

MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH HIỆN NAY

Nguyễn Thị Thu Huệ

Khoa Du Lịch, Trường Cao đẳng Lào Cai

Tóm tắt: Nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt trong sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyển đổi số mạnh mẽ, yêu cầu đối với lao động du lịch ngày càng cao về trình độ chuyên môn, kỹ năng mềm và khả năng thích ứng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay vẫn tồn tại nhiều hạn chế như thiếu gắn kết với thực tiễn, chất lượng đào tạo chưa đồng đều, hạn chế về ngoại ngữ và công nghệ, cũng như sự thiếu liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp. Bài viết này phân tích các vấn đề cốt lõi trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu phát triển ngành trong giai đoạn mới.

Từ khóa: Nguồn nhân lực du lịch, đào tạo, kỹ năng, chuyển đổi số, hội nhập quốc tế.

SOME ISSUES REGARDING CURRENT TOURISM HUMAN RESOURCE TRAINING

Abstract: Human resources play a crucial role in the sustainable development of the tourism industry. In the context of strong globalization and digital transformation, the demands on tourism workers are increasingly high in terms of professional qualifications, soft skills, and adaptability. However, reality shows that current tourism human resource training still faces many limitations such as a lack of connection with practice, uneven training quality, limitations in foreign languages and technology, as well as a lack of linkage between schools and businesses. This article analyzes the core issues in tourism human resource training and proposes some solutions to improve training quality and meet the development requirements of the industry in the new phase.

Keywords: Tourism human resources, training, skills, digital transformation, international integration.

Nhận bài: 08/02/2026

Phản biện: 10/03/2026

Duyệt đăng: 15/03/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, ngành du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam. Sự tăng trưởng nhanh chóng của du lịch kéo theo nhu cầu lớn về nguồn nhân lực chất lượng cao. Tuy nhiên, thực tế cho thấy chất lượng nguồn nhân lực du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cạnh tranh khu vực.

Đào tạo nguồn nhân lực du lịch không chỉ dừng lại ở việc cung cấp kiến thức chuyên môn mà còn phải đảm bảo năng lực thực hành, kỹ năng giao tiếp, khả năng sử dụng ngoại ngữ và thích ứng với công nghệ mới. Điều này đặt ra nhiều thách thức cho hệ thống giáo dục và đào tạo hiện nay. Bài báo này nhằm phân tích những vấn đề nổi bật trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch, đồng thời đề xuất các giải pháp mang tính hệ thống và thực tiễn.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động tham gia vào quá trình cung ứng sản phẩm và dịch vụ du lịch, bao gồm cả lao động trực tiếp (hướng dẫn viên, lễ tân, phục vụ...) và lao động gián tiếp (quản lý, marketing, điều hành...).

Nguồn nhân lực du lịch có những đặc thù khác biệt so với các ngành khác:

Tính dịch vụ và tương tác cao: Sản phẩm du lịch mang tính vô hình, chất lượng phụ thuộc nhiều vào trải nghiệm của khách. Do đó, yếu tố

con người đóng vai trò quyết định. Chỉ một sai sót nhỏ trong thái độ phục vụ cũng có thể ảnh hưởng đến toàn bộ hình ảnh điểm đến.

Tính quốc tế và đa văn hóa: Nhân lực du lịch thường xuyên tiếp xúc với khách quốc tế, đòi hỏi hiểu biết về văn hóa, phong tục và khả năng ngoại ngữ. Điều này làm cho yêu cầu đào tạo trở nên phức tạp và toàn diện hơn.

Tính thời vụ và áp lực cao: Nhu cầu du lịch biến động theo mùa khiến lao động phải thích ứng nhanh, linh hoạt, đồng thời chịu áp lực lớn về thời gian và chất lượng phục vụ.

Những đặc điểm này đặt ra yêu cầu đào tạo không chỉ dừng ở kiến thức chuyên môn mà còn phải chú trọng kỹ năng mềm, tâm lý và khả năng thích ứng.

2.2. Nội dung đào tạo nguồn nhân lực du lịch

Nội dung đào tạo nguồn nhân lực du lịch là tổng thể các yếu tố về kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp được xây dựng nhằm hình thành năng lực làm việc thực tiễn cho người lao động trong ngành du lịch. Trước hết, về kiến thức chuyên môn, đây là nền tảng giúp người học hiểu rõ bản chất hoạt động của ngành, bao gồm các lĩnh vực như quản trị du lịch, lữ hành, khách sạn – nhà hàng, marketing du lịch và các yếu tố liên quan đến văn hóa, địa lý và pháp luật. Tuy nhiên, trong thực tế đào tạo hiện nay, kiến thức chuyên môn thường mang nặng tính lý thuyết, thiếu gắn kết với tình huống nghề nghiệp cụ thể, dẫn đến

tình trạng người học tuy nắm vững kiến thức nhưng lại lúng túng khi áp dụng vào thực tế công việc. Điều này cho thấy nội dung đào tạo cần được thiết kế theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành, tăng cường các mô hình học tập dựa trên tình huống và trải nghiệm thực tế.

Bên cạnh đó, kỹ năng nghề nghiệp là yếu tố trực tiếp quyết định chất lượng thực hiện công việc trong ngành du lịch, bao gồm các kỹ năng như hướng dẫn, lễ tân, phục vụ, điều hành tour và thiết kế sản phẩm du lịch. Đặc thù của ngành là tính thực hành cao, đòi hỏi người lao động phải thành thạo thao tác nghề ngay khi tham gia thị trường lao động. Tuy nhiên, một hạn chế phổ biến là chương trình đào tạo chưa chú trọng đúng mức đến việc rèn luyện kỹ năng thực hành, thời lượng thực tập còn hạn chế và chưa phản ánh đúng môi trường làm việc thực tế. Do đó, nhiều doanh nghiệp phải tiến hành đào tạo lại, làm gia tăng chi phí và thời gian thích nghi của người lao động.

Ngoài kỹ năng nghề, kỹ năng mềm giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong ngành du lịch – một ngành mang tính dịch vụ và tương tác cao. Các kỹ năng như giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề và xử lý tình huống không chỉ hỗ trợ công việc mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách du lịch. Trong nhiều trường hợp, chính kỹ năng mềm là yếu tố quyết định việc khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, nội dung đào tạo hiện nay vẫn chưa có phương pháp hiệu quả để phát triển nhóm kỹ năng này, thường chỉ dừng ở lý thuyết mà thiếu môi trường thực hành và rèn luyện liên tục.

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, ngoại ngữ và công nghệ thông tin trở thành yêu cầu bắt buộc đối với nguồn nhân lực du lịch. Khả năng sử dụng ngoại ngữ giúp người lao động giao tiếp với khách quốc tế, trong khi kỹ năng công nghệ hỗ trợ quản lý, vận hành và marketing trong môi trường số hóa. Mặc dù vậy, thực tế cho thấy năng lực ngoại ngữ của nhiều lao động du lịch còn hạn chế, đặc biệt là khả năng giao tiếp thực tế, đồng thời việc ứng dụng công nghệ trong đào tạo vẫn chưa theo kịp xu hướng chuyển đổi số của ngành.

Cuối cùng, thái độ và đạo đức nghề nghiệp là yếu tố mang tính nền tảng nhưng lại có ảnh hưởng sâu sắc đến chất lượng dịch vụ du lịch. Tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, ý thức kỷ luật và sự tôn trọng khách hàng là những yếu tố tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp của người lao động. Tuy nhiên, đây cũng là nội dung khó đào tạo nhất vì không thể hình thành trong thời gian ngắn mà cần quá trình rèn luyện lâu dài thông qua môi trường giáo dục và thực tiễn nghề nghiệp. Thực tế cho

thấy một bộ phận lao động trong ngành còn thiếu tính chuyên nghiệp, ảnh hưởng đến hình ảnh chung của điểm đến.

2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch

Trong bối cảnh ngành du lịch đang chuyển mình mạnh mẽ dưới tác động của toàn cầu hóa, chuyển đổi số và sự thay đổi nhanh chóng của nhu cầu thị trường, việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực không chỉ là yêu cầu cấp thiết mà còn là yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của ngành. Để giải quyết những hạn chế hiện nay, cần triển khai các nhóm giải pháp mang tính tổng thể, đồng bộ và có chiều sâu.

2.3.1. Đổi mới triết lý và mô hình đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực

Đây là giải pháp mang tính nền tảng. Thay vì tập trung truyền đạt kiến thức một chiều, quá trình đào tạo cần hướng tới hình thành năng lực thực hiện công việc cụ thể cho người học. Điều này đòi hỏi việc xây dựng chuẩn đầu ra rõ ràng, gắn với yêu cầu của từng vị trí việc làm trong ngành du lịch. Nội dung chương trình cần được thiết kế linh hoạt, tích hợp liên ngành (du lịch – công nghệ – văn hóa – kinh doanh), đồng thời tăng cường các học phần thực hành, mô phỏng và trải nghiệm thực tế. Việc áp dụng các phương pháp đào tạo hiện đại như học tập dựa trên vấn đề (problem-based learning), học tập dựa trên dự án và đào tạo theo tình huống sẽ giúp người học phát triển tư duy nghề nghiệp và khả năng thích ứng.

2.3.2. Tăng cường liên kết ba bên: Nhà trường – doanh nghiệp – cơ quan quản lý nhà nước

Đây là yếu tố then chốt nhằm nâng cao tính thực tiễn và hiệu quả của đào tạo. Trong đó, doanh nghiệp cần tham gia sâu vào toàn bộ quá trình đào tạo, từ xây dựng chương trình, tổ chức giảng dạy đến đánh giá kết quả học tập. Việc phát triển các mô hình đào tạo hợp tác như “đào tạo kép” (dual system) hoặc “co-op education” sẽ giúp người học vừa học vừa làm, rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động. Đồng thời, cơ quan quản lý nhà nước cần đóng vai trò điều phối, ban hành tiêu chuẩn nghề nghiệp và hỗ trợ chính sách để thúc đẩy sự liên kết này một cách bền vững.

2.3.3. Nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng nghề và kỹ năng mềm theo hướng thực chất

Trong ngành du lịch, kỹ năng không chỉ là yếu tố hỗ trợ mà chính là năng lực cốt lõi tạo ra giá trị dịch vụ. Do đó, cần tăng thời lượng thực hành, thực tập trong chương trình đào tạo, đồng thời xây dựng các “môi trường học tập giả định” như khách sạn mô phỏng, trung tâm điều hành tour, hoặc phòng thực hành nghiệp vụ đạt chuẩn. Đối với

kỹ năng mềm, việc đào tạo cần chuyển từ “giảng dạy lý thuyết” sang “huấn luyện thông qua trải nghiệm”, ví dụ như thông qua hoạt động đóng vai (role-play), xử lý tình huống thực tế, hoặc tham gia các dự án cộng đồng. Điều này giúp người học hình thành phản xạ nghề nghiệp và khả năng ứng xử linh hoạt trong môi trường làm việc đa dạng.

2.3.4. Đẩy mạnh đào tạo ngoại ngữ và năng lực số trong bối cảnh chuyển đổi số du lịch.

Ngoại ngữ không chỉ là công cụ giao tiếp mà còn là chìa khóa để tiếp cận tri thức và hội nhập quốc tế. Vì vậy, cần đổi mới phương pháp dạy và học ngoại ngữ theo hướng “gắn với nghề”, tức là sử dụng các tình huống giao tiếp thực tế trong du lịch như hướng dẫn tour, xử lý khiếu nại, tư vấn khách hàng. Song song với đó, năng lực số cần được coi là một thành phần bắt buộc trong chuẩn đầu ra của người học. Các kỹ năng như sử dụng hệ thống đặt phòng trực tuyến, quản lý dữ liệu khách hàng, marketing số, hay ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong du lịch cần được tích hợp vào chương trình đào tạo. Đây là xu hướng tất yếu trong bối cảnh du lịch thông minh đang phát triển mạnh.

2.3.5. Phát triển đội ngũ giảng viên theo hướng “hai năng lực”

Bao gồm năng lực sư phạm và năng lực thực tiễn nghề nghiệp. Giảng viên không chỉ là người truyền đạt kiến thức mà còn là người hướng dẫn nghề, do đó cần có trải nghiệm thực tế trong ngành du lịch. Việc tổ chức cho giảng viên tham gia thực tế tại doanh nghiệp, trao đổi chuyên môn quốc tế, hoặc tham gia các khóa đào tạo nâng cao sẽ góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy. Đồng thời, cần mở rộng việc mời chuyên gia, nhà quản lý và doanh nhân trong ngành tham gia giảng dạy nhằm tăng tính cập nhật và thực tiễn cho chương trình.

2.3.6. Xây dựng hệ sinh thái đào tạo du lịch hiện đại và mở.

Hệ sinh thái này bao gồm cơ sở vật chất, công nghệ, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên và mạng lưới đối tác. Việc ứng dụng công nghệ số

như hệ thống quản lý học tập (LMS), thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR) sẽ giúp nâng cao hiệu quả đào tạo, đặc biệt trong việc mô phỏng các tình huống nghề nghiệp phức tạp. Đồng thời, cần phát triển các nền tảng học tập mở (open learning) để người học có thể tiếp cận tri thức mọi lúc, mọi nơi, phù hợp với xu hướng học tập suốt đời.

III. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch đang phát triển mạnh mẽ và chịu tác động sâu sắc của toàn cầu hóa cũng như chuyển đổi số, nguồn nhân lực ngày càng khẳng định vai trò then chốt đối với năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của ngành. Tuy nhiên, thực trạng đào tạo nguồn nhân lực du lịch hiện nay vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế như nội dung đào tạo chưa gắn với thực tiễn, kỹ năng nghề và kỹ năng mềm chưa được chú trọng đúng mức, năng lực ngoại ngữ và công nghệ còn yếu, cũng như sự liên kết giữa các bên liên quan chưa hiệu quả.

Để khắc phục những tồn tại này, cần có những giải pháp mang tính hệ thống và đồng bộ, từ đổi mới triết lý đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực, tăng cường liên kết giữa nhà trường – doanh nghiệp – cơ quan quản lý, đến nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng, ngoại ngữ và năng lực số. Đồng thời, việc phát triển đội ngũ giảng viên có năng lực thực tiễn và xây dựng hệ sinh thái đào tạo hiện đại cũng là những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Có thể khẳng định nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch không chỉ là nhiệm vụ của riêng các cơ sở giáo dục mà cần sự phối hợp chặt chẽ của toàn bộ hệ thống, bao gồm Nhà nước, doanh nghiệp và xã hội. Chỉ khi nguồn nhân lực được đào tạo một cách toàn diện, đáp ứng yêu cầu thực tiễn và xu hướng phát triển mới, ngành du lịch mới có thể phát triển bền vững, hội nhập sâu rộng và khẳng định vị thế trong khu vực cũng như trên thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2020). *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*. Hà Nội.
- Tổng cục Du lịch. (2022). *Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam*. Hà Nội.
- Quốc hội. (2017). *Luật Du lịch Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
- Nguyễn Văn Mạnh & Trần Thị Minh Hòa. (2019). *Quản trị kinh doanh du lịch*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Trần Văn Thông. (2018). *Tổng quan du lịch*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2021). *Tourism and Jobs: A Better Future for All*. Madrid.