

# NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ BIẾN ĐỘNG DÒNG NHÂN LỰC TRONG CÁC KHÁCH SẠN CAO CẤP Ở THÀNH PHỐ NHA TRANG

● ĐỖ THỊ THANH VINH

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu này nhằm khám phá ảnh hưởng của các nhân tố đến sự biến động nhân lực tại các khách sạn cao cấp tại Nha Trang. Mô hình nghiên cứu được phát triển dựa trên cơ sở lý thuyết quản trị dòng nhân lực, sử dụng mẫu chỉ định theo phương pháp phi xác suất với 302 nhân viên làm việc tại các khách sạn cao cấp ở Nha Trang, với phương pháp phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến ý định chuyển việc của nhân viên theo mức độ tác động giảm dần lần lượt là: (i) Môi trường làm việc; (ii) Tính chất phức tạp của công việc; (iii) Môi trường xã hội; (iv) Đặc tính cá nhân của người lao động; (v) Hình ảnh nghề nghiệp.

**Từ khóa:** Nhân tố ảnh hưởng, biến động nhân lực, ý định chuyển việc, khách sạn cao cấp, nhân viên.

## 1. Đặt vấn đề

Thế giới đang thay đổi ngày một nhanh hơn, với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, nguồn nhân lực - tài sản quan trọng nhất của doanh nghiệp, cũng không còn ở trạng thái ổn định mà như một "dòng chảy" (human resource flow). Khả năng "biến động" của nguồn nhân lực gia tăng, đáp ứng yêu cầu luôn thay đổi của doanh nghiệp và nhu cầu ngày càng cao của chính bản thân người lao động. Tại Nha Trang - Khánh Hòa, thuật ngữ "dòng nhân lực" đã được cảm nhận sâu sắc trong ngành Du lịch. Hơn 900 cơ sở kinh doanh du lịch đặc biệt là các khách sạn cao cấp (4 và 5 sao) đang phải đối mặt với tình trạng "giành giật" nhân sự lẫn nhau.

Đã có nhiều nghiên cứu về nguồn nhân lực và đặc biệt là những vấn đề liên quan đến dòng nhân lực như: "Managing Human Assets" của Beer và cộng sự (1984) lần đầu tiên nghiên cứu và đưa ra khái niệm về dòng nhân lực; nêu tầm quan trọng

của các chính sách quản trị dòng nhân lực đối với tổ chức liên quan đến 3 quan điểm của tổ chức, cá nhân và xã hội. Freeman (2006) trong nghiên cứu "People Flows in Globalization" đã chỉ ra những yếu tố của toàn cầu hóa tạo điều kiện cho dòng người nhập cư sang các nước phát triển nhằm cải thiện đời sống kinh tế, tiếp nhận cơ hội học tập... Nghiên cứu "The Human Resource Flow Problem" của Shi (2007) chỉ ra rằng, có 2 nhóm các nhân tố bên trong (tuổi, cá nhân và đầu tư vào nghề nghiệp) và các nhân tố bên ngoài (quan điểm về nghề nghiệp, cấp độ kỹ thuật, môi trường làm việc, môi trường xã hội) tác động đến sự dịch chuyển dòng nhân lực. Qi (2008) trong nghiên cứu "Influence of Marketization to Talent Flow of Human Resources for Health in Rural China" đã phân tích tình trạng chuyển đổi nơi làm việc của đội ngũ nhân viên y tế Trung Quốc từ năm 2001 đến năm 2005.

Ở Việt Nam, cho đến nay đã có khá nhiều nghiên cứu đề cập đến xu hướng chảy máu nhân

lực cấp cao ở các cơ quan, doanh nghiệp. Tuy nhiên, cho đến nay, các nghiên cứu về quản trị sự biến động nguồn nhân lực vẫn còn khá mới mẻ. Việc nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động dòng nhân lực trong các khách sạn cao cấp trên địa bàn thành phố Nha Trang” sẽ xây dựng các luận cứ khoa học giúp cho các cơ sở kinh doanh khách sạn cũng như ngành chủ quản nắm bắt được nguyên nhân dẫn đến dòng chảy nhân lực ở địa phương, từ đó thiết kế các công cụ quản trị dòng có hiệu quả.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

### 2.1. Dòng nhân lực

Nguồn nhân lực là những con người làm việc trong tổ chức, với khả năng và thái độ ảnh hưởng đến năng suất, chất lượng và lợi nhuận khác nhau. Họ thiết lập những chiến lược và mục tiêu tổng thể, thiết kế hệ thống công việc, sản xuất ra sản phẩm và dịch vụ, thông qua những vai trò mà họ đảm nhận trong tổ chức (Bratton và Gold, 2000).

Khái niệm “dòng nhân lực” (Human Resource Flow) được đưa ra bởi Beer và cộng sự vào năm 1984, “là một thuật ngữ dùng để mô tả quá trình mà nhân viên đi qua (pass through) một tổ chức”. Theo Maslow (1954), người lao động có xu hướng tìm kiếm môi trường có thể thỏa mãn nhu cầu của họ. Một số thay đổi trong môi trường kinh tế, môi trường công nghệ, nhận thức về giá trị, thay đổi trong thị trường lao động ngày nay đã làm gia tăng sự dịch chuyển nhân lực.

Trước đây, các giám đốc ủy quyền khá hẹp về trách nhiệm quản trị nhân sự cho các nhà quản trị (Beer và cộng sự, 1984). Tuy nhiên, ngày nay, nhiều áp lực đã đặt ra yêu cầu quản lý với quan điểm thoáng hơn và mang tính chiến lược hơn đối với nguồn nhân lực của tổ chức, như: Canh tranh quốc tế gia tăng; Tính phức tạp và quy mô của tổ chức gia tăng; Nền tảng học vấn ngày càng tăng cũng như sự thay đổi giá trị của lực lượng lao động; Sự thay đổi về dân số... Do vậy, quản trị dòng nhân lực là sự phát triển của quản trị nguồn nhân lực, với mục tiêu dung hòa kỳ vọng của tổ chức và cá nhân trong tổ chức; ngoài ra, còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố khác như giá trị xã hội, hay bởi triết lý của các nhà sáng lập ra tổ chức (Beer và cộng sự, 1984).

### 2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến biến động dòng nhân lực

Nghiên cứu của J. Shi (2007) chỉ ra rằng, dòng

nhân lực bị tác động bởi hai nhóm nhân tố, trong đó các nhân tố bên trong bao gồm: thuộc tính cá nhân (tuổi, đặc tính cá nhân); nghề nghiệp của cá nhân (mức độ đầu tư vào nghề nghiệp của cá nhân); và các nhân tố bên ngoài như: môi trường bên ngoài (môi trường làm việc, môi trường xã hội); quan điểm về nghề nghiệp (quan niệm của xã hội đối với nghề nghiệp của cá nhân, đối với cấp độ phức tạp của nghề nghiệp về mặt kỹ thuật). Nghiên cứu của Shi (2007) đã phản ánh được sự ảnh hưởng của cả 3 quan điểm xuất phát từ cá nhân, tổ chức và xã hội lên dòng nhân lực, tương đồng với quan điểm của Beer và cộng sự (1984).

### 2.3. Đề xuất mô hình và các giả thuyết nghiên cứu (Hình 1)

Dựa theo kết quả tổng hợp các nghiên cứu nói trên, cũng như các kinh nghiệm thực tiễn của ngành khách sạn, tác giả đã xây dựng các giả thuyết sau:

#### *Nhân tố đặc tính cá nhân của người lao động:*

Sự trung thành của người lao động với tổ chức có khả năng thay đổi do bị ảnh hưởng bởi tham vọng, tính cách, lòng tin... của bản thân.

#### *Nhân tố đầu tư vào nghề nghiệp:*

Người lao động có tâm huyết thường bỏ nhiều thời gian, công sức để làm gia tăng hiệu quả công việc và do vậy, thường không có ý định ra khỏi tổ chức.

#### *Nhân tố quan điểm nghề nghiệp:*

Những quan điểm đồng tình hay phản đối của xã hội, của gia đình, người thân về việc thay đổi nghề nghiệp của người lao động; hoặc quan điểm của chính bản thân người lao động đối với ngành nghề... có khả năng ảnh hưởng đến sự biến động nhân lực.

#### *Nhân tố cấp độ kỹ thuật:*

Công việc càng phức tạp, càng yêu cầu khắt khe hơn về chất lượng nhân sự có khả năng làm ảnh hưởng đến sự dịch chuyển dòng nhân lực.

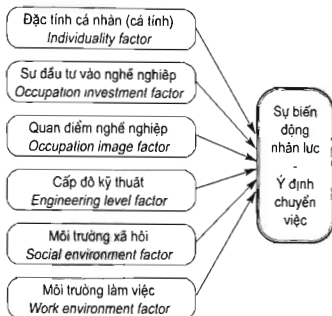
#### *Nhân tố môi trường xã hội:*

Các chính sách, sự phát triển kinh tế, khoa học kỹ thuật, sự phát triển đa dạng của ngành nghề ở địa phương... có ảnh hưởng trực tiếp đến biến động nhân lực của tổ chức.

#### *Nhân tố môi trường làm việc:*

Áp lực của chính sách quản lý, hình thức giám sát, văn hóa, phong cách lãnh đạo, tại tổ chức là những nhân tố có khả năng ảnh hưởng trực tiếp đến sự biến động nhân lực trong tổ chức.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



### 3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Ở nghiên cứu sơ bộ, tác giả sử dụng nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm chuyên gia để hiệu chỉnh bản câu hỏi thiết kế. Khảo sát thử nghiệm với 50 mẫu nhằm đánh giá tính hợp lý của nội dung các câu hỏi, cách dùng thuật ngữ, cấu trúc và hình thức bản câu hỏi. Đánh giá độ tin cậy các thang đo qua các chỉ số thống kê như Cronbach's alpha, trọng số nhân tố EFA, phương sai trích. Quá trình này cũng cho phép khám phá, điều chỉnh và bổ sung thang đo các nhân tố.

Ở nghiên cứu chính thức, nhóm tác giả đã phỏng vấn trực tiếp người lao động tại các khách sạn cao cấp tại Khánh Hòa thông qua bản câu hỏi. Mẫu được chọn theo phương pháp phi xác suất với kích thước mẫu 310, sau khi làm sạch dữ liệu còn lại 302 phiếu hợp lệ. Việc đánh giá thang đo được thực hiện thông qua phân tích hệ số Cronbach's alpha và phân tích yếu tố khám phá EFA, sử dụng phần mềm SPSS 18.0. Sau đó, sử dụng phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết thống kê và phân tích ANOVA để kiểm định sự khác biệt về ý định cũng như số lần chuyển việc của người lao động theo các đặc điểm nhân khẩu học.

### 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

#### 4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Hoạt động khảo sát được tiến hành tại 9 khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Bao gồm có 3 khách sạn 4 sao (Khách

sạn Michelia; Yasaka; Novotel) và 6 khách sạn/khu nghỉ dưỡng 5 sao (Khu nghỉ dưỡng Six Senses, Diamond Bay, Vinpearl Land; Khách sạn Sheraton, Sunrise, Intercontinental).

Nhìn chung, cơ cấu mẫu điều tra mang tính đại diện cao. Trong tổng số 302 phiếu đưa vào phân tích, nữ giới chiếm 50,3%, những người có độ tuổi từ 18 đến 30 có tỷ lệ cao nhất (59,60%). Số nhân viên có thâm niên công tác trên 5 năm chiếm tỷ lệ 37,4%, có trình độ học vấn từ đại học trở lên chiếm trên 40%. Khi kiểm tra các thông số Skewness và Kurtosis của các thành phần độ tuổi, trình độ học vấn, các giá trị thu được đều nhỏ hơn 1 đáp ứng khá tốt tính phân phối chuẩn của mẫu nghiên cứu. Về vị trí công tác, trên 64% số người được hỏi đang là nhân viên của khách sạn, số có chức vụ từ kiểm soát/tổ trưởng trở lên chiếm 21,5%. Trên 50% người được hỏi có thu nhập dưới 5 triệu đồng, khá tương đồng với thực tế. Số người chuyển việc 1 đến 2 lần chiếm trên 50% trong mẫu nghiên cứu.

Nghiên cứu đã tiến hành tìm hiểu nguyên nhân thay đổi công việc của người lao động trong thời gian qua. Kết quả cho thấy, nhìn chung nhân viên không gắn bó với doanh nghiệp do lương và thù lao thấp; quản trị doanh nghiệp không tốt; công việc không ổn định. Đối với các nguyên nhân bên ngoài doanh nghiệp, kết quả nghiên cứu cho thấy người lao động mong muốn cơ hội làm công việc sáng tạo, chuyên môn cao, ở các khách sạn có thương hiệu.

#### 4.2. Kết quả nghiên cứu

Sau khi loại bỏ 3 biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 và các biến có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến (Alpha If item deleted) cao hơn hệ số Cronbach's Alpha (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005), các thang đo đều có hệ số Cronbach Alpha nằm trong khoảng từ 0,66 đến 0,893 (>0,6) đảm bảo độ tin cậy. Phương pháp trích nhân tố (Factors Extraction) sử dụng là Principal components với phép xoay là Varimax và điểm dừng khi trích các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn hoặc bằng 1. Các biến có trọng số lớn hơn 0,4 trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) được giữ lại, điều này giải thích mối quan hệ tốt giữa các thang đo và các nhân tố (Hair và cộng sự, 1988). Kết quả Bảng 1 cho thấy có 6 nhân tố độc lập được trích tại Eigenvalue là 1,167 và phương sai trích được là 70,49% có ý nghĩa, giá trị hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố nằm trong khoảng 0,66 đến 0,878 đảm bảo yêu cầu. Đồng thời, có một nhân tố phụ

**Bảng 1. Kết quả phân tích EFA, kiểm định Cronbach's Alpha và thống kê mô tả**

Thang đo	Cronbach's Alpha	CITC	Eigenvalue	Phương sai trích	Trung bình	Độ lệch chuẩn
<b>Thang đo nhân tố độc lập</b>						
F1: Đặc tính cá nhân và đầu tư nghề nghiệp	0,878	0,612	8,034	32,183%	4,21	0,88
F2: Môi trường làm việc	0,726	0,527	2,630	10,518%	4,32	0,73
F3: Môi trường xã hội	0,818	0,573	1,845	7,381%	4,43	0,91
F4: Tính phức tạp của công việc (1)	0,773	0,625	1,608	6,433%	4,21	0,92
F5: Hình ảnh nghề nghiệp	0,758	0,543	1,475	5,901%	4,35	0,75
F6: Tính phức tạp của công việc (2)	0,715	0,457	1,167	4,668%	4,13	0,86
<b>Thang đo nhân tố phụ thuộc</b>						
Biến động nhân lực (Ý định chuyển việc)	0,893	0,468	1,507	75,153%	4,14	0,87
<i>Ghi chú: CITC - Corrected Item-Total Correlation (Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất)</i>						

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2019*

thuộc ý định chuyển việc có được trích tại Eigenvalue là 1,507 và phương sai trích được là 75,153 có ý nghĩa, giá trị hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố là 0,893, đảm bảo yêu cầu.

Kết quả phân tích hồi quy bởi ở Bảng 2 chỉ ra độ phù hợp của mô hình hồi quy với tập dữ liệu. Hệ số hồi quy thể hiện mức độ ảnh hưởng dương của các yếu tố lên ý định chuyển việc.

Kết quả kiểm định tương quan hạng Spearman cho thấy giả thuyết về hệ số tương quan hạng của tổng thể bằng không bị bác bỏ, điều này cho phép kết luận rằng phương sai của sai số không thay đổi. Đồng thời, kết quả kiểm tra về phân phối chuẩn của phần dư cho thấy giả thuyết phân phối chuẩn không bị vi phạm và như vậy chứng tỏ mô hình và kết quả hồi quy là phù hợp. Kiểm tra bằng biểu đồ tần số Q-Q plot cũng cho thấy các chấm phân tán sát với đường thẳng kỳ vọng, như vậy phân phối

đur có thể xem như chuẩn. Kiểm định về tính độc lập của sai số trong mô hình cho thấy mô hình không có tự tương quan giữa các phần dư. Cuối cùng, từ chỉ số VIF cho thấy các chỉ số VIF đều nhỏ hơn 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Trong nghiên cứu này tác giả không tiến hành kiểm tra giả định về biên tương tự tương quan giữa các nhiễu vì dữ liệu nghiên cứu này là dữ liệu khảo sát (dữ liệu chéo điều tra tại một thời điểm) nên hiện tượng tự tương quan giữa các nhiễu thường không xuất hiện. Qua kiểm tra các giả định của mô hình hồi quy tuyến tính với kết quả là các giả định đều không bị vi phạm. Các kết quả của mô hình hồi quy là đáng tin cậy.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích ANOVA một nhân tố (One-Way ANOVA) với biến độc lập là từng biến nhân khẩu học, còn biến

**Bảng 2. Kết quả tóm tắt hồi quy bội**

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hệ số chặn	0,000	0,014		0,024	0,981		
F1	0,112	0,044	0,112	2,562	0,011	1,000	1,000
F2	0,490	0,044	0,490	11,167	0,000	1,000	1,000
F3	0,161	0,044	0,161	3,681	0,000	1,000	1,000
F5	0,090	0,044	0,090	2,047	0,042	1,000	1,000
F6	0,376	0,044	0,376	8,587	0,000	1,000	1,000

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2019*

phụ thuộc chính là ý định chuyển việc và số lần chuyển việc. Kết quả cho thấy đã có sự khác biệt giữa các nhóm nhân viên đối với sự gắn bó với nơi họ đang công tác. Cụ thể, nam có số lần chuyển việc nhiều hơn nữ, những người dưới 30 tuổi có số lần chuyển việc nhiều hơn đối tượng khác, trình độ học vấn càng cao xu hướng chuyển việc càng nhiều. Điều này có những đóng góp thực sự hữu ích cho những người lập chính sách phát triển du lịch của địa phương hướng vào những đối tượng lao động khác nhau.

#### 4.3. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích hồi quy bội thể hiện mức độ và thứ tự ảnh hưởng lên ý định chuyển việc của các yếu tố bao gồm: Môi trường làm việc ( $\beta = 0,49$ ); Tình hình tạp của công việc ( $\beta = 0,38$ ); Môi trường xã hội ( $\beta = 0,16$ ); Đặc tính cá nhân và Đầu tư vào nghề nghiệp ( $\beta = 0,112$ ); Hình ảnh nghề nghiệp ( $\beta = 0,09$ ). Theo đó, thành phần môi trường làm việc có tác động lớn nhất đến ý định chuyển việc của người lao động tại các khách sạn cao cấp ở thành phố Nha Trang.

#### 5. Các hàm ý chính sách

Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách như sau:

*Trước hết, tổ chức phải tạo được các kênh giao tiếp có hiệu quả giữa cá nhân - cá nhân và cá nhân - lãnh đạo.*

Các khách sạn phải xem xét, thường công xứng đáng cho các cá nhân xuất sắc, đưa ra cơ hội thăng tiến cho nhân viên trên cơ sở minh bạch hóa các tiêu chuẩn của công việc. Lãnh đạo cần nhân thức rằng, mô hình làm việc nhóm đã trở thành một phần tất yếu trong hoạt động tổ chức, phải hoạch định kỹ các yếu tố cấu thành nhóm: mục đích, vị trí, quyền hạn, cơ cấu và thành người. Đây là một khía cạnh văn hóa rất quan trọng để tạo nên mức độ cam kết gắn bó của nhân viên.

*Hai là, chú ý đến tính phức tạp của công việc.*

Các cơ sở kinh doanh lưu trú nên tiếp cận chính sách theo hai hướng Hướng thứ nhất, đối với những công việc cần chuyên môn kỹ thuật cao thì yêu cầu khắt khe hơn về chất lượng nhân sự, xây dựng chính sách tuyển dụng, đào tạo cũng như chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc thật tốt. Hướng thứ hai, cơ sở kinh doanh lưu trú phải luôn làm mới mình: khuyến khích người lao động không ngừng sáng tạo để phát triển các dịch vụ mới, thường xuyên luân chuyển hoặc bố trí họ phụ trách các vị trí công việc mới hấp dẫn hơn.

*Ba là, cải thiện môi trường xã hội.*

Người lao động ngày càng sự quan tâm hơn tới những thay đổi về chính sách của Nhà nước, sự phát triển khoa học kỹ thuật, sự đa dạng của ngành nghề ở địa phương, sự xuất hiện các nhà cạnh tranh mới trong ngành... đang của. Các nhà quản lý phải nhận thức được vai trò và ảnh hưởng ngày càng lớn hơn của môi trường xã hội và giúp cho người lao động yên tâm, gắn bó lâu dài với tổ chức.

*Bốn là, chú ý đến đặc tính cá nhân và việc đầu tư vào nghề nghiệp.*

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy người lao động rất quan tâm đến cơ hội được đào tạo, những chương trình đào tạo từ khách sạn mang lại cho họ hơn là cơ hội thăng tiến. Để đạt được chất lượng, các khách sạn phải khảo sát và tuyển chọn kỹ đối tác cho các khóa đào tạo của nhân viên.

#### Một số kiến nghị

Các nhà quản lý ngành du lịch ở địa phương cần hiểu biết về xu hướng biến động nguồn nhân lực để chủ động có những định hướng, chính sách phù hợp khuyến khích các đơn vị tăng khả năng thu hút và duy trì ổn định nhân lực đã qua đào tạo. Nên chăng, cần khuyến khích những dự án nghiên cứu cụ thể về sự biến động dòng nhân lực.

Các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch cần có sự chia sẻ trách nhiệm, thảo luận với doanh nghiệp để nắm bắt và điều chỉnh chương trình giảng dạy hợp lý làm cơ sở định hướng người học chọn ngành, nghề và gắn bó với nghề, tránh bị động, mất phương hướng, gây xáo trộn nhân lực không hợp lý.

#### 6. Kết luận

Nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực, các nhà lãnh đạo cần thay đổi quan điểm và tư duy quản trị; luôn theo dõi, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động nhân lực của tổ chức và chủ động thực hiện những biện pháp quản trị dòng để đảm bảo duy trì được đội ngũ lao động đủ về số lượng và chất lượng phục vụ chiến lược phát triển của tổ chức.

Mặc dù đã có một số đóng góp về mặt lý luận và thực tiễn, nghiên cứu các nhân tố đến sự biến động dòng nhân lực ở các khách sạn cao cấp, cần được điều tra thêm với cỡ mẫu lớn hơn, mở rộng phạm vi nghiên cứu trong toàn quốc Việt Nam. Cần so sánh đối chiếu, kết hợp với các nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc, sự thỏa mãn công việc, sự gắn bó với tổ chức... để có cái nhìn sâu sắc hơn về bức tranh thị trường nhân lực khách sạn ■

## TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bratton, J. & Gold, F. (2000). *Human resource management: Theory and practice*, 2nd edition, Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers, USA.
2. Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R. (1984). *Managing Human Assets*, New York: Free Press.
3. Trần Thị Kim Dung, Abraham Moris (2005), *Đánh giá ý thức gắn kết với tổ chức và sự thỏa mãn công việc trong bối cảnh Việt Nam*, Hội nghị khoa học quốc tế, TP. HCM, 9/2005.
4. Richard B. Freeman, *People Flows in Globalization*, NBER Working Paper No. 12315 Issued in June 2006.
5. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black W. C. (1998). *Multivariate data analysis*, (5th Ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
6. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*, NY: Harper.
7. Sisson, K. (1995). *Human resource management and the personnel function*, in (ed) J Storey, *Human Resource Management: A critical text*, Routledge, London.
8. Jinlou Shi, Yongchui Zheng (2007), *The Human Resources Flow Problem*, *International Journal of Nonlinear Science*, Vol.3 (3), pp.235-240.
9. Đỗ Thị Thanh Vinh, Nguyễn Thị Thanh Nhân, Lê Chí Công (2014). *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên ở các khách sạn cao cấp tại thành phố Nha Trang* *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, số 204 (2), trang 115-124.

Ngày nhận bài: 3/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 13/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 23/2/2020

Thông tin tác giả:

PGS. TS. ĐỖ THỊ THANH VINH

Giảng viên cao cấp Khoa Du lịch - Trường Đại học Nha Trang

## A STUDY ON FACTORS AFFECTING THE FLUCTUATION OF HUMAN RESOURCES IN LUXURY HOTELS LOCATED IN NHA TRANG CITY

● Assoc.Prof.Ph.D DO THI THANH VINH

Senior Lecturer, Faculty of Tourism, Nha Trang University

### ABSTRACT:

This research explores factors affecting the fluctuation of human resources in luxury hotels located in Nha Trang city. The research model was developed by using the theory of human resource flow management, a non-probability model designation with 302 employees working at luxury hotels in Nha Trang city and the regression analysis. The research results show that factors affecting employees' intention to change their jobs include (i) Working environment; (ii) Degree of job complexity; (iii) Social environment; (iv) Individual characteristics of employees; (v) Occupation image. These above-mentioned factors are listed in descending order of affecting level.

**Keywords:** Influencing factors, manpower fluctuations, intention to change jobs, luxury hotels, staff.