

TĂNG CƯỜNG KỸ NĂNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH CHO SINH VIÊN THÔNG QUA GIÁO DỤC TRẢI NGHIỆM: TRƯỜNG HỢP KHOA DU LỊCH – TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐẠI NAM

TS. Ngô Quang Duy, Ths. Nguyễn Tiến Độ
Trường Đại học Đại Nam

Tóm tắt: Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng đặt ra yêu cầu cao về năng lực nghề nghiệp thực tế, việc đào tạo kỹ năng hướng dẫn cho sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trở thành một ưu tiên hàng đầu trong chương trình giáo dục đại học. Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu thực trạng kỹ năng hướng dẫn của sinh viên Khoa Du lịch – Trường Đại học Đại Nam, thông qua khảo sát định lượng trên 175 sinh viên và phân tích định tính các phản hồi mở. Nghiên cứu đề xuất hệ thống giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo kỹ năng hướng dẫn, nhấn mạnh vai trò của giáo dục trải nghiệm và sự phối hợp giữa nhà trường, giảng viên và doanh nghiệp.

Từ khóa: Kỹ năng hướng dẫn, sinh viên du lịch, giáo dục trải nghiệm, thực tiễn nghề, đào tạo đại học ứng dụng

ENHANCING TOUR GUIDING SKILLS FOR TOURISM STUDENTS THROUGH EXPERIENTIAL EDUCATION: A CASE STUDY AT DAI NAM UNIVERSITY

M.A Ngo Quang Duy, M.A Nguyen Tien Do
Dai Nam University

Abstract: In the context of growing demands for professional competency in the tourism industry, training tour guiding skills for students of Tourism and Hospitality Management has become a priority in higher education programs. This paper presents findings on the current status of tour guiding skills among students of the Faculty of Tourism – Dai Nam University, based on a quantitative survey of 175 students and qualitative analysis of open responses. The study proposes a system of experiential education-based solutions, emphasizing the importance of school-industry collaboration to improve students' professional competence.

Keywords: Tour guiding skills, tourism students, experiential education, professional practice, applied higher education

Nhận bài: 13/04/2025

Phản biện: 15/05/2025

Duyệt đăng: 19/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển nhanh chóng của ngành công nghiệp không khói, du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn tại Việt Nam. Nhu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực này ngày càng tăng, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên – những người đóng vai trò trực tiếp trong việc quảng bá hình ảnh đất nước, kết nối văn hóa, và nâng cao trải nghiệm du lịch cho du khách. Tuy nhiên, một trong những thách thức lớn của ngành giáo dục đại học hiện nay là làm thế nào để đào tạo ra những sinh viên không chỉ có kiến thức chuyên môn mà còn thành thạo kỹ năng nghề nghiệp, sẵn sàng thích nghi với môi trường làm việc thực tế và không ngừng đổi mới sáng tạo trong nghề.

Trong đó, kỹ năng hướng dẫn du lịch – bao gồm thuyết minh, giao tiếp, tổ chức tour, xử lý tình huống và tác phong nghề nghiệp – là một thành tố then chốt cần được chú trọng trong đào tạo. Thực tế cho thấy, nhiều sinh viên ngành du lịch sau khi tốt nghiệp vẫn còn lúng túng, thiếu tự tin khi tham gia vào thị trường lao động do thiếu trải nghiệm thực tế và chưa được rèn luyện kỹ năng một cách bài bản. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cho các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các khoa chuyên ngành

du lịch, trong việc thiết kế lại chương trình đào tạo theo hướng ứng dụng, kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành.

Một trong những cách tiếp cận nổi bật hiện nay là giáo dục trải nghiệm (experiential learning), phương pháp chú trọng vào việc học thông qua hành động – qua trải nghiệm thực tiễn, phản tư, và vận dụng vào tình huống thực tế. Mô hình học tập trải nghiệm không chỉ giúp sinh viên ghi nhớ kiến thức tốt hơn mà còn góp phần phát triển tư duy phản biện, năng lực giải quyết vấn đề và thái độ nghề nghiệp chuyên nghiệp. Đặc biệt trong ngành du lịch, nơi môi trường làm việc thường xuyên biến động, phức tạp và đòi hỏi sự linh hoạt cao, việc áp dụng mô hình giáo dục trải nghiệm là hướng đi tất yếu.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan nghiên cứu

Kỹ năng hướng dẫn viên du lịch được hiểu là tổng hòa các kỹ năng chuyên môn, xã hội và cá nhân cần thiết để người hướng dẫn có thể tổ chức, điều phối và quản lý các hoạt động du lịch một cách hiệu quả, đồng thời tạo ấn tượng tích cực cho du khách. Các nghiên cứu quốc tế và trong nước đều nhấn mạnh vai trò của giáo dục trải nghiệm

trong phát triển kỹ năng này. Mô hình học tập trải nghiệm của Kolb (1984) được xem là nền tảng lý luận quan trọng cho các chương trình giáo dục hiện đại, bao gồm bốn giai đoạn: trải nghiệm cụ thể, phản ánh, khái quát hóa và vận dụng. Theo Kolb, học là một quá trình năng động, trong đó người học phải tham gia vào thực tiễn, phản tư về trải nghiệm, rút ra khái niệm và áp dụng vào tình huống mới.

Trong bối cảnh đào tạo du lịch, các mô hình như Work-integrated Learning (học tích hợp thực tiễn), Project-based Learning (học theo dự án), và đặc biệt là Field Trip (học tập qua chuyến đi thực tế) đã được triển khai tại nhiều quốc gia nhằm giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng trong môi trường thực tế. Một số nghiên cứu ở khu vực châu Á và châu Âu cho thấy các chương trình học tập gắn với doanh nghiệp và điểm đến thực tế giúp sinh viên không chỉ nâng cao năng lực nghề mà còn tăng cường nhận thức về văn hóa, đạo đức nghề nghiệp và sự chuyên nghiệp.

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, xu hướng giáo dục ứng dụng cũng bắt đầu được đẩy mạnh, với nhiều trường đại học chuyển hướng từ đào tạo thuần lý thuyết sang mô hình kết hợp thực hành. Lê Quang Long (2020) đề xuất áp dụng mô hình Work-integrated Learning, trong đó nhà trường và doanh nghiệp cùng thiết kế chương trình học có tích hợp thực tập, đóng vai trò như một ‘lớp học thứ hai’. Phạm Thị Hồng Anh (2021) nghiên cứu hiệu quả của học theo dự án (Project-based Learning) trong môn nghiệp vụ hướng dẫn và ghi nhận sự cải thiện rõ rệt về kỹ năng tổ chức tour, làm việc nhóm và phản biện của sinh viên. Nguyễn Thị Phương Thảo (2020) thông qua khảo sát tại một trường đại học cho thấy sinh viên thường xuyên tham gia thực tế đạt mức độ tự tin và thích nghi nghề nghiệp cao hơn nhóm sinh viên chỉ học trong lớp.

Tuy nhiên, điểm hạn chế của nhiều nghiên cứu hiện nay là chủ yếu dừng lại ở mô tả hoặc đánh giá định tính, chưa có nhiều công trình thực nghiệm lượng hóa mức độ tác động cụ thể của các hình thức giáo dục trải nghiệm tới từng nhóm kỹ năng. Việc đánh giá mức độ cải thiện kỹ năng dựa trên thang đo định lượng, phản hồi từ sinh viên, giảng viên và doanh nghiệp vẫn còn thiếu. Bên cạnh đó, bối cảnh đào tạo ở mỗi cơ sở có sự khác biệt đáng kể, đặc biệt giữa các trường công lập – ngoài công lập, khu vực thành thị – nông thôn, cũng như điều kiện triển khai các hoạt động trải nghiệm. Do đó, cần có thêm những nghiên cứu cụ thể trong từng

bối cảnh riêng biệt nhằm xác định những yếu tố cốt lõi ảnh hưởng đến hiệu quả đào tạo kỹ năng nghề qua mô hình trải nghiệm.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp (mixed methods) nhằm khai thác tối đa ưu điểm của cả hai cách tiếp cận định lượng và định tính. Sự kết hợp này giúp không chỉ đo lường một cách khách quan thực trạng kỹ năng hướng dẫn của sinh viên thông qua các biến định lượng, mà còn bổ sung chiều sâu từ những nhận định, cảm nhận, và đề xuất của sinh viên thông qua phân tích nội dung định tính.

Về mặt định lượng, nhóm nghiên cứu xây dựng một bảng khảo sát bao gồm 18 biến chia thành 4 nhóm chính: (1) nhận thức về nghề hướng dẫn du lịch (biến 4–8), (2) mức độ tham gia và vai trò trong các hoạt động thực tế (biến 9–11), (3) đánh giá mức độ cải thiện kỹ năng sau thực tập (biến 12–15), và (4) khó khăn, rào cản khi áp dụng kiến thức vào thực tiễn (biến 16–18).

Các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức (1 = Rất không đồng ý đến 5 = Rất đồng ý), cho phép đo lường mức độ đồng thuận của sinh viên với từng khía cạnh cụ thể. Dữ liệu được nhập và xử lý bằng phần mềm Excel để tính toán các chỉ số thống kê mô tả như: tần suất, tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn...

Bảng khảo sát được kiểm nghiệm sơ bộ qua tham khảo ý kiến chuyên gia trong ngành đào tạo du lịch và giảng dạy đại học để đảm bảo độ tin cậy nội dung. Sau đó, bảng hỏi chính thức được phát hành trực tiếp cho sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Khoa Du lịch, Trường Đại học Đại Nam. Tổng số 175 bảng hợp lệ đã được thu về và đưa vào phân tích.

Về mặt định tính, nghiên cứu khai thác thêm các câu hỏi mở trong bảng khảo sát, nơi sinh viên được yêu cầu chia sẻ cảm nhận về trải nghiệm thực tế, các khó khăn gặp phải cũng như đề xuất cải thiện chương trình đào tạo. Dữ liệu định tính được mã hóa theo phương pháp chủ đề (thematic coding), trong đó các ý kiến được phân loại thành các nhóm nội dung cốt lõi.

Quy trình mã hóa được thực hiện thủ công nhằm đảm bảo tính chính xác và tính phản ánh thực chất từ dữ liệu gốc. Nhờ đó, các nội dung định tính không chỉ đóng vai trò bổ sung cho phân tích định lượng mà còn cung cấp góc nhìn đa chiều về cảm nhận, trải nghiệm và nhu cầu phát triển kỹ năng nghề nghiệp của sinh viên.

Phạm vi nghiên cứu tập trung vào một khoa

chuyên ngành thuộc một trường đại học ngoài công lập tại Hà Nội, do đó kết quả mang tính đặc thù và không đại diện cho toàn bộ hệ thống đào tạo ngành du lịch tại Việt Nam. Tuy nhiên, với số lượng mẫu khảo sát tương đối hợp lý và phương pháp xử lý bài bản, kết quả nghiên cứu vẫn có giá trị tham khảo tốt cho các trường đào tạo cùng chuyên ngành.

Một hạn chế cần lưu ý là dữ liệu khảo sát chủ yếu dựa trên tự đánh giá của sinh viên, nên có thể bị ảnh hưởng bởi yếu tố cảm tính hoặc mong muốn được đánh giá cao. Nghiên cứu trong tương lai có thể tích hợp phản hồi từ giảng viên, doanh nghiệp hoặc đánh giá trực tiếp quá trình thực hành để có cái nhìn toàn diện hơn về mức độ phát triển kỹ năng nghề của sinh viên ngành du lịch.

2.3. Kết quả và Thảo luận

Dựa trên 175 phiếu khảo sát hợp lệ và kết quả phân tích dữ liệu định lượng – kết hợp với nội dung phân tích định tính từ phản hồi mở – nghiên cứu đã đưa ra bức tranh toàn cảnh về thực trạng kỹ năng hướng dẫn của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Đại Nam. Các kết quả được trình bày theo bốn nhóm biến chính, tương ứng với các mục tiêu nghiên cứu đặt ra.

2.3.1. Nhận thức của sinh viên về nghề hướng dẫn viên du lịch

Kết quả cho thấy sinh viên có nhận thức tương đối tích cực về nghề hướng dẫn. Trung bình các biến liên quan đạt mức từ 3.91 đến 4.31 điểm (trên thang Likert 5 mức). Sinh viên thể hiện sự hiểu biết tương đối đầy đủ về vai trò nghề nghiệp (biến 4), trách nhiệm công việc (biến 5), và yêu cầu về kỹ năng cần thiết (biến 6). Đồng thời, các phản hồi định tính cho thấy sinh viên ý thức rõ tầm quan trọng của việc trang bị kỹ năng mềm, như thuyết trình, giải quyết vấn đề và khả năng linh hoạt trong xử lý tình huống. Tuy nhiên, một bộ phận nhỏ vẫn có khuynh hướng đồng nhất nghề hướng dẫn với công việc thuyết minh đơn thuần, chưa hiểu hết vai trò tổ chức và điều phối tour.

2.3.2. Mức độ tham gia các hoạt động thực tế và vai trò trong các chuyến đi

Kết quả phân tích cho thấy hơn 90% sinh viên đã từng tham gia hoạt động thực tế (field trip), nhưng chủ yếu dưới hình thức quan sát. Điểm trung bình của các biến dao động từ 3.2 đến 3.8. Số liệu cho thấy phần lớn sinh viên chưa được giao nhiệm vụ cụ thể trong các chuyến đi (biến 10) và ít có cơ hội thực hành kỹ năng tổ chức, hướng dẫn đoàn (biến 11). Một số sinh viên chia sẻ rằng các chuyến đi thường mang tính trải nghiệm du

lịch hơn là học tập chuyên môn. Điều này đặt ra yêu cầu cần tái cấu trúc các hoạt động thực địa với định hướng đào tạo kỹ năng rõ ràng hơn.

2.3.3. Đánh giá mức độ cải thiện kỹ năng sau thực tập

Ở nhóm biến này, điểm trung bình đạt mức tương đối cao (4.0–4.25). Đa số sinh viên cho biết kỹ năng thuyết minh (biến 12), kỹ năng giao tiếp (biến 13) và năng lực xử lý tình huống (biến 14) được cải thiện đáng kể sau quá trình thực tập tại doanh nghiệp. Tuy nhiên, kỹ năng quản lý đoàn (biến 15) vẫn còn là điểm yếu phổ biến. Một số ý kiến định tính chỉ ra rằng việc sinh viên được giao nhiệm vụ thực chất trong thực tập vẫn còn hạn chế. Nhiều bạn cho biết chỉ quan sát chứ chưa thực sự được đứng ra tổ chức, điều hành tour.

2.3.4. Rào cản trong việc áp dụng kiến thức vào thực tế

Ba biến khảo sát trong nhóm này đạt điểm trung bình thấp nhất (3.0–3.6), phản ánh sự tồn tại rõ ràng của các rào cản trong chuyển hóa kiến thức thành kỹ năng nghề nghiệp. Các sinh viên bày tỏ rằng: (1) nội dung giảng dạy chưa sát thực tiễn ngành (biến 16), (2) thiếu phản hồi cá nhân từ giảng viên hoặc mentor khi thực hành (biến 17), và (3) điều kiện tổ chức thực tập còn mang tính hình thức (biến 18). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với phân tích định tính, trong đó nhiều sinh viên cảm thấy ‘học nhưng chưa biết áp dụng’.

2.3.5. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu phản ánh một nghịch lý trong đào tạo hiện nay: mặc dù sinh viên có nhận thức đúng và tinh thần cầu tiến cao, song cơ hội để phát triển kỹ năng thực hành chuyên sâu vẫn còn hạn chế. Các hoạt động thực tế tuy có tổ chức nhưng thiếu định hướng đào tạo, thiếu cơ chế phân vai cụ thể cho sinh viên. Bên cạnh đó, thực tập còn thiên về quan sát thay vì thực hành, khiến sinh viên không đủ trải nghiệm thực tiễn để chuyển hóa kiến thức thành kỹ năng nghề thực thụ.

Tình trạng này không chỉ là vấn đề của riêng Đại học Đại Nam mà có thể đang diễn ra phổ biến tại nhiều cơ sở đào tạo chuyên ngành du lịch, đặc biệt là trong bối cảnh chuyển đổi từ giáo dục truyền thống sang giáo dục ứng dụng chưa được đồng bộ. Việc giảng viên chưa đóng vai trò giám sát sát sao tại hiện trường, thiếu hệ thống tiêu chí đánh giá kỹ năng nghề tại thực địa cũng là nguyên nhân làm giảm hiệu quả của giáo dục trải nghiệm.

Ngoài ra, sự thiếu gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong xây dựng chương trình thực tập khiến sinh viên không có cơ hội được rèn

luyện một cách bài bản. Mô hình hợp tác đào tạo giữa doanh nghiệp – nhà trường – người học cần được thiết lập rõ ràng, trong đó mỗi bên đều có vai trò, trách nhiệm và tiêu chí đánh giá cụ thể. Những phản hồi của sinh viên là cơ sở quan trọng để cải thiện chương trình đào tạo theo hướng thực tiễn hơn.

Kết quả nghiên cứu cũng khẳng định giá trị của phương pháp giáo dục trải nghiệm, đặc biệt là học thông qua thực hành có giám sát, gắn liền với các tình huống nghề thực tế. Mô hình field trip kết hợp với phân vai thực hành, phản hồi từ giảng viên/doanh nghiệp và đánh giá kỹ năng sau mỗi giai đoạn là hướng đi phù hợp. Nếu được thực hiện bài bản, mô hình này không chỉ rút ngắn khoảng cách giữa lý thuyết và thực hành mà còn giúp sinh viên hình thành tác phong chuyên nghiệp, năng lực thích ứng và năng lực giải quyết vấn đề – những năng lực cốt lõi của nghề hướng dẫn viên du lịch.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát và phân tích thực trạng kỹ năng hướng dẫn của sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Khoa Du lịch, Trường Đại học Đại Nam. Kết quả cho thấy sinh viên có nhận thức tích cực về nghề nghiệp và thể hiện mong muốn được rèn luyện kỹ năng thực hành trong môi trường thực tế. Tuy nhiên, các cơ hội thực hành cụ thể vẫn còn hạn chế, hoạt động thực tập và trải nghiệm chưa phát huy tối đa hiệu

quả trong việc hình thành kỹ năng nghề.

Phân tích định lượng và định tính đều chỉ ra rằng sự thiếu gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp, cũng như sự chưa đồng bộ trong triển khai các mô hình giáo dục trải nghiệm, đang là những rào cản lớn đối với quá trình phát triển kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên. Việc tổ chức các chuyến đi thực tế chưa rõ mục tiêu đào tạo, thiếu phân vai cụ thể cho sinh viên và thiếu giám sát từ giảng viên tại hiện trường là những vấn đề cần cải thiện.

Từ thực trạng trên, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp mang tính hệ thống, bao gồm: thiết kế lại hoạt động thực địa theo hướng tăng thời lượng và chất lượng; gắn kết chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành; xây dựng chương trình thực tập có định hướng rõ ràng; và áp dụng mô hình mô phỏng tình huống thực tế trong lớp học. Các giải pháp này cần được thực hiện đồng bộ với sự phối hợp của nhà trường, giảng viên và doanh nghiệp để tạo ra môi trường giáo dục mang tính ứng dụng cao.

Nghiên cứu cũng gợi mở một số hướng đi tiếp theo, bao gồm: mở rộng khảo sát trên quy mô liên trường; tích hợp phản hồi từ giảng viên, doanh nghiệp và du khách vào đánh giá kỹ năng nghề; và kiểm định hiệu quả của từng mô hình giáo dục trải nghiệm thông qua các công cụ phân tích định lượng nâng cao như phân tích nhân tố hay mô hình SEM.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đinh Trung Kiên (2006), *Nghề vụ hướng dẫn du lịch*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội
- Hoàng Thị Lan (2020), “Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn Hà Nội trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0”, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia: “*Nâng cao chất lượng nhân lực du lịch trong cách mạng công nghiệp 4.0*”, Đại học Thương mại, Hà Nội tháng 7/2020.
- Trần Nhoãn, Ngô Quang Duy, Phạm Thị Hồng Phương (2014), *Nghề vụ hướng dẫn du lịch*, Nhà xuất bản Văn hóa Thông tin, Hà Nội.