trong tình hình này rất khó do đó họ càng cố gắng làm việc và cam kết tổ chức hơn.

Trong hai nhân tố này, cần tập trung và chú trọng sự ưu tiên theo thứ tự mức độ

ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn. Trong đó, khả năng phục hồi của doanh nghiệp tác động mạnh nhất, kế đến là tâm lý tiêu cực do COVID-19.

5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có hai nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 là “Khả năng phục hồi của doanh nghiệp”, “Tâm lý tiêu cực do COVID-19”. Trong đó, nhân tố “Khả năng phục hồi của doanh nghiệp” có tác động mạnh nhất. Những phát hiện của nghiên cứu này cũng góp phần cung cấp thêm thông tin thực tiễn, giúp cho các nhà kinh doanh khách sạn có cơ sở đưa ra các chiến lược, giải pháp hiệu quả trong việc giữ chân nhân viên, hạn chế ý định nghỉ việc của họ và tăng sự cam kết lâu dài trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất như sau:

(1) Trong bối cảnh dịch bệnh diễn ra phức tạp, doanh nghiệp cần có mục tiêu, chiến lược và định hướng rõ ràng đối với doanh nghiệp và đối với nhân viên trong tất cả các bối cảnh khủng hoảng về cách ứng phó và phòng, chống; Doanh nghiệp cần có sự hỗ trợ làm việc lẫn nhau giữa các phòng, ban, bộ phận khi cần thiết hoặc thiếu nhân sự; Doanh nghiệp cần có những kế hoạch cụ thể đối với các bên có liên quan như đối với cộng đồng, đối tác, nhân viên, khách hàng sau khi COVID-19 được kiểm soát cũng như khi dịch bệnh bùng phát trở lại.

(2) Làm việc trong bối cảnh COVID-19 khiến tâm lý nhân viên cảm thấy lo lắng, căng thẳng liên quan đến các vấn đề tiêu cực điều này ảnh hưởng đến quá trình làm việc của nhân viên, làm nhân viên không chú tâm và tập trung, luôn có cảm giác bất an, dẫn đến hiệu suất công việc giảm. Để khắc phục điều này, các doanh nghiệp khách sạn cần luôn nắm bắt tâm lý của nhân viên, trấn an và động viên nhân viên; Đồng thời, doanh nghiệp cần có những biện pháp đảm bảo an toàn cho nhân viên khi làm việc trong bối cảnh COVID-19 hiện nay đang diễn ra phức tạp như đảm bảo vệ sinh tại nơi làm việc, trang bị các vật dụng bảo hộ y tế cho nhân viên, tăng cường giãn cách tại các vị trí bàn ăn trong nhà hàng, sảnh lễ tân,... Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng cần liên kết với các bác sĩ tâm lý để tư vấn và điều trị tâm lý tiêu cực cho nhân viên khi cần thiết.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ahmad, R., Islam, T. and Saleem, S. S., 2017. Employee engagement, organizational commitment and job satisfaction as consequent of perceived CSR: A mediation model. *Journal of Research Society of Pakistan*. 55(2): 153-168.

2. Aguiar-Quintana, T., Nguyen, H., Araujo-Cabrera, Y. and Sanabria-Díaz, J. M., 2021. Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*. 94: 102868.

DOI:

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102868>.

3. Allen, N. and Meyer, J., 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63,: 1-3.

4. Ali, A., Nasruddin, E. and Lin, S. K., 2010. The relationship between internal corporate social responsibility and organizational commitment within the banking sector in Jordan. *International journal of Economics and Management engineering*. 4(7): 1842-1861.

5. Bandhanpreet, K., Mohindru, P. and Pankaj, M., 2013. Antecedents of turnover intentions: A literature review. *Global Journal of Management and Business Studies*. 3(10): 1219-1230.

6. Baum, T. and Hai, N. T. T., 2020. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 32 (7): 2397-2407.

7. Bettencourt, L. a, Gwinner, K.P. and Meuter, M.L., 2001. A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *The Journal of applied psychology*. 86 (1): 29-41.

8. Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Ngọc Châu, 2018. Nâng cao sự gắn kết của nhân viên với tổ chức: Nghiên cứu thực nghiệm tại công ty trách nhiệm hữu

hạn Hùng Cá. Tạp chí Khoa học Đại học Văn Hiến. 7(2): 57-74.

9. Chan, S. H., Wan, Y. K. P. and Kuok, O. M., 2015. Relationships among burnout, job satisfaction, and turnover of casino employees in Macau. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 24(4): 345-374.

11. Đinh Phi Hồ, 2012. Phương pháp nghiên cứu định lượng & những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp. Nhà xuất bản Phương Đông. Thành phố Hồ Chí Minh.

12. Filimonau, V. and Corradini, S., 2020. Zero Hours Contracts and Their Perceived Impact On Job Motivation of Event Catering Staff. *Event Management*. 24(6): 735-752.

13. Filimonau, V. and De Coteau, D., 2020. Tourism resilience in the context of integrated destination and disaster management (DM2). *International Journal of Tourism Research*. 22(2): 202-222.

14. Filimonau, V., Derqui, B. and Matute, J., 2020. The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 91: 102659.

15. Gorgenyi-Hegyessy, E., Nathan, R. J. and Fekete-Farkas, M., 2021. Workplace Health Promotion, Employee Wellbeing and Loyalty during Covid-19 Pandemic—Large Scale Empirical Evidence from Hungary. *Economies*, 9(2): 55. DOI

<https://doi.org/10.3390/economies9020055>.

16. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008a. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1). Nhà xuất bản Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh.

17. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 2). Nhà xuất bản Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh.

18. Hobfoll, S. E., Tirone, V., Holmgren, L. and Gerhart, J., 2016. Conservation of resources theory applied to major stress. In *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*. 1: 65-71. DOI: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00007-8>.

19. Hunter, L. W. and Thatcher, S. M., 2007. Feeling the heat: Effects of stress, commitment, and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*. 50(4): 953-968.

20. Jung, H. S., Jung, Y. S. and 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: 102703. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102703>.

21. Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K. and Lee, S., 2021. The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and

Hospitality Workers. Sustainability. 13(3): 1327.

22. Karatepe, O. M., Rezapouraghdam, H. and Hassannia, R., 2020. Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees' non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*. 87: 102472. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>.

23. Khan, M., Sarwar, S. and Khan, H., 2018. Impact of corporate social responsibility on job attitudes: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan. *Seisense Journal of management*. 1(3): 28-47.

24. Kim, M. J. and Kim, B. J., 2021. The Performance Implication of Corporate Social Responsibility: The Moderating Role of Employee's Prosocial Motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 18(6): 3128.

25. Lee, C. and Way, K., 2010. Individual employment characteristics of hotel employees that play a role in employee satisfaction and work retention. *International Journal of Hospitality Management*. 29(3): 344-353.

26. Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, 2012. Phương pháp nghiên cứu trong Kinh doanh. Nhà xuất bản Tài chính. Thành phố Hồ Chí Minh.

27. Macey, W. H. and Schneider, B., 2008. The meaning of employee

engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*. 1: 3-30.

28. McGinley, S. P., Hanks, L. and Line, N. D., 2017. Constraints to attracting new hotel workers: A study on industrial recruitment. *International Journal of Hospitality Management*. 60: 114-122.

29. Meyer, J. P. and Allen, N. J., 1997. *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage publications.

30. Meyer, J. P. and Herscovitch, L., 2001. Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review*. 11(3): 299-326.

31. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*. 61(1): 20-52.

32. Morrow, P. C., 2011. Managing organizational commitment: Insights from longitudinal research. *Journal of vocational behavior*. 79(1): 18-35.

33. Nguyen, D. N., Imamura, F. and Iuchi, K., 2017. Public-private collaboration for disaster risk management: A case study of hotels in Matsushima, Japan. *Tourism Management*. 61: 129-140.

34. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh

doanh. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội. Hà Nội.

35. Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H., 1994. *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill. New York, 752 pages.

36. Radwan, H. and Radwan, I., 2015. The impact of corporate social responsibility on employees in the hotel sector. *International Journal of Tourism & Hospitality Review*. 2(1): 85-96, DOI: 10.18510/ijthr.2015.216.

37. Richter, A. and Naswall, K., 2019. Job insecurity and trust: Uncovering a mechanism linking job insecurity to well-being. *Work & Stress*. 33(1): 22–40. DOI: <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1461709>.

38. Riketta, M., 2008. The causal relation between job attitudes and performance: a meta-analysis of panel studies. *Journal of Applied Psychology*. 93(2): 472.

39. Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. and Camerer, C., 1998. Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*. 23(3): 393-404.

40. Sigala, M., 2020. Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of business research*. 117: 312-321.

41. Sở Du lịch Kiên Giang, 2020. Khách du lịch đến Kiên Giang năm 2019. Truy cập [https://sdl.kiengiang.gov.vn/trang/TinTuc/116/928/Khach-du-lich-den-Kien-](https://sdl.kiengiang.gov.vn/trang/TinTuc/116/928/Khach-du-lich-den-Kien-Giang-nam-2019.html)

[Giang-nam-2019.html](https://sdl.kiengiang.gov.vn/trang/TinTuc/116/928/Khach-du-lich-den-Kien-Giang-nam-2019.html), truy cập ngày 28/02/2022.

42. Sở Du lịch Kiên Giang, 2021. Khách du lịch đến Kiên Giang năm 2020. Truy cập: <https://sdl.kiengiang.gov.vn/trang/TinTuc/116/1067/Khach-du-lich-den-Kien-Giang-nam-2020.html>, truy cập ngày 28/02/2022.

43. Story, J. S. and Castanheira, F., 2019. Corporate social responsibility and employee performance: Mediation role of job satisfaction and affective commitment. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 26(6): 1361-1370.

44. Suher, I. K., Bir, C. S. and Yapar, A., 2017. The effect of corporate social responsibility on employee satisfaction and loyalty: A research on Turkish employees. *International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies*. 7969(87): 87-105.

45. Tổng cục Du lịch, 2020. Nhìn lại năm 2020 của du lịch Việt Nam: Ứng phó Covid-19, phục hồi hoạt động, được thế giới vinh danh. Truy cập: <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/35206>, truy cập ngày 24/11/2021.

46. Tổng cục Thống kê, 2021. Tác động của dịch COVID-19 đến tăng trưởng các khu vực kinh tế quý III năm 2021. Truy cập: [https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/10/tac-dong-cua-dich-covid-19-den-tang-truong-cac-khu-](https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/10/tac-dong-cua-dich-covid-19-den-tang-truong-cac-khu-vec-kinh-te-quy-III-nam-2021)

vuc-kinh-te-quy-iii-nam-2021/, truy cập ngày 24/11/2021.

47. Vakola, M. and Nikolaou, I., 2005. Attitudes towards organizational change: What is the role of employees' stress and commitment?. *Employee Relations*. 27(2): 160-174. DOI: <https://doi.org/10.1108/01425450510572685>.

48. Vo-Thanh, T., Vu, T. V., Nguyen, N. P., Nguyen, D. V., Zaman, M. and Chi, H., 2020. How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance?. *Journal of Sustainable Tourism*. 29(6), 907-925.

49. Walker, R. A., 2005. Public Management Reform and Organizational Performance: An empirical assessment of the uK labor Government's Public Service Improvement Strategy. Working Paper, Center for Local and Regional Government Research, Cardiff University.

50. Wan, Y. K. P., Wong, I. A. and Kong, W. H., 2014. Student career prospect and industry commitment: The

roles of industry attitude, perceived social status, and salary expectations. *Tourism Management*. 40: 1-14.

51. 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*. 93,102798. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>.

52. Wright, T. A. and Bonett, D. G., 2002. The moderating effects of employee tenure on the relation between organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*. 87(6): 1183.

53. Yousaf, S., Rasheed, M. I., Hameed, Z. and Luqman, A., 2019. Occupational stress and its outcomes: the role of work-social support in the hospitality industry. *Personnel Review*. 49 (3): 755-773. DOI: <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0478>

FACTORS AFFECTING HOTEL EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PHU QUOC CITY IN THE CONTEXT OF COVID-19

Truong Tri Thong*, Duong Thanh Quoc and Nguyen Thi Tuong Vi
Kien Giang College
(*Email: ttthong@kgc.edu.vn)

ABSTRACT

The study aimed to address the factors impacting the hotel employees' organizational commitment in Phu Quoc City, in the context of the COVID-19 pandemic, thereby proposing some managerial implications. The data was collected from 136 hotel employees in Phu Quoc City. The scale reliability, exploratory factor analysis, and multiple linear regression analysis were used to analyze the collected data. The results showed that there were two important factors influencing the hotel employees' organizational commitment in Phu Quoc in the context of COVID-19 in descending order: Enterprise resilience, and Negative sentiment due to COVID-19. This conclusion provided a foundation for some recommendations for hotel businesses to come up with solutions to increase the long-term commitment of hotel employees in the future.

Keywords: COVID-19 pandemic, hotel employee, organizational commitment, Phu Quoc City