

ÁP LỰC TÂM LÝ VÀ TÌNH TRẠNG KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA LAO ĐỘNG DU LỊCH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA Ở TP. HỒ CHÍ MINH: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Lê Lâm Huỳnh Thông

DH FPT

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Tóm tắt: Bài báo phân tích thực trạng áp lực tâm lý và kiệt sức nghề nghiệp (burnout) của lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) ở TP. Hồ Chí Minh, một trung tâm du lịch trọng điểm của Việt Nam. Kết quả cho thấy lao động du lịch đối mặt với căng thẳng, lo âu, mệt mỏi và xung đột quan hệ công việc, dẫn đến suy giảm động lực, thái độ tiêu cực với khách hàng và hiệu suất thấp. Nguyên nhân chính bao gồm khối lượng công việc cao, ca làm việc kéo dài, thu nhập không ổn định, thiếu hỗ trợ tâm lý, và ảnh hưởng kéo dài từ đại dịch COVID-19. Hậu quả là tỷ lệ nghỉ việc tăng, chất lượng dịch vụ giảm, ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp. Giải pháp được đề xuất bao gồm xây dựng chính sách chăm sóc sức khỏe tinh thần, quản lý thời gian làm việc linh hoạt, tổ chức hoạt động team-building ở cấp doanh nghiệp, cùng với đào tạo kỹ năng quản lý stress và hỗ trợ chính sách từ cấp ngành (Reeracoen, 2025). Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của các giải pháp này trong việc phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững và đề xuất định hướng nghiên cứu dài hạn.

Từ khóa: Áp lực tâm lý, kiệt sức nghề nghiệp, lao động du lịch, doanh nghiệp nhỏ và vừa, TP. Hồ Chí Minh, sức khỏe tinh thần, giải pháp quản lý.

PSYCHOLOGICAL STRESS AND OCCUPATIONAL BURNOUT AMONG TOURISM WORKERS IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN HO CHI MINH CITY: CURRENT STATUS AND SOLUTIONS

Le Lam Huynh Thong

FPT University

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Abstract: This study examines the psychological stress and occupational burnout experienced by tourism workers in small and medium enterprises (SMEs) in Ho Chi Minh City, a key tourism hub in Vietnam. Findings reveal that tourism workers face significant stress, anxiety, fatigue, and workplace relationship conflicts, leading to reduced motivation, negative attitudes toward customers, and diminished performance. Key contributing factors include high workloads, extended working hours, unstable income, lack of psychological support, and lingering impacts of the COVID-19 pandemic. These issues result in high turnover rates, declining service quality, and reputational damage for businesses. Proposed solutions include implementing mental health support policies, flexible work scheduling, and team-building activities at the enterprise level, alongside stress management training and industry-level policy support (Reeracoen, 2025). The study underscores the urgency of these interventions for sustainable tourism workforce development and suggests directions for long-term research.

Keywords: Psychological stress, occupational burnout, tourism workers, small and medium enterprises, Ho Chi Minh City, mental health, management solutions.

Nhận bài: 20/08/2025

Phản biện: 19/09/2025

Duyệt đăng: 24/09/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch là một trong những lĩnh vực kinh tế mũi nhọn, đặc biệt ở các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, nơi nó vừa thúc đẩy tăng trưởng GDP vừa tạo ra hàng triệu việc làm. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và phục hồi hậu đại dịch, nguồn nhân lực được coi là yếu tố trung tâm quyết định sự thành công của doanh nghiệp, bởi du lịch là ngành dịch vụ phụ thuộc lớn vào con người trong việc mang lại trải nghiệm hài lòng cho khách hàng (Wardhana et al., 2024; World Economic Forum, 2025). Tại TP. Hồ Chí Minh – trung tâm du lịch lớn của cả nước – chất lượng nhân lực cao giúp các doanh nghiệp duy trì lợi thế cạnh tranh trong thị trường nhiều biến động.

Lao động du lịch mang đặc điểm riêng biệt với cường độ làm việc cao, giờ giấc linh hoạt và áp lực liên tục từ khách hàng đa dạng về nhu cầu và văn hóa. Tính mùa vụ khiến các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) đối mặt với thiếu hụt lao động trong mùa cao điểm và dư thừa trong mùa thấp điểm, ảnh hưởng đến khả năng duy trì đội ngũ ổn định. Ngoài ra, yêu cầu luôn giữ thái độ tích cực trong môi trường áp lực dễ dẫn đến căng thẳng cảm xúc, góp phần làm tăng tỷ lệ nghỉ việc cao trong ngành (OysterLink, 2025).

Thực tế hiện nay cho thấy tình trạng căng thẳng tâm lý và kiệt sức nghề nghiệp (burnout) ngày càng phổ biến, đặc biệt trong SMEs tại TP.

Hồ Chí Minh. Căng thẳng kéo dài có thể gây kiệt sức cảm xúc, giảm động lực và làm tăng ý định nghỉ việc, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ (Kim & Lee, 2025). Sau đại dịch COVID-19, vấn đề này càng trầm trọng hơn, làm giảm gắn kết nhân viên và chất lượng trải nghiệm du khách.

Mục tiêu nghiên cứu là phân tích thực trạng áp lực tâm lý và burnout của lao động du lịch trong SMEs tại TP. Hồ Chí Minh, đồng thời đề xuất giải pháp quản lý tâm lý và nâng cao sức khỏe tinh thần như cân bằng công việc – cuộc sống, đào tạo, và hợp tác hỗ trợ y tế (Reeracoen, 2025). Nghiên cứu kỳ vọng đóng góp vào phát triển ngành du lịch địa phương theo hướng bền vững.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Thực trạng

Trong ngành du lịch tại TP. Hồ Chí Minh, lao động tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) thường xuyên đối mặt với áp lực tâm lý đa dạng, biểu hiện qua các triệu chứng như căng thẳng kéo dài, lo âu về hiệu suất công việc, mệt mỏi thể chất và tinh thần, cũng như xung đột trong quan hệ đồng nghiệp hoặc với cấp trên. Những biểu hiện này không chỉ xuất phát từ tính chất công việc đòi hỏi tương tác liên tục với khách hàng mà còn từ môi trường làm việc thiếu ổn định, dẫn đến tình trạng nhân viên dễ rơi vào trạng thái kiệt sức cảm xúc (Nguyen & Tran, 2024). Theo các khảo sát gần đây, khoảng 42% lao động Việt Nam thường xuyên trải qua căng thẳng, và con số này có thể cao hơn trong lĩnh vực dịch vụ như du lịch, nơi nhân viên phải duy trì nụ cười và sự kiên nhẫn ngay cả trong những tình huống khó khăn (ILO & WHO, 2023). Tại các SMEs du lịch, xung đột quan hệ công việc thường nảy sinh do thiếu phân công rõ ràng và áp lực từ doanh thu mùa vụ, khiến nhân viên cảm thấy bị cô lập hoặc thiếu hỗ trợ từ đồng nghiệp.

Tình trạng kiệt sức nghề nghiệp (burnout) càng trở nên nghiêm trọng, với các dấu hiệu rõ nét như suy giảm động lực làm việc, thái độ tiêu cực đối với khách hàng và hiệu suất lao động giảm sút. Burnout không chỉ làm giảm khả năng sáng tạo mà còn dẫn đến tình trạng “quiet quitting”, nơi nhân viên chỉ hoàn thành nhiệm vụ tối thiểu mà không đầu tư thêm nỗ lực (Le et al., 2025). Trong ngành khách sạn và du lịch, nghiên cứu cho thấy nhân viên tuyến đầu thường trải qua kiệt sức cảm xúc do phải kiểm soát cảm xúc liên tục, dẫn đến cynicism và giảm sự gắn kết với công việc (Papadopoulos et al., 2024). Tại TP. Hồ Chí Minh, tình trạng này càng phổ biến sau đại dịch, khi nhiều lao động phải đối mặt với sự không chắc chắn về việc làm, làm trầm trọng thêm các triệu chứng burnout (OysterLink, 2025).

Nguyên nhân chính gây ra áp lực tâm lý và burnout bao gồm khối lượng công việc cao cùng với ca làm việc kéo dài, thường vượt quá 8 giờ mỗi ngày mà không có thời gian nghỉ ngơi hợp lý. Trong các SMEs du lịch, nhân viên thường phải làm việc theo ca kíp linh hoạt để đáp ứng nhu cầu khách hàng, dẫn đến mất cân bằng công việc - cuộc sống (HR Dive, 2024). Thu nhập không ổn định và phúc lợi hạn chế cũng là yếu tố quan trọng, đặc biệt khi tính mùa vụ của ngành khiến lương thưởng biến động, trong khi chi phí sinh hoạt tại TP. Hồ Chí Minh ngày càng tăng (Vietcetera, 2025). Hơn nữa, thiếu hỗ trợ tâm lý từ doanh nghiệp, như chương trình tư vấn hoặc đào tạo quản lý stress, khiến nhân viên khó khăn trong việc đối phó với áp lực (Trinh & Thi, n.d.).

Ảnh hưởng kéo dài từ đại dịch COVID-19, kết hợp với cạnh tranh lao động gay gắt, đã làm trầm trọng thêm tình hình, với khoảng 60% lao động du lịch mất việc tạm thời và nay phải đối mặt với gánh nặng tinh thần từ sự phục hồi chậm chạp. Hậu quả của những vấn đề này là rất nghiêm trọng, dẫn đến tỷ lệ nghỉ việc tăng cao, chất lượng dịch vụ giảm sút và ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp. Tại Việt Nam, ngành du lịch đang thiếu hụt nhân lực chất lượng cao, với tỷ lệ nghỉ việc lên đến 30-40% ở các SMEs do burnout và áp lực (Vietnam News, 2025). Khi nhân viên kiệt sức, họ dễ mắc lỗi trong phục vụ, dẫn đến đánh giá tiêu cực từ khách hàng và mất doanh thu dài hạn. Cuối cùng, điều này không chỉ ảnh hưởng đến cá nhân mà còn cản trở sự phát triển bền vững của ngành du lịch tại TP. Hồ Chí Minh, đòi hỏi các biện pháp can thiệp kịp thời.

2.2. Gợi ý giải pháp

Để khắc phục tình trạng áp lực tâm lý và kiệt sức nghề nghiệp trong lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) ở TP. Hồ Chí Minh, cần áp dụng một cách tiếp cận đa tầng, toàn diện, không chỉ dừng lại ở việc xử lý triệu chứng mà còn xây dựng nền tảng lâu dài cho sức khỏe tinh thần của người lao động. Cách tiếp cận này nên kết hợp chặt chẽ giữa các nỗ lực nội tại từ phía doanh nghiệp, với sự can thiệp hỗ trợ từ cấp ngành du lịch và quản lý nhà nước, nhằm tạo ra một hệ sinh thái hỗ trợ bền vững. Trong bối cảnh ngành du lịch đang phục hồi sau đại dịch, các giải

pháp cần được thiết kế linh hoạt, dễ tiếp cận, và phù hợp với quy mô hạn chế của SMEs, nơi nguồn lực tài chính và nhân sự thường không dồi dào. Hơn nữa, việc triển khai cần dựa trên nguyên tắc tham gia của chính người lao động, để đảm bảo tính khả thi và hiệu quả thực tế, giúp họ không chỉ vượt qua căng thẳng ngắn hạn mà còn phát triển khả năng thích ứng lâu dài với môi trường làm việc đầy biến động.

Ở cấp doanh nghiệp, Trước hết, các doanh nghiệp nên ưu tiên xây dựng chính sách chăm sóc sức khỏe tinh thần một cách hệ thống. Thay vì chỉ dừng lại ở các biện pháp tạm thời, lãnh đạo cần hợp tác với các chuyên gia để thiết lập chương trình cố vấn tâm lý nội bộ hoặc liên kết với các dịch vụ bên ngoài. Ví dụ, có thể tổ chức các buổi tư vấn định kỳ, nơi nhân viên có thể chia sẻ về căng thẳng từ việc tiếp xúc khách hàng đa dạng hoặc biến động mùa vụ trong du lịch. Đồng thời, tích hợp tư vấn nghề nghiệp để giúp lao động định hướng sự phát triển cá nhân, như đào tạo kỹ năng mới để giảm cảm giác bế tắc. Từ kinh nghiệm quan sát tại một số SMEs ở quận 1 và quận 7, dành ngân sách nhỏ cho các chương trình này không chỉ giúp phát hiện sớm dấu hiệu kiệt sức mà còn tăng cường lòng trung thành của nhân viên, giảm tỷ lệ nghỉ việc cao thường thấy ở ngành này.

Tiếp theo, quản lý thời gian làm việc linh hoạt là giải pháp thiết thực để giảm bớt gánh nặng từ ca làm kéo dài, vốn phổ biến ở các doanh nghiệp du lịch do nhu cầu phục vụ 24/7. Các chủ doanh nghiệp có thể áp dụng mô hình làm việc theo ca luân phiên hoặc cho phép nhân viên điều chỉnh giờ giấc dựa trên tình hình cá nhân, chẳng hạn như sử dụng phần mềm quản lý lịch trực tuyến để tránh tình trạng làm overtime liên tục. Trong nghiên cứu nhiều lao động chia sẻ rằng việc giảm giờ làm thêm không chỉ cải thiện sức khỏe mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, vì nhân viên sẽ tập trung hơn thay vì mệt mỏi. Điều này đặc biệt phù hợp với SMEs tại TP. Hồ Chí Minh, nơi giao thông và cuộc sống đô thị đã làm tăng thêm áp lực hàng ngày.

Cuối cùng, tổ chức các hoạt động team-building định kỳ sẽ góp phần cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân. Không cần quy mô lớn, các doanh nghiệp có thể sắp xếp những buổi dã ngoại ngắn ngày, workshop chia sẻ kinh nghiệm hoặc thậm chí là các lớp học kỹ năng mềm như quản lý căng thẳng. Những hoạt động này không chỉ giúp xây dựng tinh thần đồng đội mà còn tạo cơ hội để nhân viên thư giãn, giảm cảm giác cô lập thường gặp ở lao động du lịch làm việc theo ca. Từ dữ liệu

khảo sát, nhận thấy rằng khi nhân viên cảm thấy được quan tâm, họ sẽ ít bị ảnh hưởng bởi áp lực từ khách hàng khó tính hoặc biến động kinh tế, dẫn đến hiệu suất tổng thể cao hơn.

Ở cấp ngành và quản lý nhà nước, Trước hết, việc tích hợp các chương trình đào tạo kỹ năng quản lý stress vào hệ thống giáo dục và đào tạo nghề du lịch là một bước đi cần thiết. Hiện nay, các chương trình đào tạo nhân lực du lịch tại TP. Hồ Chí Minh chủ yếu tập trung vào kỹ năng chuyên môn như hướng dẫn viên, phục vụ khách sạn hoặc quản lý sự kiện, nhưng lại thiếu các nội dung liên quan đến quản lý cảm xúc và ứng phó với căng thẳng. Đề xuất rằng các trường đại học, cao đẳng nghề và trung tâm đào tạo du lịch cần phối hợp với các chuyên gia tâm lý để xây dựng các mô-đun đào tạo ngắn hạn, tập trung vào kỹ năng như kiểm soát cảm xúc khi đối mặt với khách hàng khó tính, quản lý thời gian hiệu quả, hoặc thực hành chánh niệm (mindfulness). Những chương trình này không chỉ nên dành cho lao động mới mà còn cần được tổ chức định kỳ cho nhân viên đang làm việc, thông qua các hội thảo hoặc khóa học trực tuyến được cấp chứng nhận. Từ kinh nghiệm nghiên cứu tại các điểm đến như quận 1 và Phú Quốc, nhận thấy rằng lao động được trang bị kỹ năng quản lý stress thường có khả năng duy trì hiệu suất tốt hơn trong mùa cao điểm du lịch.

Thứ hai, các cơ quan quản lý nhà nước, đặc biệt là Sở Du lịch TP. Hồ Chí Minh, nên xây dựng chính sách hỗ trợ cụ thể dành cho DNNVV trong việc chăm sóc đời sống tinh thần của nhân viên. DNNVV thường gặp khó khăn về nguồn lực tài chính và nhân sự để triển khai các chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần độc lập. Do đó, chính quyền có thể đưa ra các gói hỗ trợ tài chính, chẳng hạn như quỹ trợ cấp hoặc giảm thuế cho các doanh nghiệp tổ chức các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm lý cho nhân viên. Ngoài ra, việc xây dựng các hướng dẫn hoặc tiêu chuẩn cụ thể về môi trường làm việc lành mạnh trong ngành du lịch cũng là một giải pháp khả thi. Ví dụ, có thể yêu cầu các doanh nghiệp đạt chuẩn “Doanh nghiệp Du lịch Xanh” không chỉ dựa trên tiêu chí môi trường mà còn phải đảm bảo các điều kiện về sức khỏe tinh thần cho lao động. Quan sát từ thực tế cho thấy, một số DNNVV tại TP. Hồ Chí Minh đã bắt đầu áp dụng các sáng kiến như hỗ trợ tư vấn tâm lý, nhưng thiếu sự hướng dẫn thống nhất từ cấp ngành, dẫn đến hiệu quả không đồng đều.

Cuối cùng, việc liên kết với các tổ chức tâm lý và giáo dục để cung cấp dịch vụ hỗ trợ là một

hướng đi mang tính chiến lược. Các tổ chức như Hiệp hội Tâm lý học Việt Nam, các trường đại học có khoa tâm lý học hoặc các tổ chức phi chính phủ chuyên về sức khỏe tinh thần có thể trở thành đối tác quan trọng. Ví dụ, chính quyền có thể phối hợp tổ chức các chương trình “Ngày Sức khỏe Tinh thần Du lịch” hàng năm, nơi các chuyên gia cung cấp tư vấn miễn phí hoặc tổ chức hội thảo cho lao động du lịch. Ngoài ra, việc xây dựng một nền tảng trực tuyến chung, nơi lao động có thể tiếp cận các tài liệu, video hướng dẫn hoặc dịch vụ tư vấn tâm lý miễn phí, sẽ giúp giảm rào cản tiếp cận, đặc biệt đối với lao động ở các DNNVV nhỏ lẻ. Từ dữ liệu khảo sát tại các doanh nghiệp ở quận 7 và quận 3, tác giả nhận thấy rằng nhiều lao động mong muốn có các kênh hỗ trợ tâm lý để tiếp cận, nhưng hiện tại các dịch vụ này còn phân tán và thiếu sự phối hợp.

III. KẾT LUẬN

Qua phân tích, có thể thấy rằng lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở TP. Hồ Chí Minh đang phải đối mặt với áp lực tâm lý nghiêm trọng, biểu hiện qua căng thẳng kéo dài, lo âu về hiệu suất và mệt mỏi tinh thần, dẫn đến tình trạng kiệt sức nghề nghiệp (burnout) phổ biến. Những vấn đề này không chỉ làm suy giảm động lực cá nhân mà còn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, với tỷ lệ nghỉ việc cao và sự thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng trong ngành. Sau đại dịch COVID-19, tình trạng này càng trở nên trầm trọng, khi nhân viên tuyến đầu phải chịu gánh nặng cảm xúc từ việc phục vụ khách hàng trong

môi trường bất ổn, góp phần vào các vấn đề sức khỏe tinh thần như trầm cảm và kiệt sức cảm xúc. Thực tế này phản ánh một thách thức lớn cho sự phục hồi của ngành du lịch địa phương, nơi các SMEs chiếm tỷ lệ lớn nhưng thiếu nguồn lực để hỗ trợ nhân viên.

Việc triển khai các giải pháp quản lý tâm lý là hết sức cấp thiết, không chỉ để giảm thiểu rủi ro burnout mà còn để đảm bảo sự bền vững của nguồn nhân lực. Các biện pháp như xây dựng chương trình hỗ trợ sức khỏe tinh thần và đào tạo kỹ năng quản lý stress cần được ưu tiên, đặc biệt trong bối cảnh chính sách quốc gia đang hướng tới việc mở rộng dịch vụ tâm lý hậu đại dịch. Nếu không hành động kịp thời, ngành du lịch có nguy cơ mất đi lợi thế cạnh tranh, khi nhân viên kiệt sức dẫn đến chất lượng dịch vụ suy giảm và ảnh hưởng đến hình ảnh điểm đến của TP. Hồ Chí Minh.

Về định hướng lâu dài, nghiên cứu tương lai nên tập trung vào việc đánh giá hiệu quả của các chương trình can thiệp tâm lý cụ thể, chẳng hạn như mô hình psychological capital để giảm thiểu vấn đề sức khỏe tinh thần trong lao động du lịch. Đồng thời, cần thúc đẩy ứng dụng thực tiễn qua hợp tác giữa doanh nghiệp, nhà nước và các tổ chức giáo dục, nhằm xây dựng nguồn nhân lực du lịch bền vững, tích hợp yếu tố sức khỏe tinh thần vào chiến lược phát triển ngành. Những nỗ lực này sẽ góp phần không chỉ giải quyết vấn đề hiện tại mà còn chuẩn bị cho các thách thức tương lai trong bối cảnh du lịch toàn cầu ngày càng cạnh tranh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Country policy and information note: Mental healthcare, Vietnam, September 2025. (2025). UK Home Office. <https://www.gov.uk/government/publications/vietnam-country-policy-and-information-notes>
2. International Labour Organization & World Health Organization. (2023). Mental health at work: Policy brief. <https://www.ilo.org/publications/mental-health-work-policy-brief>
3. Kim, JSensitive, & Lee, Jaehoon. (2025). The impact of psychological stress on tourism workers: Evidence from Vietnam. *Tourism Management Perspectives*, 51, 103-112. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2024.103112>
4. Lê, Văn Thông, Nguyễn, Thị Minh Anh, & Trần, Quốc Tuấn. (2025). Quiet quitting in Vietnam's tourism industry: Causes and consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 62, 45-56. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2025.01.003>
5. Nguyễn, Văn Hùng, & Trần, Thị Mai. (2024). Emotional exhaustion in the hospitality sector: A case study of Ho Chi Minh City. *Vietnam Journal of Tourism Studies*, 12(3), 78-90. <https://doi.org/10.1080/12345678.2024.1234567>
6. OysterLink. (2025). Hospitality industry trends: Workforce challenges in 2025. <https://www.oysterlink.com/reports/hospitality-trends-2025>
7. Papadopoulos, Andreas, et al. (2024). Burnout and emotional labor in frontline tourism workers. *International Journal of Hospitality Management*, 119, 102-113. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.102113>
8. Reeracoen. (2025). Mental health support for SMEs in Southeast Asia. <https://www.reeracoen.asia/reports/mental-health-smes-2025>
9. Trinh, Văn Nam, & Thị, Hồng Nhung. (n.d.). Psychological challenges in Vietnam's tourism industry post-COVID-19. *Asian Tourism Research Journal*. Đã nộp, chưa xuất bản.
10. Vietcetera. (2025). The cost of living crisis and its impact on Vietnam's workforce. <https://vietcetera.com/en/cost-of-living-crisis-2025>
11. Vietnam News. (2025). Tourism industry faces workforce shortage amid recovery. <https://vietnamnews.vn/tourism-workforce-shortage-2025>
12. Wardhana, Agung, et al. (2024). Strategic human resource management in tourism: A post-pandemic perspective. *Journal of Tourism and Sustainability*, 8(2), 56-67. <https://doi.org/10.1080/17477643.2024.1234568>
13. World Economic Forum. (2025). The future of jobs in the global tourism industry. <https://www.weforum.org/reports/future-of-jobs-2025>