ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ TẢI NHẬN THỨC, CẢM XÚC CÔNG VIỆC VÀ HÀNH VI SỬ DỤNG HỆ THỐNG ĐẶT VÉ TRỰC TUYẾN CỦA NHÂN SỰ DU LỊCH

Bùi Lê Ngọc Quy
ĐH FPT
Email: builengocquy2004@gmail.com

Tóm tắt: *Bài viết xây dựng mô hình nghiên cứu nhằm lý giải mối quan hệ giữa tải nhận thức, cảm xúc công việc và hành vi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến của nhân sự du lịch. Trong hoạt động lữ hành, hệ thống đặt vé B2B giúp tăng tốc độ xử lý giao dịch và kết nối với nhà cung cấp, nhưng đồng thời cũng có thể tạo thêm gánh nặng tinh thần khi người dùng phải thao tác qua nhiều bước, đối chiếu nhiều nguồn thông tin hoặc xử lý lỗi trong thời gian ngắn. Dựa trên lý thuyết tải nhận thức và các nghiên cứu về trải nghiệm nhân viên số, bài viết đề xuất rằng áp lực xử lý thông tin trong quá trình sử dụng hệ thống có thể tác động đến hai trạng thái cảm xúc của người lao động: cảm xúc tích cực và cảm xúc tiêu cực. Các trạng thái này tiếp tục ảnh hưởng đến mức độ sẵn sàng duy trì, chủ động khai thác hoặc hạn chế sử dụng hệ thống. Mô hình đề xuất góp phần bổ sung góc nhìn tâm lý học ứng dụng vào nghiên cứu chuyển đổi số du lịch, đồng thời gợi mở hàm ý cho việc thiết kế và triển khai công nghệ thân thiện hơn với nhân sự vận hành.*

Từ khóa: *tải nhận thức; cảm xúc công việc; hệ thống đặt vé trực tuyến; nhân sự du lịch.*

A PROPOSED RESEARCH MODEL OF COGNITIVE LOAD, JOB EMOTIONS, AND ONLINE BOOKING SYSTEM USAGE BEHAVIOR AMONG TOURISM PERSONNEL

Abstract: *This paper proposes a research model to explain how cognitive load arising from the use of online booking systems affects job emotions and technology usage behavior among tourism personnel. Drawing on cognitive load theory and studies on digital employee experience, the paper conceptualizes B2B booking systems as a digital work environment that may either support employees' task performance or create psychological pressure. The proposed model suggests that cognitive load influences two emotional dimensions, namely positive and negative job emotions, which in turn shape employees' tendencies to continue using, proactively engage with, or avoid the system. The paper contributes to digital transformation research in tourism by shifting attention from customer-side technology experience to the psychological experience of employees who directly operate digital systems. It also offers implications for designing and implementing more employee-friendly technologies.*

Keywords: *cognitive load; job emotions; online booking system; tourism personnel.*

Nhận bài: 20/03/2026 *Phản biện: 19/04/2026* *Duyệt đăng: 24/04/2026*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chuyển đổi số đang làm thay đổi cách doanh nghiệp du lịch tổ chức hoạt động và cung ứng dịch vụ. Trong doanh nghiệp lữ hành, các hệ thống đặt vé trực tuyến B2B không còn chỉ là công cụ hỗ trợ giao dịch, mà đã trở thành một phần của quy trình vận hành hằng ngày. Thông qua các nền tảng này, nhân sự có thể kiểm tra tình trạng dịch vụ, cập nhật giá, giữ chỗ, điều chỉnh thông tin khách hàng và phối hợp với nhà cung cấp trong thời gian ngắn. Các nghiên cứu về du lịch thông minh cho thấy công nghệ có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng trải nghiệm và tăng khả năng kết nối trong hệ sinh thái du lịch (Hà Nam Khánh Giao, 2021; Hoàn Ngọc Hiển, 2024; Trần Thị Xuân Viên, Hà Nam Khánh Giao, & Tạ Văn Thành, 2024). Tuy nhiên, khi công nghệ đi sâu vào quy trình lao động, vấn đề đặt ra không chỉ là hệ thống có hiện đại hay không, mà còn là người lao động cảm nhận và thích ứng với hệ thống đó như thế nào.

Trong thực tế lữ hành, nhân sự thường phải xử lý nhiều nhóm thông tin cùng lúc, chẳng hạn lịch trình, giá dịch vụ, tình trạng chỗ, thông tin hành khách, điều kiện hoàn hủy và yêu cầu điều chỉnh từ khách hàng hoặc đối tác. Khi các thao tác này được thực hiện trên một hệ thống có nhiều màn hình, nhiều bước xác nhận hoặc phản hồi thiếu ổn định, người dùng phải tiêu tốn thêm nguồn lực tinh thần để tìm kiếm, ghi nhớ, đối chiếu và kiểm tra thông tin. Theo lý thuyết tải nhận thức, năng lực xử lý thông tin của con người có giới hạn; vì vậy, khi yêu cầu thao tác vượt quá khả năng kiểm soát, người dùng có thể rơi vào trạng thái quá tải, giảm tập trung và dễ mắc sai sót (Darejeh et al., 2024). Trong môi trường dịch vụ có nhịp độ nhanh như du lịch, trạng thái quá tải này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc mà còn có thể kéo theo các phản ứng cảm xúc như căng thẳng, lo âu hoặc mất cảm giác làm chủ. Các nghiên cứu về

căng thẳng công việc và trải nghiệm nhân viên số cũng cho thấy điều kiện làm việc và môi trường công nghệ có liên quan đến động lực, sự hài lòng và sức khỏe tinh thần của người lao động (Khương & Linh, 2020; Moganadas & Goh, 2022; Alfehaid et al., 2024).

Mặc dù các nghiên cứu về công nghệ trong du lịch đã phát triển đáng kể, phần lớn vẫn tập trung vào du khách, chất lượng trải nghiệm điểm đến, sự hài lòng hoặc ý định quay trở lại (Hà Nam Khánh Giao, 2021; Hoàn Ngọc Hiển, 2024; Trần Thị Xuân Viên và cộng sự, 2024). Trong khi đó, nhóm nhân sự trực tiếp vận hành hệ thống công nghệ trong doanh nghiệp lữ hành vẫn chưa được quan tâm đầy đủ, đặc biệt từ góc nhìn tâm lý học ứng dụng. Đây là khoảng trống cần được xem xét, bởi hiệu quả chuyển đổi số không chỉ phụ thuộc vào năng lực kỹ thuật của hệ thống, mà còn phụ thuộc vào trải nghiệm nhận thức, cảm xúc và hành vi sử dụng của người lao động. Từ khoảng trống này, bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu nhằm lý giải cách tải nhận thức khi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến ảnh hưởng đến cảm xúc công việc và hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Môi trường làm việc số và hệ thống đặt vé trực tuyến trong doanh nghiệp du lịch

Trong doanh nghiệp lữ hành, môi trường làm việc số được hình thành thông qua việc tích hợp các nền tảng công nghệ vào quy trình nghiệp vụ. Những công việc vốn được xử lý qua điện thoại, email hoặc trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp nay dần được chuyển sang các hệ thống trực tuyến. Nhân sự có thể kiểm tra dịch vụ, so sánh giá, giữ chỗ, nhập thông tin khách, xác nhận giao dịch và theo dõi thay đổi ngay trên cùng một nền tảng. Nhờ đó, hệ thống đặt vé trực tuyến B2B góp phần rút ngắn thời gian xử lý, tăng tính minh bạch của thông tin và hỗ trợ doanh nghiệp lữ hành vận hành linh hoạt hơn.

Tuy vậy, hệ thống công nghệ không phải lúc nào cũng làm cho công việc trở nên nhẹ hơn. Trong nhiều tình huống, áp lực của nhân sự không chỉ đến từ khối lượng giao dịch hay yêu cầu của khách hàng, mà còn đến từ chính cách hệ thống tổ chức thông tin và dẫn dắt thao tác. Chẳng hạn, một giao dịch đặt vé đoàn có thể yêu cầu người dùng chuyển qua nhiều màn hình, kiểm tra nhiều điều kiện giá, nhập dữ liệu hành khách và xác nhận nhiều lần trước khi hoàn tất. Nếu quá trình này thiếu mạch lạc hoặc dễ phát sinh lỗi, công nghệ có thể làm tăng chi phí xử lý thông tin thay vì giảm bớt gánh nặng công việc.

Do đó, hệ thống đặt vé trực tuyến cần được nhìn nhận như một phần của trải nghiệm lao động trong doanh nghiệp du lịch. Các nghiên cứu về du lịch thông minh đã nhấn mạnh vai trò của công nghệ trong việc cải thiện trải nghiệm và tăng cường kết nối trong hệ sinh thái du lịch (Hà Nam Khánh Giao, 2021; Hoàn Ngọc Hiển, 2024). Tuy nhiên, ở cấp độ nội bộ doanh nghiệp, chất lượng tương tác giữa nhân sự và hệ thống cũng quan trọng không kém. Quan điểm về trải nghiệm nhân viên số cho thấy công nghệ trong công việc có thể ảnh hưởng đến hiệu suất, cảm xúc và sức khỏe tinh thần của người lao động (Moganadas & Goh, 2022). Vì vậy, nghiên cứu hệ thống đặt vé trực tuyến cần kết hợp cả khía cạnh vận hành, nhận thức và cảm xúc của người sử dụng.

2.2. Lý thuyết tải nhận thức

Lý thuyết tải nhận thức cho rằng con người không thể xử lý một lượng thông tin vô hạn trong cùng một thời điểm. Khi người dùng phải tiếp nhận quá nhiều tín hiệu, ghi nhớ nhiều quy trình hoặc đưa ra quyết định dưới áp lực thời gian, bộ nhớ làm việc có thể bị quá tải. Trong tương tác người dùng – hệ thống, tải nhận thức vì thế trở thành một khái niệm hữu ích để giải thích vì sao một nền tảng công nghệ có thể được cảm nhận là dễ sử dụng hoặc gây mệt mỏi, ngay cả khi cùng phục vụ một mục tiêu nghiệp vụ (Darejeh et al., 2024).

Trong bối cảnh đặt vé trực tuyến, tải nhận thức có thể phát sinh từ nhiều nguồn khác nhau. Tải nhận thức nội tại đến từ độ phức tạp vốn có của nghiệp vụ lữ hành, chẳng hạn xử lý đặt vé đoàn, thay đổi thông tin hành khách, kiểm tra điều kiện hoàn hủy hoặc kết hợp nhiều dịch vụ trong cùng một giao dịch. Tải nhận thức ngoại lai xuất hiện khi hệ thống trình bày thông tin chưa rõ, yêu cầu nhiều thao tác lặp lại, sử dụng thuật ngữ khó hiểu hoặc phản hồi chậm. Bên cạnh đó, tải nhận thức liên quan gắn với quá trình nhân sự học cách sử dụng hệ thống, hình thành thói quen thao tác và thích ứng với các cập nhật mới.

Trong phạm vi bài viết này, tải nhận thức ngoại lai cần được nhấn mạnh hơn cả, bởi đây là loại tải có thể giảm bớt thông qua thiết kế hệ thống và tổ chức quy trình hợp lý. Nếu hệ thống hỗ trợ người dùng nhận diện thông tin quan trọng, giảm số bước không cần thiết và phản hồi rõ ràng khi có lỗi, nhân sự có thể tập trung nhiều hơn vào nghiệp vụ chính. Ngược lại, khi giao diện buộc người dùng phải tự ghi nhớ quá nhiều thông tin hoặc liên tục kiểm tra lại dữ liệu, nguồn lực nhận thức sẽ bị phân tán. Đối với ngành du lịch, điều

này có ý nghĩa thực tiễn lớn vì sai sót trong đặt vé, giữ chỗ hoặc cập nhật thông tin dịch vụ có thể ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng, đối tác và uy tín doanh nghiệp.

2.3. Cảm xúc công việc trong bối cảnh sử dụng công nghệ

Cảm xúc công việc phản ánh cách người lao động trải nghiệm nhiệm vụ trong quá trình làm việc. Trong môi trường số, cảm xúc không chỉ nảy sinh từ áp lực khách hàng, khối lượng công việc hay quan hệ với đồng nghiệp, mà còn đến từ mức độ người lao động kiểm soát được công nghệ mà họ đang sử dụng. Một hệ thống rõ ràng, ổn định và hỗ trợ thao tác tốt có thể giúp nhân sự cảm thấy tự tin hơn khi xử lý giao dịch. Ngược lại, một hệ thống khó dự đoán, thường xuyên lỗi hoặc buộc người dùng phải kiểm tra nhiều lần có thể làm xuất hiện cảm giác căng thẳng và bất an.

Đối với nhân sự lữ hành, cảm xúc công việc càng nhạy cảm vì các quyết định thường diễn ra trong thời gian ngắn và gắn với trách nhiệm phục vụ khách hàng. Khi một giao dịch đặt vé bị gián đoạn, nhân sự không chỉ đối mặt với vấn đề kỹ thuật mà còn phải xử lý kỳ vọng của khách, tiến độ của đối tác và rủi ro sai lệch thông tin. Nghiên cứu của Khương và Linh (2020) cho thấy căng thẳng công việc có thể ảnh hưởng đến động lực, sự hài lòng và sự gắn bó của nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú. Từ góc nhìn này, áp lực phát sinh từ công nghệ cũng cần được xem như một yếu tố có khả năng tác động đến trạng thái tâm lý của nhân sự du lịch.

Khái niệm căng thẳng công nghệ giúp làm rõ hơn mối quan hệ giữa hệ thống số và cảm xúc của người lao động. Alfehaid và cộng sự (2024) cho rằng chuyển đổi số trong ngành khách sạn – du lịch có thể làm gia tăng căng thẳng nếu công nghệ thiếu phù hợp với năng lực, nhiệm vụ hoặc điều kiện làm việc của nhân viên. Tuy nhiên, công nghệ không chỉ tạo ra cảm xúc tiêu cực. Khi hệ thống giúp nhân sự thao tác nhanh hơn, giảm sai sót và kiểm soát tốt hơn quy trình, nó có thể tạo ra cảm giác làm chủ công việc. Vì vậy, bài viết tiếp cận cảm xúc công việc theo hai chiều cạnh: cảm xúc tích cực, bao gồm sự tự tin, hài lòng và chủ động; và cảm xúc tiêu cực, bao gồm căng thẳng, lo âu và cảm giác mất kiểm soát.

2.4. Hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch

Hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch không chỉ thể hiện ở việc họ có đăng nhập và thao tác trên hệ thống hay không. Trong môi trường lữ hành, hành vi này còn bao gồm mức độ chủ động sử dụng, khả năng khai thác các chức năng, sự sẵn sàng dựa vào hệ thống để xử lý nghiệp vụ và xu hướng duy trì sử dụng trong công việc hằng ngày. Khi hệ thống đáp ứng tốt yêu cầu nghiệp vụ, nhân sự thường có xu hướng tích hợp nền tảng vào quy trình làm việc như một công cụ đáng tin cậy.

Tuy nhiên, hành vi sử dụng công nghệ cũng có thể chuyển sang trạng thái phòng vệ. Khi nhân sự cảm thấy hệ thống khó kiểm soát hoặc dễ phát sinh rủi ro, họ có thể chỉ sử dụng những chức năng cơ bản, tránh các thao tác phức tạp hoặc quay lại kênh truyền thống như điện thoại, email và tin nhắn để xác nhận với nhà cung cấp. Những biểu hiện này không nên được hiểu đơn giản là sự chống đối đổi mới. Trong nhiều trường hợp, đó là cách người lao động tự giảm thiểu rủi ro nghiệp vụ khi họ không đủ tin tưởng vào hệ thống hoặc không cảm thấy an toàn trong quá trình thao tác.

Các nghiên cứu về trải nghiệm công nghệ trong du lịch cho thấy sự hài lòng và chất lượng trải nghiệm có thể ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hoặc quay trở lại của người dùng (Hoàn Ngọc Hiển, 2024; Trần Thị Xuân Viên và cộng sự, 2024). Dù các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào du khách, lập luận này có thể mở rộng sang nhân sự nội bộ trong doanh nghiệp du lịch. Khi người lao động có trải nghiệm tích cực với hệ thống, họ có khả năng duy trì tương tác với nền tảng. Ngược lại, nếu trải nghiệm công nghệ gắn liền với căng thẳng và cảm giác mất kiểm soát, hành vi sử dụng có thể suy giảm. Vì vậy, hành vi sử dụng công nghệ cần được phân tích như kết quả của cả yếu tố kỹ thuật, nhận thức và cảm xúc.

2.5. Nền tảng lý thuyết của mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu của bài viết được xây dựng trên logic rằng hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự không chỉ phụ thuộc vào chức năng của hệ thống, mà còn chịu ảnh hưởng bởi cách họ xử lý thông tin và cảm nhận cảm xúc trong quá trình thao tác. Lý thuyết tải nhận thức cung cấp nền tảng để lý giải vì sao hệ thống đặt vé trực tuyến có thể tạo ra áp lực tinh thần cho người dùng. Khi người lao động phải tìm kiếm, ghi nhớ, đối chiếu và xác nhận thông tin qua nhiều bước, nguồn lực nhận thức bị tiêu hao nhiều hơn, từ đó ảnh hưởng đến trải nghiệm công việc.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu về trải nghiệm nhân viên số và căng thẳng công nghệ cho thấy công nghệ là một thành phần quan trọng của môi trường lao động hiện đại, có thể tác động đến cảm xúc và sức khỏe tinh thần của người lao động (Moganadas & Goh, 2022; Alfehaid et al., 2024).

Điều này cho phép xem cảm xúc công việc như một cơ chế tâm lý nối kết giữa tải nhận thức và hành vi sử dụng công nghệ. Khi nhân sự cảm thấy hệ thống dễ kiểm soát, họ có khả năng hình thành cảm xúc tích cực và duy trì hành vi sử dụng. Ngược lại, khi thao tác trên hệ thống đi kèm với căng thẳng hoặc bất an, họ có thể giảm mức độ tương tác với nền tảng.

Từ cách tiếp cận trên, bài viết đề xuất chuỗi quan hệ tải nhận thức – cảm xúc công việc – hành vi sử dụng công nghệ. Trong đó, tải nhận thức đóng vai trò là yếu tố đầu vào; cảm xúc công việc gồm cảm xúc tích cực và cảm xúc tiêu cực là phản ứng tâm lý của người lao động; còn hành vi sử dụng công nghệ là kết quả thể hiện qua sự tiếp tục, chủ động hoặc hạn chế sử dụng hệ thống. Cấu trúc này giúp làm rõ hơn vai trò của yếu tố con người trong chuyển đổi số du lịch.

2.6. Đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu

2.6.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

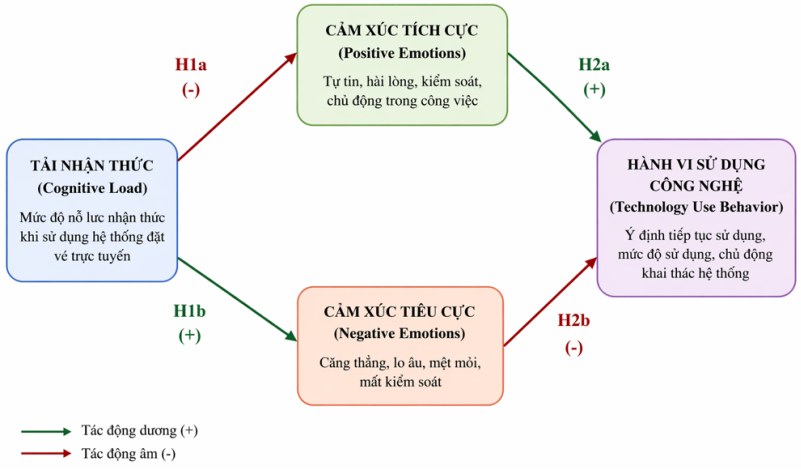
Trên cơ sở các luận điểm lý thuyết đã trình bày, nghiên cứu này đề xuất mô hình giải thích mối quan hệ giữa tải nhận thức, cảm xúc công việc và hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch trong bối cảnh thao tác trên hệ thống đặt vé trực tuyến. Mô hình được xây dựng theo logic nhận thức – cảm xúc – hành vi, trong đó tải nhận thức được xem là yếu tố khởi phát, cảm xúc công việc là trạng thái tâm lý chịu tác động, còn hành vi sử dụng công nghệ là phản ứng của người lao động sau quá trình trải nghiệm hệ thống.

Trong môi trường làm việc số của doanh nghiệp lữ hành, nhân sự thường phải xử lý nhiều loại thông tin cùng lúc, bao gồm lịch trình, giá dịch vụ, tình trạng chỗ, thông tin khách hàng, điều kiện hoàn hủy và yêu cầu từ đối tác. Khi hệ thống đặt vé trực tuyến có giao diện phức tạp, quy trình nhiều bước hoặc tốc độ phản hồi không ổn định, người lao động phải huy động nhiều nguồn lực tinh thần hơn để hoàn thành nhiệm vụ. Theo lý thuyết tải nhận thức, khả năng xử lý thông tin của con người là có giới hạn; do đó, khi yêu cầu xử lý vượt quá khả năng tiếp nhận và kiểm soát, người dùng có thể rơi vào trạng thái quá tải, làm suy giảm sự tập trung và tăng nguy cơ sai sót (Darejeh et al., 2024). Trong bối cảnh du lịch, hệ quả này càng đáng chú ý vì các thao tác đặt vé, giữ chỗ hoặc điều chỉnh thông tin thường gắn với yêu cầu chính xác và kịp thời.

Mô hình nghiên cứu đề xuất cho rằng tải nhận thức không chỉ tác động đến hiệu quả thao tác, mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cảm xúc công việc của nhân sự du lịch. Khi hệ thống vận hành thuận lợi, rõ ràng và dễ kiểm soát, nhân sự có thể hình thành các cảm xúc tích cực như tự tin, hài lòng và chủ động trong công việc. Ngược lại, khi hệ thống gây khó khăn, đòi hỏi nhiều thao tác hoặc thường xuyên phát sinh lỗi, người lao động dễ xuất hiện cảm xúc tiêu cực như căng thẳng, lo âu, bất an hoặc mất kiểm soát. Cách tiếp cận này phù hợp với các nghiên cứu về trải nghiệm nhân viên số, trong đó công nghệ được xem là một phần của môi trường làm việc có khả năng ảnh hưởng đến cảm xúc, hiệu suất và sức khỏe tinh thần của người lao động (Moganadas & Goh, 2022; Alfehaid et al., 2024).

Từ các lập luận trên, mô hình nghiên cứu được đề xuất gồm ba nhóm biến chính: tải nhận thức khi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến, cảm xúc công việc và hành vi sử dụng công nghệ. Trong đó, cảm xúc công việc được phân thành hai chiều cạnh là cảm xúc tích cực và cảm xúc tiêu cực. Mô hình phản ánh giả định rằng tải nhận thức tác động đến hai trạng thái cảm xúc này, sau đó cảm xúc công việc tiếp tục ảnh hưởng đến hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch.

HÌNH 1. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



2.6.2. Các giả thuyết nghiên cứu

Khi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến, nhân sự du lịch phải tiếp nhận và xử lý nhiều thông tin liên quan đến giá, tình trạng chỗ, dữ liệu hành khách, điều kiện dịch vụ và yêu cầu điều chỉnh. Nếu hệ thống đòi hỏi nhiều thao tác hoặc trình bày thông tin thiếu rõ ràng, người dùng phải dành thêm nguồn lực tinh thần để kiểm soát quy trình. Trạng thái này cSó thể làm giảm cảm giác tự tin, hài lòng và chủ động trong công việc. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H1a: Tải nhận thức có tác động ngược chiều đến cảm xúc tích cực của nhân sự du lịch khi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến.

Bên cạnh việc làm suy giảm cảm xúc tích cực, tải nhận thức cao còn có thể kích hoạt các phản ứng cảm xúc bất lợi. Khi nhân sự phải thao tác trong điều kiện hệ thống phản hồi chậm, dễ lỗi hoặc yêu cầu xử lý nhiều thông tin cùng lúc, họ có thể cảm thấy căng thẳng và lo ngại sai sót. Điều này đặc biệt rõ trong hoạt động lữ hành, nơi một lỗi nhỏ trong giao dịch có thể ảnh hưởng đến khách hàng, nhà cung cấp và tiến độ phục vụ. Các nghiên cứu về căng thẳng công việc và căng thẳng công nghệ cũng cho thấy công nghệ thiếu phù hợp có thể tác động tiêu cực đến trạng thái tâm lý của người lao động (Khương & Linh, 2020; Alfehaid et al., 2024). Vì vậy, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H1b: Tải nhận thức có tác động cùng chiều đến cảm xúc tiêu cực của nhân sự du lịch khi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến.

Cảm xúc tích cực có thể làm tăng khả năng nhân sự chấp nhận và duy trì sử dụng hệ thống. Khi người lao động cảm thấy hệ thống giúp họ kiểm soát công việc tốt hơn, giảm sai sót và xử lý giao dịch thuận lợi hơn, họ có xu hướng tin tưởng nền tảng và sử dụng hệ thống một cách chủ động. Các nghiên cứu về trải nghiệm công nghệ trong du lịch cũng cho thấy trải nghiệm thuận lợi và sự hài lòng có liên hệ với ý định tiếp tục sử dụng hoặc quay trở lại của người dùng (Hoàn Ngọc Hiển, 2024; Trần Thị Xuân Viên và cộng sự, 2024). Từ đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H2a: Cảm xúc tích cực có tác động cùng chiều đến hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch.

Ngược lại, cảm xúc tiêu cực có thể làm giảm mức độ tương tác với hệ thống. Khi nhân sự thường xuyên cảm thấy bất an, căng thẳng hoặc lo ngại rủi ro trong quá trình thao tác, họ có thể hạn chế sử dụng các chức năng phức tạp, chỉ thực hiện những thao tác bắt buộc hoặc quay lại các kênh quen thuộc như gọi điện, email và tin nhắn. Trong trường hợp này, hành vi né tránh công nghệ có thể được hiểu như một phản ứng phòng vệ nhằm bảo vệ độ chính xác nghiệp vụ và giảm áp lực tâm lý. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H2b: Cảm xúc tiêu cực có tác động ngược chiều đến hành vi sử dụng công nghệ của nhân sự du lịch.

III. KẾT LUẬN

Bài viết đã đề xuất mô hình nghiên cứu nhằm lý giải mối quan hệ giữa tải nhận thức, cảm xúc công việc và hành vi sử dụng hệ thống đặt vé trực tuyến của nhân sự du lịch. Mô hình nhấn mạnh rằng chuyển đổi số trong doanh nghiệp lữ hành không chỉ là quá trình đưa công nghệ vào vận hành, mà còn là quá trình tái định hình trải nghiệm làm việc của nhân sự. Khi hệ thống đặt vé trực tuyến làm giảm gánh nặng thao tác và hỗ trợ người lao động kiểm soát thông tin tốt hơn, công nghệ có thể thúc đẩy cảm xúc tích cực và hành vi sử dụng chủ động. Ngược lại, nếu hệ thống làm tăng chi phí xử lý thông tin hoặc tạo cảm giác bất an trong quá trình thao tác, người lao động có thể giảm mức độ sử dụng hoặc chuyển sang các phương thức làm việc quen thuộc hơn.

Về mặt lý thuyết, bài viết góp phần mở rộng nghiên cứu chuyển đổi số du lịch theo hướng chú ý hơn đến người lao động nội bộ, đặc biệt là nhóm nhân sự trực tiếp vận hành nền tảng B2B. Cách tiếp cận dựa trên chuỗi tải nhận thức – cảm xúc công việc – hành vi sử dụng công nghệ cho phép giải thích hành vi sử dụng hệ thống không chỉ từ chức năng kỹ thuật, mà còn từ phản ứng nhận thức và cảm xúc của người dùng. Về mặt thực tiễn, mô hình gợi ý rằng doanh nghiệp du lịch cần quan tâm đến thiết kế giao diện, mức độ đơn giản của quy trình, độ ổn định của hệ thống, chất lượng hỗ trợ kỹ thuật và đào tạo năng lực số cho nhân sự. Đây là những điều kiện có thể giúp giảm tải nhận thức và nâng cao trải nghiệm làm việc trong môi trường số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Hà Nam Khánh Giao. (2021). *Gợi ý nâng cao trải nghiệm du khách với du lịch thông minh*. https://doi.org/10.31219/osf.io/uwxar

Hoàn Ngọc Hiển (2024). *Nghiên cứu tác động của hệ sinh thái du lịch thông minh đến chất lượng trải nghiệm công nghệ và ý định quay trở lại của khách du lịch đến Thành phố Hồ Chí Minh.* Luận án Tiến sĩ du lịch, Trường ĐH KHXHVNV - ĐH Quốc gia Hà Nội.

Mai Ngọc Khương và Ung Doan Thuy Linh. (2020). Influence of work-related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industry. *Management Science Letters,* 3279. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.010

Trần Thị Tuyết Vân. (2015). *Nghiên cứu phát triển du lịch nông thôn tỉnh An Giang.* Luận văn thạc sĩ du lịch. Trường ĐH KHXHVNV - ĐH Quốc gia Hà Nội.

Trần Thị Xuân Viên, Hà Nam Khánh Giao, và Tạ Văn Thành. (2024). Phân tích tác động của ứng dụng du lịch thông minh, hình ảnh điểm đến và sự hài lòng đến ý định quay trở lại của du khách đối với điểm đến du lịch Nha Trang. *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Marketing,* 47. https://doi.org/10.52932/jfm.v15i9.536

Alfehaid, M. M., Hassan, T. H., Alfisal, A. A., Saleh, M. I., Bumbak, S. V., & Helal, M. Y. (2024). Post-pandemic digital transformation: Mitigating technostress and increasing well-being in the hospitality industry via the person-technology fit model. *GeoJournal of Tourism and Geosites,* 53(2), 388. https://doi.org/10.30892/gtg.53202-1214

Darejeh, A., Marcusa, N., Mohammadi, G., & Sweller, J. (2024). A critical analysis of cognitive load measurement methods for evaluating the usability of different types of interfaces: Guidelines and framework for Human-Computer Interaction. arXiv. https://doi.org/10.48550/arxiv.2402.11820

Khương, M. N., & Linh, U. D. T. (2020). Influence of work-related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industry. *Management Science Letters,* 3279–3290. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.010

Moganadas, S. R., & Goh, G. G. G. (2022). Digital employee experience constructs and measurement framework: A review and synthesis. *International Journal of Technology,* 13(5), 999–1012. https://doi.org/10.14716/ijtech.v13i5.5830