



# TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐẾN VIỆC LÀM CỦA LAO ĐỘNG NỮ DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI THÀNH PHỐ HUẾ: NHỮNG BIẾN ĐỔI VÀ GIẢI PHÁP ỨNG PHÓ CÁ NHÂN

Lê Đăng Bảo Châu

Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế, 77 Nguyễn Huệ, Huế, Việt Nam

\* Tác giả liên hệ: **Lê Đăng Bảo Châu** <ldbchau@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 28-02-2023; Ngày chấp nhận đăng: 22-05-2023)

**Tóm tắt.** Dựa trên tiếp cận Chiến lược phục hồi, nghiên cứu này chỉ ra những biến đổi về việc làm của lao động nữ dịch vụ lưu trú tại thành phố Huế trong bối cảnh đại dịch Covid-19 và cách thức họ ứng phó với những biến đổi này. Bằng cách phân tích thông tin định lượng thu được qua khảo sát bằng bảng hỏi 200 lao động nữ và phỏng vấn bán cấu trúc 20 lao động nữ được lựa chọn từ 200 người này, nghiên cứu cho thấy (1) tình trạng mất/thiếu việc làm đồng loạt của lao động nữ sau khi đại dịch Covid-19 bùng phát tại thành phố Huế, (2) những áp lực về kinh tế và tinh thần mà họ đã trải qua và (3) các chiến lược thích ứng và phục hồi việc làm của họ. Tại thời điểm ngành du lịch đang còn đóng băng, đa số các chiến lược việc làm của người lao động mang tính tạm thời, cầm cự.

**Từ khóa:** Covid-19, việc làm, lao động nữ, dịch vụ lưu trú, chiến lược ứng phó

## IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON HOTEL EMPLOYEES IN HUE CITY: CHANGES AND INDIVIDUAL RESILIENCE STRATEGIES

Le Dang Bao Chau

University of Sciences, Hue University, 77 Nguyen Hue St., Hue, Vietnam,

\*Correspondence to **Le Dang Bao Chau** <ldbchau@hueuni.edu.vn >

(Received: February 28, 2023; Accepted: May 22, 2023)

---

**Abstract.** Based on the Resilience Strategy approach, this study investigates the changes in employment of female workers in the accommodation service in Hue city and how individuals adapt to these changes. By analyzing the quantitative data collected from 200 female workers and the qualitative data collected from 20 workers selected from these 200 women surveyed, the study shows that (1) the mass loss/lack of employment of female employees after the Covid-19 outbreak in Hue city, (2) the economic and mental pressures they experienced, and (3) their adaptation and recovery strategies. At the time when the tourism industry is still “freezing”, most workers’ employment resilience strategies are temporary.

**Keywords:** Covid-19, employment, hotel employees, accommodation service, resilience strategies

## 1. Đặt vấn đề

Covid-19 được biết đến như đại dịch bệnh suy hô hấp cấp diễn ra trên phạm vi toàn cầu. Theo tổ chức lao động quốc tế ILO [9], Covid-19 đã gây nên sự sụt giảm chưa từng có đối với hoạt động kinh tế và số giờ làm việc trên toàn thế giới. Báo cáo “Triển vọng việc làm và xã hội thế giới xu hướng năm 2022” của ILO [15] đã chỉ ra rằng tính đến năm 2021, sau 2 năm hoành hành đại dịch Covid-19 vẫn ngăn cản thị trường lao động phục hồi. ILO dự báo số giờ làm việc trên toàn cầu thâm hụt tương đương với 52 triệu việc làm toàn thời gian. Vì thế, tỷ lệ thất nghiệp toàn cầu vẫn ở mức cao so với trước khi đại dịch bùng phát. Tỷ lệ này sẽ kéo dài cho đến năm 2023.

Du lịch là lĩnh vực chịu ảnh hưởng nhiều nhất từ đại dịch. Với tình trạng bị đóng băng, hàng triệu lao động có thu nhập ổn định trước đây bị mất việc làm và mất nguồn thu nhập, do đó, có nguy cơ rơi vào cảnh nghèo đói [9]. ILO [11] ước tính rằng đại dịch Covid-19 có thể gây ra tình trạng mất việc làm của 305 triệu người, trong đó nhiều lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch. Các nỗ lực ngăn chặn đại dịch lây lan có thể khiến nền kinh tế du lịch quốc tế giảm từ 45% đến 70%. Các dịch vụ du lịch trong nước cũng đang bị ảnh hưởng vì khoảng một nửa dân số thế giới được ước tính sẽ bị hạn chế di chuyển bởi các biện pháp ngăn chặn.

Một báo cáo nghiên cứu khác của ILO [8], tại 14 quốc gia ở châu Á - Thái Bình Dương cho biết tổng cộng có 15,3 triệu người làm việc trong lĩnh vực du lịch, bao gồm 6,4 triệu phụ nữ và 8,9 triệu nam giới. Điều này tương ứng với tỷ trọng việc làm du lịch nói chung trong tổng số việc làm là 5,1% (5,9% đối với phụ nữ và 4,7% đối với nam giới). Hầu hết các công việc du lịch ở 14 quốc gia đều nằm ở khu vực thành thị, nơi có 8,8 triệu lao động làm việc trong lĩnh vực du

lịch so với 6,5 triệu lao động ở khu vực nông thôn. Tỷ trọng việc làm du lịch ở thành thị trong tổng số việc làm tương ứng với 8,3%, so với 3,4% của tỷ trọng lao động ở nông thôn.

Tại Việt Nam, “Đánh giá nhanh tác động của đại dịch Covid-19 tới doanh nghiệp và người lao động trong một số ngành kinh tế chính: Ứng phó, điều chỉnh và khả năng phục hồi” của ILO [16] cho biết ba cú sốc kinh tế do đại dịch Covid-19 gây ra đã có ảnh hưởng lớn tới doanh nghiệp và người lao động Việt Nam: ¼ doanh nghiệp tham gia khảo sát đã phá sản hoặc tạm ngừng kinh doanh. Khoảng 2/3 số doanh nghiệp đã áp dụng các biện pháp cắt giảm chi phí lao động. Đối với các doanh nghiệp vẫn hoạt động, các biện pháp giảm chi phí như cho người lao động nghỉ việc không lương hoặc giảm giờ làm đã tác động đến trên 30% người lao động. Đánh giá này cũng cho biết du lịch là ngành bị ảnh hưởng nặng nề nhất từ Covid-19. 71% doanh nghiệp giảm doanh thu trên 30% so với cùng kỳ 2019 và 77% doanh nghiệp cho rằng doanh thu sẽ giảm trên 80% vào quý 2 năm 2020. 10% doanh nghiệp cho tất cả lao động nghỉ việc, 48% doanh nghiệp cho nghỉ việc 50-80% lao động.

Trong gần hai năm (từ tháng 01/2020 đến tháng 9/2021), phần lớn các dịch vụ du lịch, đặc biệt là các dịch vụ lưu trú ở thành phố Huế, 1 thành phố du lịch ở Việt Nam, buộc phải rơi vào tình trạng đóng băng kéo dài. Theo thống kê của sở du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế, trong 6 tháng đầu năm 2021, lượng khách quốc tế đến Huế giảm 95% và lượng khách nội địa giảm 50% so với cùng kỳ năm trước. Tính đến cuối năm 2020, Thừa Thiên Huế có trên 13.000 lao động du lịch bị ảnh hưởng trực tiếp bởi dịch bệnh [17].

Theo Tổ chức lao động quốc tế ILO [9], dịch bệnh và khủng hoảng kinh tế có thể có tác động không cân xứng đến một số bộ phận dân cư, có thể gây ra bất bình đẳng ngày càng trầm trọng. Dựa trên kinh nghiệm trong quá khứ, thông tin hiện tại về đại dịch Covid-19 và những hiểu biết về đại dịch Covid-19, ILO đã xác định một số nhóm dễ bị tổn thương nhất trong đó có phụ nữ. Các nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra tình trạng bất bình đẳng giới cả ở trong các công việc được trả lương và công việc không được trả lương (công việc gia đình) trong bối cảnh Covid [3].

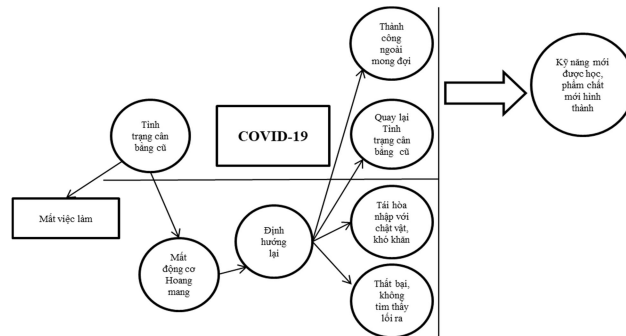
Các nghiên cứu trên thế giới và ở Việt Nam về tác động của đại dịch Covid-19 đến việc làm đã cơ bản chỉ ra được tình trạng sụt giảm lao động và việc làm thông qua các báo cáo tác động của đại dịch đến kinh tế xã hội của các quốc gia. Kế thừa kết quả của các nghiên cứu này, chúng tôi phát triển sâu hơn bằng một nghiên cứu trường hợp các lao động nữ dịch vụ lưu trú tại thành phố Huế. Câu hỏi nghiên cứu đặt ra là: Trong bối cảnh khủng hoảng việc làm chung do đại dịch Covid-19, đặc biệt trong ngành du lịch, lao động nữ đã trải qua những biến động và áp lực gì? Bằng cách nào họ ứng phó với những biến động ấy. Mục tiêu của nghiên cứu là cung

cấp các bằng chứng về những biến đổi việc làm của nhóm lao động nữ dịch vụ lưu trú, được xem là đối tượng chịu tác động nhiều nhất và lâu nhất từ đại dịch, cũng như các chiến lược thích ứng với các biến đổi của cá nhân người lao động trong bối cảnh mới.

## 2. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Cách tiếp cận

Nghiên cứu này dựa trên cách tiếp cận chiến lược phục hồi (resilience strategies) của cá nhân. Thuật ngữ khả năng phục hồi (resilience) được định nghĩa như là “sự thích ứng tích cực trong bối cảnh nghịch cảnh đáng kể” [4, Tr. 543]. Dựa vào mô hình về tiến trình phục hồi của Richardson [5, Tr. 311], khung phân tích được xây dựng như hình 1. Trong đó, tình trạng việc làm của khách thể nghiên cứu được xem xét ở hai giai đoạn trước (tình trạng bình thường cũ) và sau khi đại dịch Covid-19 bùng phát tại thành phố Huế (mất/suy giảm việc làm). Ở giai đoạn thứ hai này, các áp lực sẽ được xem xét cho đến khi lao động nữ bắt đầu có các chiến lược định hướng lại. Kết quả của các chiến lược sẽ được nghiên cứu dựa trên 4 đầu ra: Thất bại, quay lại thị trường việc làm nhưng ở tình trạng kém hơn trước, quay trở lại tình trạng bình thường như trước đại dịch và cuối cùng là quay trở lại thị trường việc làm với thành công lớn hơn trước đây. Đối với hai đầu ra cuối cùng, nghiên cứu sẽ xem xét những kỹ năng, kiến thức, phẩm chất mới mà người lao động đạt được từ chiến lược ứng phó của lao động nữ.



**Hình 1:** Khung phân tích về chiến lược phục hồi việc làm của lao động nữ trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện các mục tiêu đã đề ra, nghiên cứu được thiết kế dựa trên sự kết hợp giữa nghiên cứu tài liệu và nghiên cứu thực địa. Cụ thể là:

### **2.2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu**

Để có cơ sở phát triển lý luận, đề tài sẽ tiến hành thu thập và nghiên cứu các nguồn tài liệu khác nhau trong suốt quá trình nghiên cứu, bao gồm các thông tin thống kê; thông tin thực nghiệm từ các nghiên cứu xã hội học và từ các khoa học khác (nhân học, địa lý, lịch sử, kinh tế) về vấn đề nghiên cứu; các lý thuyết liên quan đến chủ đề nghiên cứu; các thông tin tư liệu pháp lý... Đây cũng là các thông tin thực tiễn về chủ đề nghiên cứu, việc tổng hợp thông tin theo các chủ đề được xây dựng từ các mục tiêu nghiên cứu sẽ là cơ sở cho việc phân tích, so sánh đối chiếu thông tin thu thập được từ nghiên cứu này với các kết quả thu được từ các nghiên cứu trước đó trên cùng chủ đề nghiên cứu.

### **2.2.2. Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi**

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi là một phương pháp phỏng vấn được thực hiện cùng một lúc với nhiều người. Công cụ thu thập lưu giữ thông tin là bảng hỏi. Trong bối cảnh giãn cách xã hội, khảo sát sẽ được thực hiện trực tuyến (online) bằng Google Form. Đối tượng khảo sát và thu thập thông tin là cá nhân lao động nữ có làm việc ở các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố Huế ít nhất 3 tháng trước thời điểm dịch bệnh bùng phát lần thứ nhất ở Việt Nam (tháng 01/2020).

Do nghiên cứu được tiến hành trong thời gian đại dịch Covid-19 đang bùng phát ở thành phố Huế (tháng 02/2022), số lượng lao động ở các cơ sở lưu trú biến động liên tục, nhiều cơ sở đóng cửa, mẫu khảo sát được lấy theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nghĩa là chọn tất cả lao động nữ thuộc lĩnh vực lưu trú có thể tiếp cận và sẵn lòng trả lời bảng hỏi trong thời gian thực hiện khảo sát. Số lượng mẫu thu được là 200 người.

Bảng hỏi có 14 câu, bao gồm các nội dung liên quan đến: (1) Công việc trước và sau khi đại dịch Covid-19 bùng nổ và (2) Kế hoạch nghề nghiệp trong tương lai. Các biến số sẽ được mã hóa sẵn ngay ở bảng hỏi và cơ sở dữ liệu định lượng được thiết lập dựa trên ứng dụng phần mềm Excel trích xuất từ Google Form. Dữ liệu sau đó được phân tích thống kê mô tả trên phần mềm SPSS 20.

### **2.2.3. Phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc**

Phương pháp này sẽ được sử dụng song song với phương pháp khảo sát (Survey research). Kỹ thuật thu thập thông tin được sử dụng là phỏng vấn bán cấu trúc, công cụ là bản hướng dẫn phỏng vấn được thiết kế dựa trên các mục tiêu nghiên cứu. Để đảm bảo an toàn giãn cách, phỏng vấn sẽ được thực hiện qua điện thoại. Mỗi cuộc phỏng vấn kéo dài 20-30 phút.

Mẫu khảo sát được thiết kế dựa trên phương pháp lấy mẫu quả cầu tuyết (snowball) hay còn được gọi là phương pháp chọn mẫu liên kết chuỗi (chain-referral sampling method) [6]. Theo cách này người trả lời đầu tiên đáp ứng đầy đủ các tiêu chí nghiên cứu sẽ được chọn (lao động nữ, đang có tên trong danh sách nhân sự của một cơ sở lưu trú tại thành phố Huế). Theo kỹ thuật lấy mẫu phi xác suất này, những người được phỏng vấn lần lượt được xác định cho đến khi dữ liệu đạt đến độ bão hòa. Mẫu phỏng vấn thu được là 20 người với các độ tuổi, tình trạng hôn nhân và vị thế việc làm khác nhau.

Thông tin phỏng vấn được ghi lại bằng máy ghi âm, sau đó được ghi lại (transcriptions) và xử lý theo chủ đề. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng 6 bước phân tích chủ đề của Braun & Clarke [1] và phân tích diễn ngôn (discours analysis) [2].

### 3. Kết quả và thảo luận

#### 3.1. Tình trạng việc làm của lao động nữ dịch vụ lưu trú trước khi đại dịch Covid-19 bùng phát tại thành phố Huế

Kết quả khảo sát cho thấy trước khi đại dịch Covid-19 bùng phát ở Việt Nam, tất cả đang ở “tình trạng cân bằng cũ”. Cụ thể là 91% người được khảo sát đang làm việc chính thức có hợp đồng lao động cho các cơ sở lưu trú lớn nhỏ trên địa bàn thành phố (58,5% đang làm việc cho các khách sạn trên 3 sao; 40,5% đang làm việc cho các khách sạn, nhà nghỉ từ 1-3 sao; 1% đang làm cho các Resort). Vị trí công việc của họ tại các cơ sở lưu trú rất đa dạng. Bao gồm: Nhân viên bán hàng, tiếp thị và quảng cáo; bếp; buồng phòng; chủ khách sạn, điều hành, hành chính nhân sự, kinh doanh, lễ tân, nhà hàng, tài chính kế toán; tổ chức sự kiện...

Có 65% đang là nhân viên, 35% đang có các chức vụ tại các cơ sở lưu trú. Trong đó có 1% là chủ khách sạn, 2% là quản lý khách sạn, 20% quản lý bộ phận, 12% quản lý nhóm (giám sát viên/trưởng ca). 61% người được phỏng vấn có trình độ học vấn ở bậc đại học và sau đại học, 2% bậc cao đẳng, trung cấp nghề, số còn lại có trình độ trung học phổ thông (8%) và trung học cơ sở (2%).

Trước khi đại dịch Covid-19 xảy ra, thu nhập chung của các lao động nữ trong mẫu khảo sát là 7,87 triệu/tháng. Người có thu nhập thấp nhất là 2 triệu/tháng, cao nhất là 50 triệu/tháng. Mức độ thỏa mãn công việc theo thang điểm từ 1-10 trung bình là 7,56. Điểm thấp nhất là 4 và cao nhất là 10. Số năm gắn bó trung bình của lao động nữ tại thời điểm khảo sát là 8,32. Số năm gắn bó thấp nhất là 1 năm, cao nhất là 29 năm.

Phân tích diễn ngôn (discours analysis) các phỏng vấn sâu của 20 lao động nữ thuộc lĩnh vực dịch vụ lưu trú cho thấy các từ khóa mô tả tình trạng việc làm trước khi đại dịch Covid-19 bùng phát được sử dụng chủ yếu là: “bình thường” với nghĩa tích cực về một sự bình yên, không biến động, mọi việc ổn định, diễn ra đều đặn, thường xuyên, không phải lo nghĩ, không chịu áp lực. Một vài người còn cho biết các chiến lược phát triển nghề nghiệp của bản thân trong điều kiện bình thường.

- “Năm 2019, trước khi dịch xảy ra, các hoạt động diễn ra bình thường, tôi đi làm bình thường ở phòng hành chính nhân sự của khách sạn HG, lương, thu nhập bình thường” (PVS2, 47 tuổi, kết hôn, 2 con).
- “Tôi đã có 1 khởi đầu rất tốt, tốt nghiệp đại học là bắt đầu đi làm cho khách sạn M. Ở đó tôi đã nỗ lực học nghề. Rồi tôi xin được học bổng để du học Singapore. Cuộc sống nghề nghiệp của tôi theo các kế hoạch tôi đã lập ra cho mình. Nghĩa là tôi sẽ làm nhân viên trong bao nhiêu năm là phải thăng tiến lên làm giám sát viên. Rồi từ giám sát viên sẽ phải thăng tiến lên 1 vị trí nào. Có nghĩa là tôi có kế hoạch rõ cho nghề nghiệp của mình và luôn phấn đấu để đạt được các mục tiêu: Năm bao nhiêu tuổi sẽ phải có vị trí nào, mức lương bao nhiêu” (PVS1, 31 tuổi, độc thân).

Có thể thấy vào thời điểm trước khi đại dịch Covid-19 bùng phát tại Việt Nam và ở thành phố Huế, tất cả lao động nữ trong mẫu khảo sát (đang có việc làm) đều đang ở trong trạng thái ổn định về công việc, với mức độ thỏa mãn trung bình khá cao dù đang ở vị trí nào, mức lương nào, thâm niên bao nhiêu năm. Trong tình trạng cân bằng đó, họ có các kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho cá nhân trong điều kiện bình thường.

### **3.2. Những biến động về việc làm của lao động nữ dịch lưu trú khi đại dịch Covid-19 bùng phát tại thành phố Huế**

Như đã trình bày ở trên, du lịch là ngành bị đại dịch tác động sớm nhất và nghiêm trọng nhất. Ngay cả khi chưa xuất hiện ca đầu tiên ở Việt Nam, những đe dọa lây lan từ đại dịch ở các nước bên ngoài cũng đã khiến cho lượng khách du lịch giảm dần vào cuối năm 2019. Từ đầu năm 2020 cho đến cuối năm 2021, với 4 đợt bùng phát dịch tại Việt Nam, ngành du lịch liên tục bị tác động trực tiếp. Không có du khách, các cơ sở lưu trú buộc phải có các chiến lược cắt giảm

nhân viên, giảm giờ làm, giảm lương, nỗ lực cầm cự chờ đợi vượt qua khủng hoảng cho đến lúc họ không cầm cự được nữa, phải đóng cửa để giảm tổn thất.

Phân tích diễn ngôn (discours analysis) các phỏng vấn sâu của 20 lao động nữ thuộc lĩnh vực dịch vụ lưu trú tại thành phố Huế cho thấy những biến động rất lớn về việc làm đối với người lao động. Công việc bị cắt vụn giữa đi làm-ở nhà; tìm việc, xin việc, liên tục và song song với làm thêm online. Các câu chuyện kể cho thấy lao động dịch vụ lưu trú lâm vào tình trạng bế tắc về việc làm. Trong bối cảnh đại dịch, họ liên tục có các kế hoạch, thay đổi kế hoạch, bắt đầu và bắt đầu lại. Tuy nhiên, tại thời điểm khảo sát, hầu như chưa có kế hoạch nào được thực hiện hoặc chưa đủ thời gian đầu tư để đạt được một thành công đáng kể.

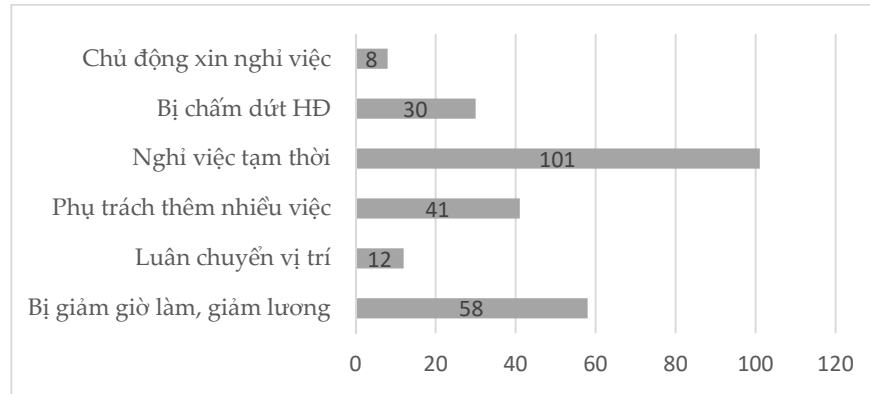
Mô tả về thực trạng việc làm của lao động ngành du lịch nói chung trong bối cảnh đại dịch, một lao động nữ cho biết: *“Dịch đã đánh thẳng vô du lịch. Ngành nào khó khăn không biết chú riêng nhân lực du lịch như tui em là khó khăn không góc đầu lên được luôn. Anh em trong ngành từ lưu trú cho đến lữ hành, vận tải, tất cả đều phải xoay xở. Điều đầu tiên phải nghĩ đến là kiếm cho được đồng tiền đã. Hàng loạt nhân viên đổi nghề. Thu nhập trong giai đoạn này chỉ còn 30-40% thôi nhưng cũng phải làm việc, cũng phải kiếm tiền”* (PVS8, 28 tuổi, Kết hôn, 1 con).

Theo thống kê của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch [17], năm 2020, các doanh nghiệp trong ngành du lịch lần lượt phải cắt giảm nhân sự từ 70-80%. Trong năm 2021, số lượng lao động vẫn làm đủ thời gian chỉ chiếm 25% so với năm 2020, lao động nghỉ việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động chiếm khoảng 30%, lao động tạm nghỉ việc khoảng 35%, 10% lao động làm việc cầm chừng. Khảo sát của chúng tôi tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố Huế cho thấy khi đại dịch xảy ra, doanh nghiệp đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng, lao động nữ bị rơi vào 2 tình trạng: (1) Mất việc làm và (2) thiếu việc làm.

### **(1) Mất việc làm**

Đối với những người bị mất việc làm, tình trạng “nghỉ việc tạm thời” được xem là phổ biến nhất (với 101/200 người lựa chọn). Đây là trường hợp xảy ra khi các cơ sở lưu trú không có khả năng chi trả nên đóng cửa tạm thời hoặc cắt giảm nhân sự tối đa, hoạt động cầm chừng chờ đợi đại dịch qua đi. Số lao động nữ “bị chấm dứt hợp đồng” do khách sạn đóng cửa vĩnh viễn chiếm 30 lượt chọn, trong đó có 8 trường hợp “chủ động xin nghỉ việc” để tìm cơ hội mới.





**Biểu đồ 1:** Những biến đổi về việc làm của lao động nữ tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn tp. Huế trong bối cảnh Covid-19 (Đơn vị: Tần suất)

Ở trường hợp bị chấm dứt hợp đồng hoặc cho nghỉ việc tạm thời do doanh nghiệp đóng cửa vĩnh viễn hoặc tạm thời trong bối cảnh du lịch “đóng băng”, cơ sở không có khách lưu trú trong một thời gian dài, người lao động bị mất việc làm một cách bất khả kháng và bị động.

Lưu ý rằng quản trị nguồn nhân lực trong các cơ sở lưu trú có các ưu tiên về độ tuổi của lao động ở các bộ phận khác nhau [14]. Ví dụ như bộ phận lễ tân từ 20-25 tuổi; Bộ phận bàn, bar từ 20-30 tuổi; Bộ phận buồng từ 25-40 tuổi. Độ tuổi trung bình từ 30 đến 40 tuổi. Trong đó lao động nữ có độ tuổi trung bình từ 20-30 tuổi. Có thể thấy những lao động có tuổi nằm ngoài ngưỡng tuổi ưu tiên của nghề nghiệp là những đối tượng dễ bị mất việc làm nhất khi khủng hoảng xảy ra. Ở một độ tuổi nhất định, họ ít có cơ hội quay trở lại thị trường lao động chính thức hoặc chuyển đổi nghề nghiệp.

*“Hiện nay tôi cũng lớn tuổi rồi (47 tuổi), đứa con sau của tôi lại còn nhỏ, mới học lớp 2, phải lo cho con dại nữa. Ở tuổi này tôi nghĩ tôi không có cơ hội để chuyển nghề hay làm thêm 1 cái gì khác. Nếu nói không có 1 kế hoạch gì để phát triển hơn thì mình thấy mình trì trệ nhưng mà thật sự là tôi không có cơ hội nữa” (PVS2, 47 tuổi, kết hôn, 2 con).*

Tình trạng mang thai hay đang có con nhỏ cũng là bất lợi của phụ nữ khi tham gia vào thị trường lao động, ảnh hưởng rất lớn đến mức độ sẵn sàng của lao động nữ cho công việc. Do đó, mặc dù không rơi vào độ tuổi dễ bị mất việc làm, phụ nữ sinh con và nuôi con nhỏ là đối tượng thứ 2 dễ bị tác động lớn khi khủng hoảng việc làm xảy ra.

*“Trước dịch em làm giám sát ở bộ phận lễ tân. Rồi em mang bầu, rồi sinh con. Đến lúc em đi làm lại thì dịch bùng phát mạnh. Bên khách sạn cắt giảm nhân sự. Hầu như các bộ phận đều có cắt giảm hết. Giai đoạn đó vì con em cũng còn nhỏ, mới 6 tháng tuổi nên khách sạn cho nghỉ không*

*luơng để ở nhà chăm con... Độ tuổi của em cũng không phải là lớn. Năm nay em mới 28 tuổi. Nhưng em đã có gia đình và em bé cho nên cũng không dễ để xin được việc làm tốt hay để bắt đầu lại một công việc mới so với người chưa lập gia đình” (PVS12, 28 tuổi, 1 con).*

## **(2) Thiếu việc làm**

Bên cạnh những lao động bị mất việc làm, số lao động được các cơ sở lưu trú giữ lại làm việc tùy thuộc vào khả năng vận hành của các cơ sở trong bối cảnh dịch bệnh. Kết quả khảo sát cho thấy đa số những lao động được giữ lại tiếp tục làm việc bị *giảm giờ làm, giảm lương*. Trong khi đó họ phải *đảm nhận nhiều công việc cùng lúc* hay bị *luân chuyển vị trí* để thích ứng với tình trạng mới của cơ sở nơi họ làm việc.

Kết quả tổng hợp thông tin từ các phỏng vấn sâu cho biết tổng số giờ làm việc của lao động giảm 50-60% so với số giờ làm cũ. Có các trường hợp người lao động chỉ làm 2 ngày/tháng. Sự chấp nhận số giờ làm việc này được giải thích *“làm để giữ việc”* chờ ngày du lịch được phục hồi. Cùng với giảm giờ làm, lương bổng cũng giảm theo, được trả ở *“mức lương hỗ trợ”* hay *“tính theo sản phẩm”*. Các chế độ, kể cả bảo hiểm xã hội cũng bị cắt. Trong khi đó, vì số lượng lao động trong các cơ sở lưu trú bị cắt giảm đáng kể nên số còn lại phải làm một lúc nhiều công việc bao gồm cả luân chuyển vị trí. Với điều kiện làm việc này, người lao động rơi vào tình trạng thiếu việc làm nghiêm trọng hay còn gọi là thất nghiệp một phần.

*“Công việc chỉ còn 20%. Lương tiền thì tính theo sản phẩm. Có nghĩa là mình làm 1 tháng được bao nhiêu ngày đó thì tính theo ngày vậy thôi chứ không ăn lương như lúc trước. Tất cả các chế độ bị cắt hết, không có chế độ chi hết (cười lớn). Nhiều nhân viên trong tình cảnh này xin nghỉ, đi làm việc khác. Không phải khách sạn sa thải. Nhưng với mức thu nhập và công việc ít như vậy, ai làm được thì làm. Để cầm cự, duy trì hoạt động, có chiêng nào việc bao nhiêu người thì cứ chia nhau ra làm. Một tháng 30 ngày thì chia nhau ra 1 người 1 tháng làm 2 ngày... chỉ là để giữ việc” (PVS6, 36 tuổi, kết hôn, 3 con).*

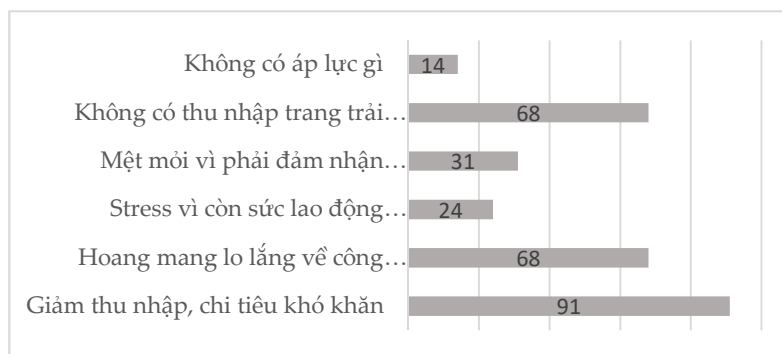
Có thể thấy cho dù ở tình trạng mất việc làm hay thiếu việc làm thì tất cả lao động nữ dịch vụ lưu trú đều rơi vào tình trạng khủng hoảng về việc làm. Đây là tình trạng rất hiếm hoi nhưng đã xảy ra, bất ngờ, đột ngột, thay đổi hoàn toàn trạng thái *“bình thường”* của họ. Công việc, thu nhập, các chế độ được hưởng, cuộc sống... tất cả đều trở nên bất bình thường. Một lao động nữ cho biết: *“Em từ 1 người đang có công việc bình thường, hưởng các chế độ của người lao*

động, được đóng bảo hiểm hàng tháng, bây giờ nhận được một cái quyết định thôi việc, cắt các chế độ, cắt bảo hiểm rồi em nhận trợ cấp thất nghiệp 3 tháng” (PVS11, 29 tuổi, độc thân).

Rõ ràng là vị thế của lao động nữ bị sụt giảm nghiêm trọng khi đại dịch xảy ra. Từ các vị thế chủ doanh nghiệp (1%), quản lý khách sạn (2%), quản lý bộ phận (20%), quản lý nhóm (giám sát viên, trưởng ca) (12%) và nhân viên (65%), tất cả đều rơi vào trạng thái thất nghiệp vào thời điểm đại dịch bùng phát. Việc quay trở lại thị trường lao động sau khi các đợt dịch tạm thời được kiểm soát của lao động nữ dịch vụ lưu trú rất khó khăn và nếu có cũng ở các vị thế thấp hơn vị thế cũ. Một số khác chưa thể tìm được việc làm vẫn ở lại vị thế người thất nghiệp.

### 3.3. Áp lực kép của lao động nữ trong bối cảnh đại dịch Covid-19

Theo khung phân tích đã được trình bày ở trên, khả năng phục hồi của cá nhân/tổ chức khi rơi vào trạng thái khủng hoảng thường trải qua 3 giai đoạn chính: Chịu đựng, đổi mới và học hỏi. Ở mục này, chúng tôi xem xét những áp lực mà các lao động nữ của các cơ sở lưu trú đã trải qua bằng cách chỉ ra những tổn thương họ đã trải nghiệm và sẽ phải vượt qua để có thể chống lại các biến đổi một cách hiệu quả. Kết quả khảo sát (được trình bày ở biểu đồ 2) cho phép phân loại các áp lực của phụ nữ ở hai phương diện: Áp lực kinh tế và áp lực tinh thần.



**Biểu đồ 2:** Những áp lực lao động nữ phải đối mặt trong thời gian bùng phát đại dịch Covid-19  
(Đơn vị: Tần suất)

#### (1) Áp lực kinh tế

Các nghiên cứu xã hội học về về mất việc làm, thiếu việc làm [13, 7, 12] vẫn ưu tiên phân tích những trải nghiệm thất nghiệp mà người lao động đã trải qua. Những trải nghiệm này được xem như các áp lực họ phải chịu đựng và dẫn đến các hệ quả cả về mặt vật chất và tinh thần.

Về mặt kinh tế, kết quả khảo sát được trình bày ở biểu đồ 2 cho thấy “giảm thu nhập, chi tiêu khó khăn” và tệ hơn là “không có thu nhập trang trải cuộc sống” là các tình trạng xảy ra chung nhất đối với các lao động nữ trong mẫu khảo sát. Tình trạng không có thu nhập và giảm sút quan trọng về thu nhập trở thành một áp lực tinh thần, một sự “căng thẳng” hay tệ hơn là một “nỗi hoang mang” đối với những phụ nữ có con sống dựa vào duy nhất một nguồn thu nhập từ công việc chính, không có sự hỗ trợ kinh tế của bố mẹ, người thân hay từ bất kỳ nguồn thu nào khác. Đặc biệt, khi người chồng cũng làm việc trong các ngành dịch vụ.

*“Lúc đó tôi căng thẳng lắm. Thật sự rất là căng thẳng. Mới đầu, nghỉ tháng đầu thì thoải mái lắm. Kiểu như lâu nay mình cứ đi làm liên tục mình không có thời gian nghỉ ngơi. Nên tháng đầu nghỉ làm coi như là thư giãn. Nhưng sau đó 1 tháng rồi 1 tháng nữa rồi thêm 1 tháng tiếp nữa thì tôi rơi vào trạng thái hoang mang. Thật sự là hoang mang... Bình thường 2 vợ chồng làm nuôi 2 đứa con mà bây giờ chỉ còn thu nhập của chỉ 1 người thôi. Trong khi đó những chi phí khác mình đâu có thay đổi, không thay đổi gì cả. Mình còn phải lo cho con, tiền ăn, tiền học mà (trong dịch) tiền ăn uống còn phải lo nhiều hơn nữa”* (PVS2, 47 tuổi, kết hôn, 2 con).

Trong tình trạng không có thu nhập, lao động nữ không thực hiện được các vai trò của họ, rơi vào tình trạng “không biết phải làm sao”. Để có thể tồn tại, sống sót trong đại dịch, có người rơi vào cảnh nợ nần, vay mượn để chi tiêu và để có vốn làm một công việc khác.

*“Kinh tế nuôi 1 lần 3 đứa con nên rất khó khăn. Em cũng có vay mượn ngân hàng nhiều. Giờ vẫn còn nợ hai khoản vay. Vay mượn 1 phần để kinh doanh, 1 phần để chi phí. Trước có thu nhập mình có tiền phụ thêm nuôi dưỡng ông bà ngoại mấy cháu. Giờ không có, thấy thương lắm mà không biết làm sao... Chồng em vẫn đi làm. Ông là lái xe. Nhưng vào các đợt giãn cách ‘ở đâu ở yên đấy’ thì cũng chịu. Mới đi được vài ngày lại phải ‘ở yên’. Ở yên bơ yên phận luôn”* (PVS6, 36 tuổi, kết hôn, 3 con).

Đối với các trường hợp độc thân, có hỗ trợ kinh tế từ bố mẹ, các trường hợp có tiền tích lũy hay có một nghề phụ khác, mất việc/giảm sút thu nhập trong thời gian đại dịch không thực sự tạo ra các áp lực lớn về kinh tế. Tuy nhiên, sự thiếu hụt từ 1 nguồn thu nhập tạo ra những biến đổi trong cuộc sống, cụ thể là cách thức chi tiêu của họ.

- *“Cũng may em chưa có gia đình, chưa chồng, chưa con nên không áp lực nhiều. Thu nhập mặc dù giảm bớt nhưng cũng đủ chi tiêu. Em chỉ lo ăn sáng và chi tiêu cá nhân còn ăn uống, các thứ khác bố mẹ em lo (cười)”* (PVS 11, độc thân, 29 tuổi).

- *Đối với những người như bọn em, còn trẻ và điều kiện kinh tế không khó khăn thì cũng đỡ. Thật sự kinh tế thì em không lo vì thực sự ở nhà kinh doanh thu nhập của em cao hơn đi làm du lịch” (PVS 12, 28 tuổi, kết hôn, 1 con).*

## (2) Áp lực tinh thần

Nếu như áp lực kinh tế chỉ tác động mạnh đến một bộ phận lao động khó khăn thì áp lực tinh thần dường như đè nặng lên tất cả lao động nữ trong mẫu khảo sát. Nó thể hiện rõ nhất ở việc *“Hoang mang lo lắng về nghề nghiệp trong tương lai”*. Sự hoang mang này đặc biệt gia tăng đối với các trường hợp đang chịu nhiều áp lực về kinh tế. Sự thiếu hụt hay không có thu nhập để chi tiêu trong suốt một thời gian dài cộng với các áp lực tinh thần về 1 công việc mới cho tương lai tạo nên một áp lực kép, khiến cho họ rơi vào trạng thái tâm lý tiêu cực, nhẹ là *“vợ chồng lục đục”*, *“đễ bực bội với con cái”*, nặng là có các triệu chứng *“lo sợ”*, *“không ngủ được”*.

*“Lúc đó, ai ở trong hoàn cảnh mới hiểu được cái độ hoang mang lo sợ đến mức nào... Tôi ngủ không được. Thật sự là hoang mang lắm (cười). Rất là stress” (PVS2, 47 tuổi, kết hôn, 2 con).*

Các trường hợp khác không chịu quá nhiều áp lực về kinh tế, *lo lắng về nghề nghiệp trong tương lai* gần là điều trăn trở duy nhất của họ. Tình trạng toàn bộ ngành du lịch bị đóng băng, với khả năng phục hồi chậm và các nguy cơ bị đóng băng tái diễn khi dịch bệnh không mất đi khiến cho các chiến lược cá nhân bị ngưng trệ, phá sản, đòi hỏi phải có các thay đổi, hướng đi mới để thích ứng với hoàn cảnh. Khi chiến lược cá nhân và các đầu tư cho chiến lược này bị dừng lại trong một thời gian dài, các kỹ năng nghề nghiệp, nhiệt huyết cá nhân cũng bị giảm sút. Điều này tạo ra nỗi lo lắng, buồn chán cho các lao động nữ. Họ trải qua thời gian đại dịch với rất nhiều trăn trở xoay quanh việc có nên tiếp tục nghề nghiệp hiện tại hay chuyển đổi nghề nghiệp. Nếu chuyển đổi phải bắt đầu như thế nào?... Những trăn trở này vừa mang cảm giác hối tiếc cho một nghề nghiệp đã được gây dựng bằng nhiệt huyết, tình yêu nghề trong quá khứ, vừa mang nỗi lo lắng, hoang mang về một tương lai chưa được xác định. Mong muốn của lao động nữ trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú là được *“trở lại bình thường”* trong một bối cảnh đang *“bất bình thường”*.

- *“Em lo lắng không biết lúc nào thì dịch hết. Bao nhiêu câu hỏi trong đầu: Mình có nên tiếp tục làm trong ngành du lịch? Nếu không làm du lịch thì mình nên làm gì?” (PVS8, 28 tuổi, Kết hôn, 1 con).*
- *“Em thấy chán, lo lắng tương lai u ám quá. Em lúc nào cũng mong cho dịch hết để cuộc sống trở lại bình thường” (PVS11, 29 tuổi, độc thân).*

### 3.4. Các biện pháp thích ứng với bối cảnh giảm sút việc làm của lao động nữ thuộc lĩnh vực lưu trú tại thành phố Huế

Theo khung phân tích, cá nhân sau giai đoạn “chịu đựng” các tổn thương, bước vào giai đoạn “đổi mới” hay nói cách khác bắt đầu tìm cách thích ứng với hoàn cảnh mới và phát triển các giải pháp để thích ứng với những khó khăn về việc làm đang phải đối mặt.

### (1) Các giải pháp ứng phó về chi tiêu

Những thay đổi về bối cảnh đòi hỏi các cá nhân “thay đổi cách sống”. Một trong những thay đổi đó là “*tiết kiệm chi tiêu*” trong bối cảnh mất việc làm/giảm sút việc làm và mất thu nhập/giảm sút thu nhập của cá nhân. Cắt giảm chi tiêu được thực hiện bằng cách chỉ giữ lại chi tiêu tối thiểu cho cuộc sống, các khoản chi khác như chi phí học thêm của con đều bị cắt giảm. Việc cắt giảm chi phí đến mức tối thiểu cũng đồng nghĩa với việc phụ nữ phải đảm nhận các công việc trước đây được trả tiền thuê làm. Giảm chi mặc dù là giải pháp mang tính tạm thời và ngắn hạn khi cá nhân chưa tìm ra được một giải pháp dài hạn nào mang tính bền vững và hiệu quả nhưng cũng giúp cho cá nhân và gia đình họ có thể tồn tại trong giai đoạn khủng hoảng nhất định.

Bên cạnh cắt giảm chi tiêu, tổng hợp thông tin từ 20 phỏng vấn sâu cho thấy một số giải pháp khác đã được lao động nữ sử dụng trong bối cảnh khó khăn về kinh tế. Cụ thể là: *Vay ngân hàng để chi tiêu, sử dụng tiền tiết kiệm để chi tiêu, nhận hỗ trợ từ bố mẹ.*

Có thể thấy ứng phó về chi tiêu không phụ thuộc vào hoạt động việc làm và tạo thu nhập của lao động mà tùy thuộc vào nguồn lực dự trữ, khả năng tài chính, nguồn lực hỗ trợ. Các trường hợp có nguồn lực dự trữ và hỗ trợ đủ không bị áp lực lớn về kinh tế mặc dù thu nhập bị thiếu hụt trong bối cảnh khủng hoảng việc làm. Tuy nhiên, đối với các trường hợp không có các nguồn dự trữ hay nguồn lực khác hỗ trợ, cuộc sống của họ rơi vào tình trạng bế tắc, đòi hỏi phải vay mượn và nhanh chóng có các chiến lược sinh kế mới để ít nhất có thể tồn tại qua đại dịch.

### (2) Giải pháp ứng phó với áp lực tinh thần

Bên cạnh những nỗ lực ứng phó với những thay đổi về thu nhập, lao động nữ trong mẫu khảo sát của chúng tôi còn phải nỗ lực ứng phó với những áp lực tinh thần. Cách thức chung nhất là tự trấn an tinh thần mình bằng lý lẽ “*Dịch là dịch chung, ai cũng khó khăn như mình cả*”. Giữ tinh thần tích cực với suy nghĩ “*Chỉ có giai đoạn này nó vậy thôi*”, “*Rồi dịch cũng sẽ qua đi*”, tất cả sẽ lại bình thường là cách suy nghĩ tích cực giúp các lao động nữ trong lĩnh vực lưu trú vượt qua được các áp lực tinh thần để có thể tồn tại trong giai đoạn dịch bệnh bùng phát.

*“Rồi thì tất cả cũng qua. Với hy vọng du lịch sẽ vực dậy trong tương lai, em tự an ủi mình: chỉ có giai đoạn này nó vậy thôi, sau sẽ khác. Nên giai đoạn này là giai đoạn rèn luyện sức bền, sức chịu đựng của mình. Và quan trọng là sự lạc quan” (PVS8, 28 tuổi, Kết hôn, 1 con).*

Có thể thấy trong hoàn cảnh khó khăn, khủng hoảng, các giá trị văn hóa của người Việt Nam nổi lên như một năng lượng tư duy tạo ra sức mạnh giúp con người vượt qua hoàn cảnh. Hơn mọi giá trị khác của cuộc sống (giá trị vật chất), con người được coi trọng nhất. Rõ ràng qua các đoạn trích phỏng vấn trên, triết lý sống “Người sống đồng vàng”, “Còn người còn của” được đề cao và là vũ khí tinh thần giúp cho con người cân bằng được các áp lực của mình vượt qua khủng hoảng.

### **(3) Giải pháp ứng phó với nghề nghiệp, tạo thu nhập**

Bên cạnh giảm chi và tự trấn an về tâm lý, sau giai đoạn “chịu đựng”, “lo lắng”, “hoang mang”, các lao động nữ buộc phải có các chiến lược mới, trước hết là tìm kiếm công việc có thể mang lại nguồn thu nhập thay thế cho nguồn thu nhập đang mất đi/giảm sút mạnh. Gần 50% người được hỏi đã thay đổi công việc ít nhất 1 lần trong thời gian xảy ra đại dịch. Đối với những người có thay đổi việc làm, cơ hội thay đổi của họ chủ yếu từ 1-2 lần. Số thay đổi việc nhiều hơn 2 lần không nhiều.

Có 20/200 người trong mẫu khảo sát đã chuyển sang làm công việc khác có liên quan đến công việc cũ, 11 người đang trong quá trình tìm kiếm việc làm và 8 người đang ở tình trạng không đi làm, ở nhà nội trợ. Điều này cho thấy cơ hội thay đổi công việc sang một lĩnh vực khác không nhiều đối với lao động nữ thuộc lĩnh vực dịch vụ lưu trú. Chỉ có 26/200 người đã chuyển sang làm công việc mới không liên quan đến lưu trú.

Để có thu nhập trang trải cuộc sống, các lao động nữ trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú hoặc đã bỏ việc để chuyển sang làm 1 công việc khác, hoặc làm song song nhiều việc cùng một lúc. Các công việc họ có thể có được phụ thuộc vào các nguồn lực sẵn có của cá nhân (ngoại ngữ, mạng lưới xã hội, doanh nghiệp gia đình) hoặc phụ thuộc vào chiến lược tạo thu nhập của cơ sở lưu trú nơi họ làm việc.

*“Sau đó thì chủ khách sạn mở thêm dịch vụ rửa xe và bán cà phê. Chủ khách sạn cho em đi học pha chế rồi em về làm cho quán cà phê luôn. Ở quán em làm tất cả các công việc: Vừa đi chợ, vừa pha chế, vừa phục vụ. Bên quán này mới mở ra nên cũng nhiều việc lắm. Em cũng làm nhiều việc: Vừa mua hàng, nhập hàng, xuất hàng, vừa pha chế, vừa phục vụ... (cười), làm hết luôn. Quán em mở ra phục vụ cho khách đến rửa xe ô tô. Khách trong khi chờ rửa xe thì uống cà*

*phê. Nhân viên làm cho quán chỉ có 3 người. Vào dịp lễ 30/4-1/5, có khách du lịch thì em lại chạy lên làm trên khách sạn” (PVS5, 37 tuổi, kết hôn, 2 con).*

Có thể thấy để tồn tại qua đại dịch, các cơ sở lưu trú cũng không ngừng chuyển đổi công năng theo nhu cầu của thị trường, mở ra các dịch vụ song song, tạo thu nhập ngoài dịch vụ lưu trú cho người lao động. Tính linh hoạt, xoay xở trong bối cảnh khủng hoảng không những giúp họ duy trì được hoạt động chính của cơ sở mà còn giữ được một phần nhân lực cho một sự khởi đầu mới khi đại dịch được khống chế. Cùng với tính linh hoạt của cơ sở, người lao động cũng chấp nhận những thay đổi liên quan đến công việc của họ, trở nên linh hoạt hơn, làm một lúc các công việc khác nhau, như một sự nỗ lực để có thu nhập trong hoàn cảnh khó khăn. Cũng như cơ sở lưu trú, sự linh hoạt và nỗ lực của cá nhân người lao động, một mặt tạo cho họ thu nhập, mặt khác giữ được việc làm trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú, chờ đợi dịch bệnh qua đi, du lịch phục hồi.

#### 4. Kết luận

Với cách tiếp cận chiến lược phục hồi (resilience strategies) của cá nhân, nghiên cứu này đã cho thấy những biến đổi về việc làm của các lao động nữ trong lĩnh vực lưu trú trước và sau khi đại dịch Covid-19 xảy ra tại thành phố Huế. Mất việc làm, thiếu việc làm, giảm thu nhập là đặc điểm nổi bật của thay đổi. Các chiến lược thích ứng về việc làm của các cá nhân trong bối cảnh khủng hoảng phụ thuộc nhiều vào nguồn lực của họ. Kết quả nghiên cứu cho thấy xu hướng chuyển đổi nghề nghiệp của lực lượng lao động từ lĩnh vực lưu trú sang các ngành nghề khác, dự báo cho một sự sụt giảm, thiếu lao động có tay nghề của ngành du lịch cho việc phục hồi sau đại dịch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Braun, V., & Clarke, V., (2006), Using Thematic Analysis in Psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
2. Fairclough, N., (2003), *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*, New York: Routledge.



3. Farré, L., Fawaz, Y., Gonzalez, L., & Graves, J., (2020, July), *How the COVID-19 lockdown affected gender inequality in paid and unpaid work in Spain* (IZA DP No. 13434). IZA Institute of Labor Economics.  
<https://www.iza.org/publications/dp/13434/how-the-covid-19-lockdown-affected-genderinequality-in-paid-and-unpaid-work-in-spain>.
4. Luthar, S., Cicchetti, D., (2000), The construct of resilience: Implications for interventions and social policies, *Dev Psychopathol*, 12(4), p. 857–885.  
doi: 10.1017/s0954579400004156.
5. Richardson, G.E., (2002), The Metatheory of Resilience and Resiliency, *Journal of Clinical Psychology* 58(3):307-21, DOI: 10.1002/jclp.10020
6. Goodman, L. A., (1961), Snowball sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, 32(1), 148–170.  
<https://doi.org/10.1214/aoms/1177705148>
7. Roland, G., Ledrut R., (1969), *Sociologie du travail*, Persée.
8. International Labour Organization (ILO), (2020c). *COVID-19 and employment in the tourism sector: Impact and response in Asia and the Pacific*. ILO.
9. International Labour Organization (ILO), (2020, March 18), *COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses*, ILO.
10. International Labour Organization (ILO), (2020b), *ILO Monitor 1st Edition: COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses*, ILO.
11. International Labour Organization (ILO), (2020e), *ILO Sectoral Brief: The impact of COVID-19 on the tourism sector*, ILO.
12. PUF, (1966), *Sociologie du chômage*, Paris, Presses Universitaires de France.
13. Schnapper D., (1989), Rappports à l'emploi, protection sociale et statuts sociaux, *Revue française de sociologie*, n° 1.
14. Lưu Trọng Tuấn, (2014), *Quản trị nguồn nhân lực ngành khách sạn*, Nxb. Lao động – Xã hội.

15. Tổ chức Lao động quốc tế (ILO), (2021), *Triển vọng việc làm và xã hội thế giới – Xu hướng năm 2022*, ILO.
16. Tổ chức Lao động quốc tế (ILO), (2020d), *Đánh giá nhanh tác động của đại dịch COVID-19 tới doanh nghiệp và người lao động trong một số ngành kinh tế chính: Ứng phó, điều chỉnh và khả năng phục hồi*. ILO.
17. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: <https://bvhttdl.gov.vn/nhan-luc-du-lich-hau-covid-cuoc-khung-hoang-chua-co-tien-le-20220405154332827.htm>.
18. Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế: <https://sdl.thuathienhue.gov.vn/>.