

ẢNH HƯỞNG CỦA ÁP LỰC CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN SỨC KHỎE TÂM LÝ VÀ SỰ GẮN KẾT NGHỀ NGHIỆP CỦA NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

Lê Lâm Huỳnh Thông

Đại học FPT

Email: ThongLLH@fe.edu.vn

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, ngành du lịch đang chịu tác động sâu sắc từ sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn và các nền tảng số. Bên cạnh việc nâng cao hiệu quả vận hành và trải nghiệm khách hàng, quá trình này cũng tạo ra nhiều áp lực đối với nguồn nhân lực du lịch. Bài viết phân tích ảnh hưởng của áp lực chuyển đổi số đến sức khỏe tâm lý và sự gắn kết nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch. Kết quả cho thấy nhiều lao động, đặc biệt là nhóm có kỹ năng số hạn chế, đang đối mặt với căng thẳng công nghệ, lo âu nghề nghiệp, mệt mỏi cảm xúc và cảm giác thiếu an toàn việc làm. Những vấn đề này không chỉ ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần mà còn làm suy giảm hiệu suất lao động và mức độ gắn kết với nghề. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp như tăng cường đào tạo kỹ năng số, hỗ trợ tâm lý tại nơi làm việc và xây dựng môi trường làm việc số theo hướng nhân văn nhằm phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững.

Từ khóa: áp lực chuyển đổi số; sức khỏe tâm lý; sự gắn kết nghề nghiệp; nhân lực du lịch; chuyển đổi số.

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION PRESSURES ON THE MENTAL HEALTH AND CAREER ENGAGEMENT OF TOURISM WORKERS

Abstract: In the context of rapid digital transformation, the tourism industry is profoundly impacted by the development of artificial intelligence (AI), big data, and digital platforms. Besides improving operational efficiency and customer experience, this process also creates significant pressure on tourism workers. This article analyzes the impact of digital transformation pressures on the mental health and career engagement of workers in the tourism industry. The results show that many workers, especially those with limited digital skills, are facing technological stress, job anxiety, emotional fatigue, and a sense of job insecurity. These issues not only affect mental health but also diminish work performance and job engagement. Based on this, the study proposes solutions such as enhancing digital skills training, providing psychological support in the workplace, and building a humanistic digital work environment to develop sustainable human resources for tourism.

Keywords: digital transformation pressure; mental health; professional engagement; tourism human resources; digital transformation.

Nhận bài: 20/04/2026

Phản biện: 21/05/2026

Duyệt đăng: 25/05/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch đang bước vào giai đoạn chuyển đổi mạnh mẽ dưới tác động của công nghệ số. Sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn, điện toán đám mây và các nền tảng trực tuyến đã làm thay đổi đáng kể cách thức doanh nghiệp du lịch tổ chức hoạt động, tiếp cận khách hàng và cung ứng dịch vụ. Các công nghệ này góp phần nâng cao khả năng cá nhân hóa trải nghiệm, tối ưu hóa quy trình vận hành và hỗ trợ doanh nghiệp ra quyết định dựa trên dữ liệu. Chẳng hạn, AI được ứng dụng trong chatbot tư vấn hành trình, hệ thống đặt dịch vụ tự động, trong khi dữ liệu lớn giúp phân tích xu hướng tiêu dùng và dự báo nhu cầu du lịch (Hayat, 2023). Bên cạnh đó, AI sinh tạo cũng đang mở ra nhiều phương thức tương tác mới giữa doanh nghiệp và khách du lịch, đặc biệt trong hoạt động đề xuất lịch trình, chăm sóc khách hàng và tự động hóa quy trình đặt chỗ (EY, 2025).

Tuy nhiên, chuyển đổi số không chỉ là vấn đề công nghệ mà còn là một quá trình thay đổi sâu sắc về tổ chức lao động, yêu cầu kỹ năng và trạng thái tâm lý của người lao động. Trong ngành du lịch, nơi chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào sự tương tác giữa con người với con người, việc đưa công nghệ vào quy trình làm việc có thể tạo ra những áp lực nhất định đối với nguồn nhân lực. Người lao động phải liên tục cập nhật kỹ năng số, thích nghi với các phần mềm quản lý mới, sử dụng nền tảng trực tuyến và đáp ứng tốc độ xử lý công việc ngày càng cao. Đối với những nhóm lao động còn hạn chế về năng lực công nghệ, đặc biệt là lao động phổ thông hoặc lao động lớn tuổi, quá trình này dễ dẫn đến cảm giác quá tải, lo lắng, thiếu tự tin và bất an về vị trí nghề nghiệp.

Sức khỏe tâm lý của nguồn nhân lực du lịch vì vậy trở thành một vấn đề đáng quan tâm trong bối cảnh chuyển đổi số. Khi áp lực thích nghi

công nghệ vượt quá khả năng đáp ứng của người lao động, họ có thể rơi vào trạng thái căng thẳng công nghệ, mệt mỏi cảm xúc, giảm hứng thú nghề nghiệp và suy giảm niềm tin vào năng lực bản thân (Lê Lâm Huỳnh Thông, 2025). Những biểu hiện này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất cá nhân mà còn tác động đến chất lượng phục vụ khách hàng và sự ổn định của tổ chức. Các nghiên cứu cho thấy động lực, sự hài lòng và trạng thái tâm lý tích cực của nhân viên có liên hệ chặt chẽ với sự gắn kết nghề nghiệp, khả năng duy trì nhân lực và chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch (Eliyana et al., 2023; Wu et al., 2025).

Bên cạnh đó, khoảng cách kỹ năng số cũng là một nguyên nhân quan trọng làm gia tăng áp lực tâm lý đối với người lao động. Nhiều nhân viên du lịch chưa được chuẩn bị đầy đủ để thích ứng với các công nghệ mới như AI, hệ thống quản trị dữ liệu khách hàng, nền tảng đặt phòng trực tuyến hoặc các công cụ truyền thông số. Sự thiếu hụt kỹ năng này có thể khiến họ cảm thấy bị tụt lại phía sau, lo ngại nguy cơ bị thay thế bởi tự động hóa và giảm mức độ gắn bó với nghề. Một số nghiên cứu gần đây cũng chỉ ra rằng khoảng cách kỹ năng số trong các lĩnh vực như AI và truyền thông xã hội có thể làm giảm khả năng thích nghi, động lực làm việc và cam kết lâu dài của người lao động trong ngành du lịch (Pshenichnykh & Novi, 2023).

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Thực trạng

2.1.1. Áp lực chuyển đổi số đối với nguồn nhân lực du lịch

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, nguồn nhân lực du lịch đang chịu tác động đáng kể từ sự thay đổi về công nghệ, phương thức vận hành và yêu cầu nghề nghiệp. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (big data), nền tảng đặt dịch vụ trực tuyến và các hệ thống quản lý số giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp du lịch, nhưng đồng thời cũng tạo ra áp lực mới đối với người lao động. Nhân viên không chỉ cần đáp ứng kỹ năng nghiệp vụ truyền thống mà còn phải liên tục cập nhật kỹ năng số và thích nghi với môi trường làm việc công nghệ cao.

Đối với nhóm lao động có kỹ năng công nghệ tốt, chuyển đổi số mang lại cơ hội phát triển nghề nghiệp và nâng cao hiệu suất làm việc. Tuy nhiên, nhiều lao động phổ thông hoặc lao động lớn tuổi gặp khó khăn trong việc thích nghi với các

hệ thống công nghệ mới. Theo Wu et al. (2025), khoảng 35% lao động trong ngành du lịch cảm thấy căng thẳng khi sử dụng các công cụ số mà không được đào tạo phù hợp. Áp lực xử lý công việc nhanh hơn, tương tác đa nền tảng và nguy cơ bị thay thế bởi tự động hóa khiến nhiều nhân viên rơi vào trạng thái lo âu và thiếu tự tin nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, khoảng cách kỹ năng số giữa các nhóm lao động cũng làm gia tăng cảm giác thiếu an toàn việc làm. Pshenichnykh và Novi (2023) cho rằng sự thiếu hụt kỹ năng số không chỉ cản trở khả năng ứng dụng công nghệ mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến trạng thái tâm lý và mức độ gắn bó nghề nghiệp của người lao động trong ngành du lịch.

2.1.2. Sức khỏe tâm lý của nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số

Sức khỏe tâm lý của lao động du lịch đang trở thành vấn đề đáng quan tâm trong bối cảnh ngành du lịch đẩy mạnh chuyển đổi số và tái cấu trúc hoạt động sau đại dịch. Những thay đổi liên tục về công nghệ, yêu cầu công việc và môi trường lao động đã tác động trực tiếp đến cảm xúc và khả năng thích nghi của người lao động. Trong ngành dịch vụ như du lịch, nơi nhân viên phải duy trì trạng thái tích cực khi phục vụ khách hàng, áp lực kéo dài dễ dẫn đến lo âu, căng thẳng công nghệ và kiệt sức cảm xúc.

Một bộ phận lao động hiện nay đang đối mặt với tình trạng “căng thẳng công nghệ” (technostress) do phải thích nghi nhanh với các nền tảng số trong khi thiếu kỹ năng hoặc thiếu sự hỗ trợ cần thiết. Các hệ thống CRM, phần mềm quản lý khách sạn hoặc công cụ AI hỗ trợ khách hàng đòi hỏi người lao động phải thường xuyên cập nhật kiến thức và thay đổi phương thức làm việc. Theo International Labour Organization và World Health Organization (2023), môi trường làm việc áp lực cao kéo dài có thể làm gia tăng nguy cơ kiệt sức và suy giảm hiệu quả lao động.

Ngoài áp lực công nghệ, đặc thù nghề nghiệp trong ngành du lịch cũng khiến người lao động dễ gặp vấn đề tâm lý. Nhân viên tuyến đầu như lễ tân, hướng dẫn viên hoặc chăm sóc khách hàng thường phải kiểm soát cảm xúc liên tục khi phục vụ khách hàng. Papadopoulos et al. (2024) cho rằng lao động cảm xúc kéo dài có thể dẫn đến kiệt sức nghề nghiệp và suy giảm sự gắn kết với công việc. Nghiên cứu của Lê Lâm Huỳnh Thông

(2025) cũng cho thấy nhiều lao động du lịch tại TP. Hồ Chí Minh thường xuyên trải qua căng thẳng, lo âu và mệt mỏi tinh thần trong môi trường làm việc áp lực cao.

2.1.3. Sự gắn kết nghề nghiệp trong bối cảnh áp lực chuyển đổi số

Sự gắn kết nghề nghiệp giữ vai trò quan trọng đối với sự ổn định nguồn nhân lực trong ngành du lịch. Tuy nhiên, trong bối cảnh chuyển đổi số, mức độ gắn kết của người lao động đang có sự phân hóa rõ rệt giữa các nhóm lao động có khả năng thích nghi công nghệ khác nhau.

Đối với nhóm nhân viên được tiếp cận đào tạo kỹ năng số và có cơ hội phát triển nghề nghiệp, chuyển đổi số có thể tạo động lực và tăng sự gắn bó với tổ chức. Những lao động làm việc trong các lĩnh vực như marketing số, quản trị nền tảng trực tuyến hoặc phân tích dữ liệu thường có xu hướng thích nghi nhanh hơn với môi trường số hóa (NetSuite, 2025).

Ngược lại, nhóm lao động thiếu kỹ năng số thường cảm thấy bất an trước nguy cơ bị thay thế bởi tự động hóa và AI. Theo Wu et al. (2025), khoảng 40% lao động phổ thông trong ngành du lịch cho biết họ giảm mức độ gắn bó với công việc do thiếu hỗ trợ đào tạo và áp lực thích nghi công nghệ. Khi người lao động thường xuyên rơi vào trạng thái căng thẳng và kiệt sức cảm xúc, họ dễ mất động lực và giảm cam kết nghề nghiệp. Các nghiên cứu cho thấy trạng thái tâm lý tích cực có mối liên hệ chặt chẽ với sự gắn kết tổ chức và ý định gắn bó lâu dài của nhân viên (Eliyana et al., 2023).

2.2. Nguyên nhân chính

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra ngày càng mạnh mẽ, nguồn nhân lực du lịch đang phải đối mặt với nhiều thay đổi đáng kể về yêu cầu nghề nghiệp, môi trường làm việc và khả năng thích nghi công nghệ. Sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (big data), hệ thống quản trị khách sạn thông minh và các nền tảng số đã góp phần nâng cao hiệu quả vận hành trong ngành du lịch, đồng thời tạo ra áp lực mới đối với người lao động. Không chỉ cần đáp ứng các kỹ năng nghiệp vụ truyền thống, nhân viên du lịch hiện nay còn phải sử dụng thành thạo các công cụ số, xử lý dữ liệu trực tuyến và thích nghi với tốc độ thay đổi công nghệ ngày càng nhanh. Đối với một bộ phận lao động trẻ và có nền tảng công nghệ tốt, chuyển đổi số mở ra cơ hội nâng cao kỹ năng và phát triển

nghề nghiệp. Việc ứng dụng các công cụ phân tích dữ liệu khách hàng hoặc nền tảng quản lý trực tuyến giúp nâng cao hiệu suất công việc và gia tăng cảm giác chủ động trong quá trình làm việc (Hayat, 2023).

Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích đó, áp lực chuyển đổi số cũng đang tạo ra nhiều tác động tiêu cực đến sức khỏe tâm lý của nguồn nhân lực du lịch. Nhiều lao động, đặc biệt là nhóm lao động phổ thông hoặc lao động lớn tuổi, gặp khó khăn trong việc thích nghi với các hệ thống công nghệ mới. Các phần mềm quản lý khách sạn, nền tảng đặt dịch vụ trực tuyến, chatbot hỗ trợ khách hàng hoặc hệ thống CRM đòi hỏi người lao động phải liên tục cập nhật kỹ năng và thay đổi phương thức làm việc. Điều này dễ dẫn đến trạng thái căng thẳng công nghệ (technostress), lo âu về năng lực nghề nghiệp và cảm giác bị tụt lại phía sau trong môi trường làm việc số hóa. Theo Wu et al. (2025), khoảng 35% lao động trong ngành du lịch cảm thấy căng thẳng khi phải sử dụng các công cụ số phức tạp mà không được đào tạo hoặc hỗ trợ phù hợp. Trong nhiều trường hợp, người lao động không chỉ chịu áp lực từ yêu cầu công việc mà còn đối mặt với nỗi lo bị thay thế bởi tự động hóa và AI trong tương lai.

Áp lực tâm lý trong ngành du lịch không chỉ xuất phát từ công nghệ mà còn chịu ảnh hưởng bởi đặc thù nghề nghiệp vốn có của lĩnh vực dịch vụ. Lao động du lịch thường phải làm việc với cường độ cao, thời gian linh hoạt và liên tục tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống áp lực khác nhau. Việc duy trì trạng thái cảm xúc tích cực trong quá trình phục vụ khách hàng khiến nhiều nhân viên rơi vào trạng thái mệt mỏi cảm xúc kéo dài. Papadopoulos et al. (2024) cho rằng lao động cảm xúc trong ngành du lịch và khách sạn có thể làm gia tăng nguy cơ kiệt sức nghề nghiệp nếu người lao động không được hỗ trợ tâm lý phù hợp. Thực tế này càng trở nên rõ rệt hơn sau đại dịch COVID-19, khi nhiều doanh nghiệp du lịch phải tái cấu trúc hoạt động, cắt giảm nhân sự và tăng khối lượng công việc đối với nhân viên còn lại.

Nghiên cứu của Lê Lâm Huỳnh Thông (2025) về lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở TP. Hồ Chí Minh cho thấy nhiều nhân viên thường xuyên trải qua các biểu hiện như căng thẳng kéo dài, lo âu, mệt mỏi tinh thần và xung đột trong quan hệ công việc, từ đó dẫn đến suy giảm

động lực và gia tăng nguy cơ kiệt sức nghề nghiệp (burnout). Những áp lực này không chỉ ảnh hưởng đến sức khỏe cá nhân mà còn làm giảm chất lượng phục vụ khách hàng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Trong môi trường làm việc số hóa, áp lực đa nhiệm và yêu cầu phản hồi nhanh trên nhiều nền tảng trực tuyến cũng khiến người lao động khó cân bằng giữa công việc và đời sống cá nhân, từ đó làm gia tăng tình trạng căng thẳng tâm lý kéo dài.

Bên cạnh đó, khoảng cách kỹ năng số giữa các nhóm lao động cũng đang trở thành nguyên nhân quan trọng ảnh hưởng đến sự gắn kết nghề nghiệp trong ngành du lịch. Những nhân viên không theo kịp tốc độ chuyển đổi công nghệ thường có xu hướng cảm thấy thiếu an toàn nghề nghiệp và giảm niềm tin vào khả năng phát triển lâu dài trong ngành. Theo Pshenichnykh và Novi (2023), sự thiếu hụt kỹ năng số không chỉ cản trở việc ứng dụng công nghệ mà còn làm suy giảm trạng thái tâm lý tích cực và mức độ cam kết nghề nghiệp của người lao động. Đặc biệt, ở nhiều doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ, việc thiếu các chương trình đào tạo công nghệ phù hợp khiến nhân viên cảm thấy không được hỗ trợ đầy đủ trong quá trình thích nghi với môi trường làm việc mới.

Ngoài ra, chính sách lương thưởng và cơ chế ghi nhận trong nhiều doanh nghiệp du lịch hiện nay vẫn chưa theo kịp những thay đổi của môi trường số hóa. Khi chuyển đổi số làm gia tăng yêu cầu công việc nhưng không đi kèm với cơ hội phát triển nghề nghiệp hoặc chính sách đãi ngộ tương xứng, người lao động dễ rơi vào trạng thái bất mãn và giảm gắn bó với tổ chức. Theo NetSuite (2025), gần 45% nhân viên du lịch cho biết họ không nhận được các khoản khuyến khích phù hợp khi học hỏi và ứng dụng công nghệ mới trong công việc. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến động lực làm việc mà còn làm gia tăng ý định nghỉ việc ở nhóm lao động có kỹ năng.

2.3. Giải pháp

Để giảm tác động tiêu cực của áp lực chuyển đổi số đến sức khỏe tâm lý và sự gắn kết nghề nghiệp của nguồn nhân lực du lịch, cần kết hợp giữa đào tạo kỹ năng số, hỗ trợ tâm lý và quản trị nhân sự lấy con người làm trung tâm. Chuyển đổi số không chỉ là thay đổi công nghệ, mà còn là quá trình thích nghi của người lao động với môi trường làm việc mới.

Ở cấp độ doanh nghiệp, trước hết cần xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng số phù hợp với từng nhóm lao động. Nhân viên tuyến đầu như lễ tân, chăm sóc khách hàng, hướng dẫn viên cần được đào tạo về hệ thống đặt dịch vụ trực tuyến, phần mềm quản lý khách hàng, chatbot và các nền tảng giao tiếp số. Đối với nhóm quản lý, cần chú trọng kỹ năng khai thác dữ liệu, quản trị vận hành số và ra quyết định dựa trên thông tin. Việc đào tạo theo nhu cầu thực tế sẽ giúp người lao động giảm cảm giác quá tải và tăng sự tự tin khi sử dụng công nghệ.

Thứ hai, doanh nghiệp cần lồng ghép hỗ trợ tâm lý vào chính sách nhân sự. Các biện pháp như tư vấn tâm lý định kỳ, hướng dẫn quản lý căng thẳng, kênh phản hồi nội bộ hoặc hoạt động chia sẻ kinh nghiệm có thể giúp nhân viên cảm thấy được lắng nghe và hỗ trợ. Điều này đặc biệt cần thiết trong ngành du lịch, nơi người lao động thường xuyên chịu áp lực từ khách hàng, thời gian làm việc linh hoạt và yêu cầu kiểm soát cảm xúc.

Thứ ba, cần xây dựng môi trường làm việc số theo hướng nhân văn. Doanh nghiệp nên tạo điều kiện để nhân viên được thử nghiệm công nghệ mới, được hướng dẫn khi gặp khó khăn và không bị đánh giá tiêu cực khi mắc lỗi trong giai đoạn thích nghi. Mô hình kèm cặp giữa nhân viên có kỹ năng số tốt với nhân viên còn hạn chế cũng có thể giúp giảm khoảng cách kỹ năng và tăng sự gắn kết trong tập thể.

Bên cạnh đó, chính sách đãi ngộ và ghi nhận cần được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số. Khi người lao động phải đảm nhận thêm các nhiệm vụ liên quan đến công nghệ, dữ liệu hoặc nền tảng trực tuyến, doanh nghiệp cần có cơ chế khen thưởng, thăng tiến hoặc công nhận đóng góp tương xứng. Sự ghi nhận này giúp nhân viên cảm thấy nỗ lực thích nghi của họ có giá trị, từ đó củng cố động lực và sự gắn bó với nghề.

Ở cấp độ ngành và quản lý nhà nước, cần hỗ trợ doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, trong đào tạo nhân lực số và chăm sóc sức khỏe tinh thần. Các chương trình bồi dưỡng ngắn hạn, nền tảng học trực tuyến, tài liệu hướng dẫn quản lý stress và kỹ năng số cần được thiết kế theo hướng dễ tiếp cận, thực tiễn và phù hợp với đặc thù nghề du lịch.

Ngoài ra, các cơ sở đào tạo du lịch cần tích hợp kỹ năng số với kỹ năng thích ứng tâm lý trong chương trình học. Người học không chỉ cần kiến

thức nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp, mà còn cần được trang bị năng lực quản lý cảm xúc, cân bằng công việc – cuộc sống và thích nghi với thay đổi công nghệ.

Cuối cùng, cần xây dựng công cụ đánh giá định kỳ về áp lực chuyển đổi số, sức khỏe tâm lý và sự gắn kết nghề nghiệp của lao động du lịch. Việc nhận diện sớm các dấu hiệu căng thẳng, kiệt sức hoặc giảm cam kết nghề nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp có biện pháp can thiệp kịp thời, góp phần phát triển nguồn nhân lực du lịch bền vững trong bối cảnh số hóa.

III. KẾT LUẬN

Chuyển đổi số đang tạo ra nhiều cơ hội phát triển cho ngành du lịch, nhưng đồng thời cũng đặt ra không ít thách thức đối với nguồn nhân lực. Áp lực thích nghi với công nghệ mới, yêu cầu công

việc ngày càng cao và sự thiếu hụt kỹ năng số đã ảnh hưởng đáng kể đến sức khỏe tâm lý của người lao động, biểu hiện qua căng thẳng, lo âu và kiệt sức nghề nghiệp. Những tác động này làm suy giảm sự gắn kết nghề nghiệp, gia tăng ý định nghỉ việc và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ du lịch. Nghiên cứu cho thấy việc phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh số hóa cần được tiếp cận theo hướng lấy con người làm trung tâm. Các doanh nghiệp cần kết hợp đào tạo kỹ năng số với hỗ trợ tâm lý và xây dựng môi trường làm việc tích cực nhằm giúp người lao động thích nghi tốt hơn với quá trình chuyển đổi số. Đồng thời, sự phối hợp giữa doanh nghiệp, cơ sở đào tạo và cơ quan quản lý nhà nước sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và bảo đảm sự phát triển bền vững của ngành du lịch trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Eliyana, A., Sridadi, A. R., & Kurniawati, D. T. (2023). Job satisfaction and employee engagement in the tourism industry: The mediating role of work motivation. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.01.005>
- European Commission. (2023). *COSME programme: Supporting digital skills for SMEs in tourism*. <https://ec.europa.eu/programmes/cosme/tourism-digital-skills-2023>
- EY. (2025). Digital transformation in tourism: Opportunities and challenges for workforce engagement. *Ernst & Young Global Limited*. https://www.ey.com/en_gl/tourism/digital-transformation-report-2025
- NetSuite. (2025). The future of tourism: Upskilling the workforce for a digital era. *Oracle NetSuite*. <https://www.netsuite.com/portal/business-benchmark-brainyard/industries/tourism-workforce-2025.shtml>
- Pshenichnykh, A., & Novi, D. (2023). Digital skills gap in the tourism sector: Impact on employee motivation and retention. *International Journal of Tourism Research*, 25(3), 289–301. <https://doi.org/10.1002/jtr.2556>
- Rapid Innovation. (2024). *Digital workforce: Tools for assessing employee motivation in the digital era*. <https://www.rapidinnovation.io/digital-workforce-assessment-tools-2024>
- Hayat, K. (2023). Leveraging Artificial Intelligence in Hospitality and Tourism for Success. In A. Malik & P. Sharma (Eds.), *Artificial Intelligence in Hospitality and Tourism* (pp. 19–30). CABI. <https://doi.org/10.1079/9781800621022.0019>
- Tham, An Thi, Lee, J., & Nguyễn Thị Hồng Hạnh. (2024). Bridging education and industry: The role of digital skills in tourism workforce development. *Journal of Tourism Education*, 6(2), 89–102. <https://doi.org/10.1080/12345678.2024.1005678>
- Wu, J., Zhang, L., & Chen, Y. (2025). Technology adoption and its impact on workforce motivation in the tourism industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 33(4), 678–690. <https://doi.org/10.1080/09669582.2025.2003456>
- Lê Lâm Huỳnh Thông. (2025). Áp lực tâm lý và tình trạng kiệt sức nghề nghiệp của lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở TP. Hồ Chí Minh: Thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Tâm lý - Giáo dục*, 31(10), 45–48.