

LAO ĐỘNG CẢM XÚC VÀ KIẾT SỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN: TIẾP CẬN LÝ THUYẾT VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Nguyễn Thanh Trường
Trường Đại học FPT
Email: truongNT23@fe.edu.vn

Tóm tắt: Trong ngành khách sạn, nhân viên buồng phòng là lực lượng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú nhưng lại thường chịu áp lực lớn về thể chất và tâm lý. Bài viết tập trung phân tích mối quan hệ giữa lao động cảm xúc, stress nghề nghiệp, kiệt sức nghề nghiệp và ý định nghỉ việc của nhân viên buồng phòng trong bối cảnh hoạt động khách sạn hiện nay. Thông qua phương pháp tiếp cận lý thuyết và tổng hợp các nghiên cứu liên quan, bài viết cho thấy việc thường xuyên phải kiểm soát cảm xúc, duy trì thái độ phục vụ chuyên nghiệp và chịu áp lực công việc kéo dài có thể làm gia tăng stress nghề nghiệp, từ đó dẫn đến kiệt sức và suy giảm động lực làm việc. Đồng thời, nghiên cứu cũng nhấn mạnh vai trò của hỗ trợ tổ chức trong việc giảm thiểu các tác động tiêu cực này thông qua môi trường làm việc tích cực, chính sách ghi nhận nhân viên và đào tạo kỹ năng quản trị cảm xúc. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất mô hình lý thuyết nhằm làm rõ cơ chế tác động giữa các yếu tố và đưa ra một số hàm ý quản trị dành cho doanh nghiệp khách sạn.

Từ khóa: lao động cảm xúc; kiệt sức nghề nghiệp; nhân viên buồng phòng; ngành khách sạn.

EMOTIONAL LABOR AND OCCUPATIONAL BURNOUT OF HOUSEKEEPING STAFF IN THE HOTEL INDUSTRY: A THEORETICAL APPROACH AND MANAGEMENT IMPLICATIONS

Abstract: In the hotel industry, housekeeping staff play a crucial role in maintaining the quality of accommodation services but often experience significant physical and psychological stress. This article focuses on analyzing the relationship between emotional labor, occupational stress, occupational burnout, and the intention to quit among housekeeping staff in the context of current hotel operations. Through a theoretical approach and a synthesis of related studies, the article shows that the constant need to control emotions, maintain a professional service attitude, and endure prolonged work pressure can increase occupational stress, leading to burnout and decreased motivation. Simultaneously, the study emphasizes the role of organizational support in mitigating these negative impacts through a positive work environment, employee recognition policies, and emotional management skills training. Based on this, the article proposes a theoretical model to clarify the interaction mechanism between factors and offers some management implications for hotel businesses.

Keywords: emotional labor; occupational burnout; housekeeping staff; hotel industry.

Nhận bài: 21/04/2026

Phản biện: 20/05/2026

Duyệt đăng: 24/05/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành khách sạn đóng vai trò then chốt trong nền kinh tế du lịch, đòi hỏi chất lượng dịch vụ luôn ở mức ổn định cùng thái độ phục vụ chuyên nghiệp từ đội ngũ nhân sự (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025a). Trong một tổ chức khách sạn, nhân viên là những người trực tiếp cung cấp dịch vụ, đại diện cho hình ảnh thương hiệu và quyết định trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng (Phạm Thị Thanh Hậu, 2025). Khi nhắc đến hoạt động dịch vụ, sự chú ý thường đổ dồn vào các bộ phận tiền sảnh như lễ tân hay nhà hàng. Tuy nhiên, nhân viên buồng phòng – những người thường làm việc thầm lặng ở khu vực hậu sảnh – lại là lực lượng nòng cốt duy trì chất lượng cơ sở vật chất, và họ cũng đang phải gánh chịu những áp lực tâm lý cùng cường độ lao động cảm xúc không hề nhỏ.

Đặc thù công việc của nhân viên buồng phòng mang tính lặp đi lặp lại với cường độ cao, luôn bị ràng buộc bởi các quy trình vận hành chuẩn (SOP)

khất khe về độ sạch sẽ, đúng tiêu chuẩn thẩm mỹ và chính xác về thời gian (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025b). Hơn thế nữa, họ liên tục phải kiểm soát và kìm nén cảm xúc cá nhân khi đối mặt với vô vàn tình huống căng thẳng: xử lý phòng ốc bừa bộn, đáp ứng các yêu cầu gấp gáp, đối diện với khách hàng phàn nàn, chịu áp lực từ cấp trên, hay sự quá tải do thiếu hụt nhân sự vào mùa cao điểm. Áp lực công việc buộc nhân viên phải thường xuyên kiểm soát cảm xúc và duy trì sự điềm tĩnh, tích cực trong quá trình làm việc như vậy rất dễ dẫn đến tình trạng căng thẳng kéo dài và cạn kiệt cảm xúc (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025d). Hệ lụy của kiệt sức nghề nghiệp (burnout) không chỉ làm suy giảm động lực, làm giảm chất lượng dịch vụ mà còn làm tăng tỷ lệ và ý định nghỉ việc của người lao động (Trương Trí Thông và cộng sự, 2022).

Mặc dù lao động cảm xúc và kiệt sức nghề nghiệp là những rào cản lớn đe dọa trực tiếp đến

sự phát triển bền vững của doanh nghiệp, song đối với lực lượng nhân viên buồng phòng, vấn đề này dường như vẫn chưa được quan tâm và nghiên cứu đúng mức. Xuất phát từ thực tiễn cấp thiết đó, bài viết “Lao động cảm xúc và kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên buồng phòng trong ngành khách sạn: Tiếp cận lý thuyết và hàm ý quản trị” được thực hiện nhằm đi sâu phân tích bản chất của áp lực tâm lý mà lực lượng lao động này đang đối mặt, từ đó cung cấp các cơ sở khoa học và đề xuất các giải pháp quản trị nhân sự nhân văn, hiệu quả để giữ chân nhân tài.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Đặc điểm công việc của nhân viên buồng phòng

Trong hoạt động kinh doanh lưu trú, công việc của nhân viên buồng phòng mang đặc thù nặng nhọc về thể chất, tính lặp đi lặp lại cao và phải chịu áp lực thời gian rất lớn, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm check-in hoặc check-out. Lực lượng lao động này phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình vận hành chuẩn (SOP) với những yêu cầu khắt khe về tính chi tiết và tiêu chuẩn vệ sinh. Dù thường làm việc ở khu vực hậu sảnh, ít được khách hàng nhìn thấy trực tiếp và đôi khi ít được công nhận thành quả, họ vẫn bắt buộc phải duy trì thái độ giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp với khách lưu trú, bộ phận lễ tân, giám sát và đồng nghiệp.

2.1.2. Khái niệm lao động cảm xúc

Lao động cảm xúc là quá trình người lao động chủ động điều chỉnh, kiểm soát hoặc che giấu cảm xúc cá nhân để phù hợp với những yêu cầu và chuẩn mực nghề nghiệp. Trong môi trường dịch vụ khách sạn, chuẩn mực này đòi hỏi nhân viên luôn phải thể hiện sự thân thiện, bình tĩnh, tôn trọng và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng (Nysveen et al., 2018). Riêng đối với nhân viên buồng phòng, lao động cảm xúc bộc lộ rõ qua việc họ phải giữ thái độ nhã nhặn ngay cả khi khách phàn nàn, tuyệt đối không được thể hiện sự mệt mỏi, khó chịu hay áp lực cá nhân trong giờ làm việc, điều này buộc họ phải kiểm soát tâm lý liên tục (Papadopoulos et al., 2024).

2.1.3. Các hình thức lao động cảm xúc

Diễn xuất bề mặt : Người lao động chỉ thay đổi biểu hiện ra bên ngoài. Ví dụ, họ vẫn gượng cười và nói chuyện nhẹ nhàng dù thực tâm đang rất mệt mỏi hoặc không đồng tình. Sự bất nhất giữa cảm xúc thật và biểu hiện bên ngoài này rất dễ dẫn đến căng thẳng tâm lý do phải liên tục kìm nén (Nguyen & Tran, 2024).

Diễn xuất sâu : Nhân viên nỗ lực điều chỉnh

cảm xúc từ bên trong để phù hợp với vai trò nghề nghiệp. Bằng cách thực hành “đồng cảm nhận thức” – tức đặt mình vào vị trí của khách hàng để thấu hiểu quan điểm và sự phàn nàn của họ (Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2022) – nhân viên có thể giảm thiểu được các xung đột cảm xúc nội tại nếu được đào tạo tốt.

Biểu hiện cảm xúc tự nhiên : Đây là trạng thái nhân viên thật sự cảm thấy vui vẻ, tự hào và muốn hỗ trợ khách. Trạng thái tích cực này thường xuất hiện khi nhân viên có động lực nghề nghiệp cao và được làm việc trong một môi trường tích cực, an toàn, có sự hỗ trợ từ tổ chức (Alshuqairat et al., 2023).

2.1.4. Khái niệm stress nghề nghiệp

Stress nghề nghiệp là trạng thái căng thẳng phát sinh khi yêu cầu của công việc vượt quá nguồn lực cá nhân (ILO & WHO, 2023). Đối với nhân viên buồng phòng, stress thường đến từ khối lượng công việc quá tải với số lượng phòng lớn, thời gian gấp rút, tiêu chuẩn khắt khe, thiếu hụt nhân sự vào mùa cao điểm, những phàn nàn từ khách hàng, hoặc sự thiếu hỗ trợ tâm lý từ ban quản lý (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025d).

2.1.5. Khái niệm kiệt sức nghề nghiệp

Kiệt sức nghề nghiệp (burnout) là trạng thái suy giảm nghiêm trọng năng lượng thể chất, cảm xúc và tinh thần do hậu quả của việc chịu đựng áp lực công việc kéo dài (Kim & Lee, 2025). Trạng thái này bao gồm ba biểu hiện chính yếu (phân loại theo lý thuyết mở rộng ngoài tài liệu): (1) Cạn kiệt cảm xúc do phải liên tục kiểm soát thái độ phục vụ; (2) Thái độ xa cách, trở nên thờ ơ, tiêu cực với khách hàng và công việc; (3) Giảm sút cảm nhận thành tựu, khiến nhân viên chỉ làm việc ở mức tối thiểu mà không còn động lực hay sự gắn kết (Le et al., 2025; Papadopoulos et al., 2024).

2.1.6. Ý định nghỉ việc

Ý định nghỉ việc là sự thể hiện suy nghĩ, dự định hoặc mong muốn tự nguyện rời bỏ tổ chức và tìm kiếm một công việc khác (Hom & Griffeth, 1991; Tett & Meyer, 1993). Khi trạng thái kiệt sức nghề nghiệp và căng thẳng tâm lý kéo dài mà không có sự can thiệp từ doanh nghiệp, nhân viên sẽ dần mất đi sự gắn kết với nghề, suy giảm hiệu suất làm việc nghiêm trọng, từ đó nảy sinh ý định chuyển sang công việc khác để giải thoát khỏi áp lực.

2.2. Mối quan hệ giữa lao động cảm xúc và kiệt sức nghề nghiệp

2.2.1. Lao động cảm xúc làm gia tăng stress nghề nghiệp

Với bối cảnh làm việc mang tính đặc trưng của ngành lưu trú, nhân viên buồng phòng phải thường

xuyên đổi mặt với việc che giấu đi những cảm xúc thực sự của bản thân để duy trì thái độ phục vụ chuyên nghiệp, nhã nhặn. Sự chênh lệch giữa cảm xúc thật bên trong và cảm xúc bắt buộc phải bộc lộ ra bên ngoài tạo ra một trạng thái xung đột sâu sắc. Khi phải liên tục kìm nén tâm lý kết hợp với một môi trường làm việc căng thẳng, nhân viên rất dễ đánh mất sự tập trung, dễ mắc sai lầm và rơi vào trạng thái lo âu. Tình trạng xung đột và kìm nén này nếu kéo dài sẽ vắt kiệt năng lượng tinh thần, biến lao động cảm xúc từ một kỹ năng thành một gánh nặng tâm lý nặng nề đối với người lao động (Papadopoulos et al., 2024).

2.2.2. Stress nghề nghiệp dẫn đến kiệt sức nghề nghiệp

Khi những căng thẳng tâm lý không được giải tỏa kịp thời, stress kéo dài sẽ tất yếu dẫn đến hội chứng kiệt sức nghề nghiệp (burnout). Đối với nhân viên buồng phòng, họ là đối tượng rất dễ bị tổn thương bởi phải hứng chịu áp lực “kép”: vừa hao mòn về thể chất do khối lượng công việc dọn dẹp cao, làm việc theo ca kíp kéo dài, vừa phải đối mặt với khối lượng công việc đa nhiệm cùng cường độ làm việc ngày càng gia tăng trong môi trường dịch vụ hiện đại. Hệ quả là nhân viên rơi vào trạng thái cạn kiệt cả về thể chất lẫn tinh thần, luôn cảm thấy mệt mỏi rã rời, làm suy yếu nghiêm trọng động lực nội tại và đánh mất sự hứng thú đối với công việc thường ngày.

2.2.3. Kiệt sức nghề nghiệp làm tăng ý định nghỉ việc

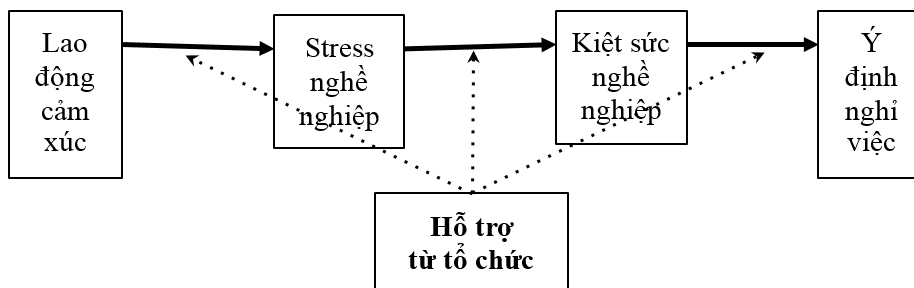
Hệ lụy đáng lo ngại nhất của tình trạng kiệt sức nghề nghiệp là sự đứt gãy sợi dây gắn kết giữa nhân viên và tổ chức. Khi bị vắt kiệt tinh thần, nhân viên thường hoài nghi về giá trị công việc, dẫn đến thái độ làm việc đối phó (quiet quitting) - nơi họ chỉ

hoàn thành nhiệm vụ ở mức độ tối thiểu nhất (Le et al., 2025). Sự mệt mỏi kéo dài này cũng trực tiếp làm giảm chất lượng phục vụ và khả năng thấu hiểu khách hàng. Về lâu dài, khi sức chịu đựng vượt quá giới hạn, nhân viên sẽ có xu hướng tìm cách rời bỏ công việc. Thực tế cho thấy, áp lực tâm lý và sự kiệt sức đã đẩy tỷ lệ biến động nhân sự và ý định nghỉ việc tại nhiều doanh nghiệp lưu trú có lúc lên tới mức 30-40% (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025d).

2.2.4. Vai trò của hỗ trợ tổ chức

Đề phá vỡ vòng lặp tiêu cực từ lao động cảm xúc dẫn đến kiệt sức nghề nghiệp và ý định nghỉ việc, sự hỗ trợ kịp thời từ phía tổ chức đóng vai trò như một “tấm khiên” giúp bảo vệ sức khỏe tinh thần của người lao động. Một môi trường làm việc an toàn, thoải mái cùng với việc tối ưu hóa các quy trình vận hành chuẩn (SOP) sẽ giúp nhân viên giảm bớt căng thẳng, hạn chế sai sót và có định hướng làm việc rõ ràng hơn. Bên cạnh đó, việc xây dựng văn hóa đồng nghiệp tích cực thông qua các hoạt động gắn kết nội bộ, team-building hay chia sẻ hỗ trợ trong công việc cũng giúp nhân viên giải tỏa áp lực và cảm thấy được đồng hành nhiều hơn. Ngoài môi trường làm việc, các chính sách công nhận và khen thưởng minh bạch gắn với hiệu quả công việc sẽ giúp nhân viên nhận thấy giá trị đóng góp của bản thân, từ đó tăng động lực gắn bó với nghề. Đồng thời, doanh nghiệp cần chú trọng triển khai các chương trình đào tạo về kỹ năng quản trị cảm xúc, kỹ năng đồng cảm và quản lý stress nhằm giúp nhân viên xử lý tình huống với khách hàng hiệu quả hơn, giảm xung đột nội tại và chủ động bảo vệ sức khỏe tinh thần trước áp lực nghề nghiệp (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025c)

2.3. Khung lý thuyết đề xuất



Hình 1: Sơ đồ lý thuyết nghiên cứu được đề xuất

Mô hình đề xuất trong bài viết được xây dựng nhằm lý giải quá trình hình thành kiệt sức nghề nghiệp của nhân viên buồng phòng trong ngành khách sạn dưới tác động của lao động cảm xúc. Theo mô hình này, lao động cảm xúc được xem là điểm khởi đầu của chuỗi tác động tâm lý trong

công việc. Khi nhân viên buồng phòng phải thường xuyên che giấu sự mệt mỏi, giữ thái độ nhã nhặn trước phàn nàn của khách hoặc duy trì hình ảnh chuyên nghiệp dù chịu áp lực về thời gian và khối lượng phòng, họ dễ rơi vào trạng thái căng thẳng nghề nghiệp. Sự căng thẳng này nếu diễn ra liên

tục sẽ làm suy giảm năng lượng thể chất, tinh thần và cảm xúc, từ đó dẫn đến kiệt sức nghề nghiệp. Kiệt sức nghề nghiệp không chỉ dừng lại ở cảm giác mệt mỏi, mà còn thể hiện qua thái độ thờ ơ với công việc, giảm động lực phục vụ và suy giảm cảm nhận về giá trị nghề nghiệp. Khi tình trạng này kéo dài, nhân viên có xu hướng hình thành ý định nghỉ việc như một cách thoát khỏi áp lực. Tuy nhiên, mô hình cũng nhấn mạnh vai trò điều tiết quan trọng của hỗ trợ tổ chức. Những chính sách như phân công công việc hợp lý, ghi nhận đóng góp, hỗ trợ từ cấp quản lý, đào tạo kỹ năng quản trị cảm xúc và xây dựng môi trường làm việc tích cực có thể làm giảm tác động tiêu cực của lao động cảm xúc và stress nghề nghiệp. Vì vậy, mô hình không chỉ có ý nghĩa lý thuyết mà còn gợi mở hướng quản trị nhân sự nhân văn hơn cho các khách sạn.

2.4. Hàm ý quản trị

Đối với ban quản lý khách sạn, Ban quản lý cần thay đổi cách nhìn nhận về công việc buồng phòng, xem đây không chỉ là lao động thể chất mà còn là công việc đòi hỏi khả năng kiểm soát cảm xúc, chịu áp lực cao và duy trì thái độ phục vụ ổn định trong suốt ca làm việc. Việc đánh giá hiệu suất của nhân viên không nên chỉ dựa trên số lượng phòng hoàn thành mà cần quan tâm thêm đến chất lượng phục vụ, mức độ ổn định tâm lý và khả năng phối hợp trong công việc. Bên cạnh đó, khách sạn cần phân bổ khối lượng công việc phù hợp với số lượng nhân sự thực tế, đặc biệt vào mùa cao điểm hoặc các giai đoạn công suất phòng tăng mạnh. Việc kéo dài thời gian làm việc hoặc tăng ca liên tục có thể khiến nhân viên dễ rơi vào trạng thái mệt mỏi và giảm động lực nghề nghiệp. Ngoài yếu tố vận hành, doanh nghiệp cũng cần chú trọng các hình thức ghi nhận đối với nhân viên hậu sảnh nhằm giúp họ cảm thấy công việc của mình được tôn trọng và có ý nghĩa đối với chất lượng dịch vụ chung của khách sạn.

Đối với trưởng bộ phận buồng phòng, Quản lý trực tiếp là người có ảnh hưởng lớn đến tâm lý làm việc hằng ngày của nhân viên buồng phòng. Vì vậy, trưởng bộ phận cần duy trì sự công bằng trong phân công công việc, hỗ trợ nhân viên khi xảy ra sự cố và hạn chế cách quản lý chỉ tập trung vào kiểm tra lỗi. Khi nhân viên gặp tình huống khó xử với khách hàng hoặc áp lực trong giờ cao điểm, sự hỗ trợ kịp thời từ quản lý sẽ giúp giảm

căng thẳng và tạo cảm giác an tâm hơn trong công việc. Ngoài ra, các quy trình vận hành chuẩn cần được áp dụng theo hướng hỗ trợ và hướng dẫn thay vì tạo thêm áp lực cho nhân viên. Những buổi họp giao ca ngắn có thể được sử dụng như không gian để chia sẻ khó khăn, nhắc nhở các vấn đề cần lưu ý và động viên tinh thần nhân viên sau những ca làm việc áp lực. Việc ghi nhận kịp thời những cá nhân làm tốt cũng góp phần duy trì tinh thần tích cực trong tập thể.

Đối với công tác đào tạo, Trong môi trường khách sạn hiện nay, đào tạo nghiệp vụ chuyên môn là chưa đủ để giúp nhân viên thích nghi lâu dài với công việc. Do đó, doanh nghiệp cần mở rộng nội dung đào tạo sang các kỹ năng liên quan đến quản trị cảm xúc, giao tiếp ứng xử và xử lý tình huống với khách hàng. Điều này đặc biệt cần thiết đối với nhân viên buồng phòng, vì họ thường xuyên phải làm việc dưới áp lực thời gian và phải duy trì thái độ chuyên nghiệp dù đang mệt mỏi hoặc căng thẳng. Bên cạnh kỹ năng phục vụ, khách sạn cũng nên lồng ghép các nội dung về chăm sóc sức khỏe tinh thần, hướng dẫn nhân viên nhận diện dấu hiệu căng thẳng nghề nghiệp và xây dựng thói quen cân bằng tâm lý sau giờ làm việc. Việc quan tâm đến sức khỏe tinh thần không chỉ giúp giảm nguy cơ kiệt sức nghề nghiệp mà còn góp phần duy trì chất lượng phục vụ ổn định trong dài hạn.

Đối với chính sách nhân sự, Một môi trường làm việc thiếu định hướng phát triển dễ khiến nhân viên giảm động lực và có xu hướng rời bỏ công việc. Vì vậy, bộ phận nhân sự cần xây dựng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng cho nhân viên buồng phòng, giúp họ nhìn thấy cơ hội phát triển trong tương lai như trở thành tổ trưởng, giám sát hoặc quản lý bộ phận. Ngoài ra, các chính sách khen thưởng cũng cần phù hợp hơn với đặc thù của lao động hậu sảnh. Khách sạn có thể áp dụng các hình thức ghi nhận linh hoạt như biểu dương trong họp ca, khen thưởng theo tháng hoặc ghi nhận những trường hợp được khách hàng phản hồi tích cực. Những hình thức này tuy không mang giá trị vật chất lớn nhưng có tác động tích cực đến sự tự hào nghề nghiệp và cảm giác được công nhận của nhân viên. Cuối cùng, doanh nghiệp nên tăng cường các hoạt động kết nối nội bộ nhằm tạo môi trường làm việc gắn kết hơn giữa các nhân viên. Những hoạt động tập thể ngoài giờ làm việc có thể giúp giảm áp lực tâm lý, tăng sự hỗ trợ giữa đồng

nghiệp và hạn chế cảm giác cô lập thường gặp ở nhóm lao động hậu sản.

III. KẾT LUẬN

Bài viết cho thấy lao động cảm xúc là một khía cạnh đáng quan tâm trong công việc của nhân viên buồng phòng khách sạn. Dù thường làm việc ở khu vực hậu sảnh và ít tiếp xúc trực diện như lễ tân hay nhà hàng, nhân viên buồng phòng vẫn phải duy trì thái độ chuyên nghiệp, kiểm soát cảm xúc và đáp ứng nhiều tiêu chuẩn khắt khe

trong công việc. Khi áp lực này kéo dài, họ dễ rơi vào stress nghề nghiệp, kiệt sức và hình thành ý định nghỉ việc. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất mô hình lý thuyết thể hiện mối quan hệ giữa lao động cảm xúc, stress nghề nghiệp, kiệt sức nghề nghiệp, ý định nghỉ việc và vai trò hỗ trợ của tổ chức. Kết quả gợi ý rằng các khách sạn cần quan tâm nhiều hơn đến sức khỏe tinh thần, sự công nhận và môi trường làm việc của nhân viên buồng phòng

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alshuqairat, B. M., Al-Majali, M. M., & Al-Kasasbeh, M. M. (2023). *The impact of workplace environment on employee productivity: A case study in Jordanian organizations*. *Journal of Business and Management Studies*, 5(2), 123-134.
- Chen, M. H., Jang, S. S., & Kim, W. G. (2007). *The impact of the SARS outbreak on Taiwanese hotel stock performance: An event-study approach*. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 200-212.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). *Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses*. *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 350.
- International Labour Organization & World Health Organization. (2023). *Mental health at work: Policy brief*.
- Kim, J., & Lee, J. (2025). *The impact of psychological stress on tourism workers: Evidence from Vietnam*. *Tourism Management Perspectives*, 51, 103-112.
- 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.
- Lê Lâm Huỳnh Thông. (2025a). *Áp lực tâm lý và tình trạng kiệt 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*. *Tạp chí Tâm lý - Giáo dục*, 31(10 kì 3), 45-48.
- Lê Lâm Huỳnh Thông. (2025b). *Động lực làm việc và sự gắn kết nghề nghiệp của nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số: Thực trạng và giải pháp*. *Tạp chí Tâm lý - Giáo dục*, 31(09 kì 2), 88-92.