KHOẢNG CÁCH CUNG - CẦU NHÂN LỰC DU LỊCH TẠI VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ HÀM Ý ĐỔI MỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC

©2026 Tạp chí Khoa học Intracom
Số 3(3) tháng 8-2026
p-ISSN 3126-2708
https://intracomuni.edu.vn/

Tourism Labor Market Supply-Demand Gap in Vietnam in the Context of Digital Transformation and Implications for Higher Education Program Innovation

Trần Thị Phương Thúy*

Ngày nhận bài: 26/3/2026, ngày gửi phản biện: 26/6/2026, ngày duyệt đăng: 14/7/2026

Tóm tắt

Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những điều kiện quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, khoảng cách giữa yêu cầu của doanh nghiệp và chất lượng nguồn nhân lực được đào tạo vẫn là thách thức đối với giáo dục đại học. Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp phân tích tài liệu với khảo sát 138 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhu cầu tuyển dụng nhân lực du lịch tiếp tục gia tăng, tuy nhiên còn tồn tại khoảng cách lớn giữa yêu cầu của doanh nghiệp và năng lực của nguồn nhân lực, tập trung ở các nhóm kỹ năng thực hành nghề nghiệp, ngoại ngữ, kỹ năng số và khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất tăng cường gắn kết giữa cơ sở giáo dục đại học và doanh nghiệp, đổi mới chương trình đào tạo theo hướng tiếp cận năng lực, mở rộng học tập trải nghiệm và tích hợp các nội dung về chuyển đổi số, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

Từ khóa

Nguồn nhân lực du lịch, khoảng cách cung - cầu nhân lực, kỹ năng nghề nghiệp, giáo dục đại học, phát triển chương trình đào tạo, chuyển đổi số.

Abstract

Developing a high-quality tourism workforce has become a strategic priority for Vietnam as the tourism industry undergoes rapid recovery, digital transformation, and deeper international integration. However, the mismatch between graduates' competencies and employers' expectations remains a significant challenge for higher education institutions. A mixed-methods approach was employed, combining document analysis with a survey of 138 tourism and hospitality enterprises. The findings reveal that

* Thạc sĩ, Trường Đại học Intracom; Email: tranphuongthuy1971@gmail.com; ORCID: https://orcid.org/0009-0007-7839-0204

although demand for tourism professionals continues to increase, substantial competency gaps persist, particularly in practical professional skills, foreign language proficiency, digital competencies, communication skills, and the ability to adapt to real working environments. These findings indicate that the current challenge is not merely the quantity of graduates but the alignment between educational outcomes and labor market requirements. Based on the research findings, the study recommends strengthening university-industry collaboration, adopting competency-based curriculum development, expanding work-integrated learning opportunities, and incorporating digital transformation competencies into tourism education programs. The study contributes empirical evidence to support policy development aimed at enhancing the quality and relevance of tourism higher education in Vietnam.

Keywords

Tourism human resources, labor supply-demand gap, vocational skills, higher education, curriculum development, digital transformation.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, du lịch tiếp tục khẳng định vai trò là một trong những ngành kinh tế dịch vụ quan trọng, đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và thúc đẩy hội nhập quốc tế. Sau giai đoạn phục hồi hậu đại dịch COVID-19, ngành du lịch Việt Nam bước vào chu kỳ tăng trưởng mới với sự gia tăng nhanh về lượng khách, doanh thu và quy mô hoạt động. Đồng thời, quá trình chuyển đổi số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), phát triển du lịch thông minh và xu hướng du lịch bền vững đang làm thay đổi mô hình kinh doanh cũng như yêu cầu đối với nguồn nhân lực trong ngành. Trong bối cảnh đó, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao được xác định là một trong những giải pháp then chốt để thực hiện mục tiêu đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị và Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.

Tuy nhiên, cùng với sự phát triển nhanh của thị trường, nhiều doanh nghiệp du lịch đang gặp khó khăn trong tuyển dụng lao động đáp ứng yêu cầu công việc. Không chỉ thiếu nhân lực ở một số vị trí, doanh nghiệp còn gặp khó khăn trong việc tuyển dụng người lao động có kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, năng lực ứng dụng công nghệ và khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế. Kết quả khảo sát doanh nghiệp phục vụ xây dựng Đề án mở ngành Du lịch và Quản trị khách sạn của Trường Đại học Intracom cũng cho thấy nhu cầu tuyển dụng nhân lực chất lượng cao tiếp tục gia tăng, trong khi nhiều doanh nghiệp đánh giá nguồn nhân lực mới tốt nghiệp vẫn còn những hạn chế nhất định về năng lực nghề nghiệp. Những vấn đề này đặt ra yêu cầu đổi mới chương trình đào tạo nhằm nâng cao mức độ đáp ứng của giáo dục đại học đối với nhu cầu của thị trường lao động.

Trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực, khoảng cách giữa kỹ năng được đào tạo và kỹ năng mà doanh nghiệp yêu cầu được xem là một trong những nguyên nhân làm giảm năng suất lao động, gia tăng chi phí tuyển dụng và đào tạo lại, đồng thời ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp (McGuinness et al., 2018). Vì vậy, việc nghiên cứu khoảng cách giữa nhu cầu sử dụng lao động của doanh nghiệp với kết quả đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học

có ý nghĩa quan trọng trong việc đổi mới và hoàn thiện chương trình đào tạo theo định hướng năng lực nghề nghiệp chuẩn đầu ra để đáp ứng nhu cầu thị trường.

Các nghiên cứu quốc tế chủ yếu tập trung phân tích khoảng cách kỹ năng, khả năng có việc làm của sinh viên và mô hình hợp tác giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp (McGuinness et al., 2018; OECD, 2023; UN Tourism, 2025). Những nghiên cứu này đều cho rằng việc gắn kết giữa giáo dục đại học và doanh nghiệp là điều kiện quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và giảm khoảng cách giữa đào tạo với nhu cầu của thị trường lao động.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu chủ yếu tập trung đánh giá thực trạng nguồn nhân lực du lịch, đổi mới chương trình đào tạo và tăng cường liên kết giữa nhà trường với doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Những kết quả nghiên cứu này cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn quan trọng cho việc đổi mới giáo dục đại học trong lĩnh vực du lịch, đồng thời là nền tảng để xây dựng khung phân tích của nghiên cứu.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đề cập đến phát triển nguồn nhân lực du lịch, chất lượng đào tạo hoặc mối liên kết giữa cơ sở giáo dục đại học với doanh nghiệp, tuy nhiên phần lớn tiếp cận dưới góc độ chính sách hoặc đánh giá hoạt động đào tạo. Các nghiên cứu sử dụng dữ liệu khảo sát trực tiếp từ doanh nghiệp để phân tích khoảng cách giữa yêu cầu tuyển dụng và năng lực của nguồn nhân lực còn tương đối hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số đang làm thay đổi nhanh chóng yêu cầu về kỹ năng nghề nghiệp. Đây chính là khoảng trống nghiên cứu mà bài viết hướng tới bổ sung.

Để giải quyết khoảng trống nghiên cứu nêu trên, bài viết này phân tích khoảng cách cung - cầu nhân lực du lịch tại Việt Nam, đồng thời đề xuất các hàm ý đối với giáo dục đại học và đổi mới chương trình đào tạo ngành Du lịch, Quản trị khách sạn theo định hướng năng lực nghề nghiệp chuẩn đầu ra, đáp ứng nhu cầu thị trường lao động.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và khung phân tích

2.1.1. Lý thuyết về khoảng cách cung - cầu kỹ năng

Khoảng cách cung - cầu kỹ năng được hiểu là tình trạng năng lực của người lao động không đáp ứng đầy đủ yêu cầu của vị trí việc làm, dẫn đến giảm hiệu quả sử dụng lao động và gia tăng chi phí tuyển dụng, đào tạo lại (McGuinness et al., 2018). Theo ILO (2022), khoảng cách này không chỉ thể hiện ở kiến thức chuyên môn mà còn ở các nhóm kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm, ngoại ngữ và năng lực thích ứng với sự thay đổi của công nghệ.

Trong bối cảnh chuyển đổi số, yêu cầu của doanh nghiệp đối với nguồn nhân lực ngày càng mở rộng từ năng lực chuyên môn sang năng lực số, tư duy đổi mới và khả năng học tập suốt đời. OECD (2023) cho rằng sự thay đổi nhanh của thị trường lao động đang làm gia tăng khoảng cách giữa kỹ năng được đào tạo và kỹ năng doanh nghiệp cần, đặc biệt trong các ngành dịch vụ có tốc độ đổi mới cao như du lịch.

Đối với ngành du lịch, khoảng cách cung - cầu nhân lực chủ yếu thể hiện ở sự chênh lệch giữa yêu cầu của doanh nghiệp về kỹ năng thực hành, ngoại ngữ, giao tiếp, ứng dụng công nghệ và năng lực phục vụ khách hàng với khả năng đáp ứng của người lao động mới

tốt nghiệp. Vì vậy, nghiên cứu khoảng cách cung - cầu nhân lực cần được tiếp cận từ góc độ chất lượng và mức độ đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp, thay vì chỉ xem xét quy mô đào tạo.

2.1.2. Đào tạo theo nhu cầu thị trường lao động

Đào tạo theo nhu cầu thị trường lao động là cách tiếp cận xây dựng chương trình đào tạo trên cơ sở yêu cầu của doanh nghiệp và xu hướng phát triển của thị trường việc làm. Theo UNESCO (2021), chất lượng giáo dục đại học cần được đánh giá thông qua khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp và nâng cao cơ hội việc làm của người học. Trong lĩnh vực du lịch, cách tiếp cận này đòi hỏi chương trình đào tạo phải tăng cường học tập trải nghiệm, thực hành nghề nghiệp và sự tham gia của doanh nghiệp trong quá trình đào tạo. Báo cáo của UN Tourism (2025) cũng nhấn mạnh rằng việc gắn kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp là điều kiện quan trọng để phát triển nguồn nhân lực có khả năng thích ứng với chuyển đổi số và yêu cầu của ngành du lịch hiện đại.

2.1.3. Liên kết giữa cơ sở giáo dục đại học và doanh nghiệp trong đào tạo du lịch

Theo mô hình Triple Helix (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000), doanh nghiệp không chỉ là đơn vị sử dụng lao động mà còn là đối tác tham gia xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức thực hành nghề nghiệp và đánh giá kết quả học tập. Đối với ngành du lịch, sự tham gia của doanh nghiệp giúp rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn, đồng thời nâng cao khả năng có việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp.

Trong bối cảnh ngành du lịch thay đổi nhanh dưới tác động của chuyển đổi số, mối liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp cần được mở rộng từ hoạt động thực tập sang đồng xây dựng chuẩn đầu ra, cập nhật học phần và phát triển các mô hình đào tạo dựa trên trải nghiệm. Đây được xem là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và giảm khoảng cách cung - cầu kỹ năng nghiệp vụ.

2.1.4. Khung phân tích nghiên cứu

Trên cơ sở tổng hợp các lý thuyết và nghiên cứu liên quan, bài viết xây dựng khung phân tích theo hướng tiếp cận từ nhu cầu sử dụng lao động của doanh nghiệp đến khoảng cách giữa yêu cầu về năng lực nghề nghiệp với chất lượng nguồn nhân lực được đào tạo. Theo đó, khoảng cách cung - cầu kỹ năng nghiệp vụ của nguồn nhân lực chịu tác động đồng thời của chương trình đào tạo, mức độ gắn kết giữa cơ sở giáo dục đại học với doanh nghiệp và những thay đổi của thị trường lao động trong bối cảnh chuyển đổi số. Khung phân tích là cơ sở để lựa chọn các nhóm biến khảo sát, phân tích kết quả nghiên cứu và đề xuất các khuyến nghị đối với chương trình giáo dục đại học.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp giữa phân tích định tính và định lượng nhằm nhận diện khoảng cách giữa nhu cầu nhân lực của doanh nghiệp và năng lực của nguồn nhân lực du lịch. Cách tiếp cận này cho phép khai thác đồng thời dữ liệu thống kê về nhu cầu tuyển dụng, yêu cầu của doanh nghiệp và các thông tin định tính phục vụ phân tích nguyên nhân cũng như đề xuất hàm ý đối với giáo dục đại học. Quy trình nghiên cứu gồm ba bước: (i) tổng hợp và

phân tích tài liệu để xây dựng cơ sở lý thuyết và khung phân tích; (ii) khảo sát doanh nghiệp nhằm thu thập dữ liệu về nhu cầu nhân lực và đánh giá của doanh nghiệp đối với chất lượng nguồn nhân lực; (iii) xử lý, phân tích dữ liệu và đối chiếu với các nghiên cứu trước để rút ra kết luận.

2.2.2. Thu thập dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp dữ liệu thứ cấp và dữ liệu nguyên cấp. Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các văn bản chính sách, báo cáo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, Tổng cục Thống kê, UN Tourism, OECD, ILO và các công trình nghiên cứu liên quan đến phát triển nguồn nhân lực du lịch. Dữ liệu nguyên cấp được thu thập thông qua khảo sát trong quá trình xây dựng Đề án mở ngành Du lịch và Quản trị khách sạn của Trường Đại học Intracom năm 2026.

2.2.3. Đặc điểm mẫu khảo sát

Mẫu khảo sát gồm 138 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch và quản trị khách sạn, trong đó 96 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch, lữ hành, 42 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực khách sạn và lưu trú. Điều này phản ánh tương đối đầy đủ nhu cầu sử dụng lao động trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Các doanh nghiệp được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu có chủ đích, ưu tiên những đơn vị đang trực tiếp sử dụng hoặc có nhu cầu tuyển dụng nhân lực trong ngành. Địa bàn khảo sát tập trung chủ yếu tại Hà Nội và một số địa phương lân cận có hoạt động du lịch phát triển và có mối liên kết với Trường Đại học Intracom trong quá trình khảo sát phục vụ xây dựng Đề án mở ngành. Mặc dù quy mô doanh nghiệp không được phân loại chi tiết trong khảo sát, song mẫu khảo sát bao gồm các doanh nghiệp có quy mô hoạt động khác nhau và hiện đang hoạt động ổn định trên thị trường, góp phần bảo đảm tính đại diện của dữ liệu đối với mục tiêu nghiên cứu.

2.2.4. Công cụ khảo sát

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi bán cấu trúc được xây dựng trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu về khoảng cách kỹ năng và đào tạo theo nhu cầu thị trường lao động. Bảng hỏi gồm bốn nhóm nội dung: (i) thông tin chung về doanh nghiệp; (ii) nhu cầu tuyển dụng và vị trí việc làm; (iii) yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực nghề nghiệp; (iv) đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng nguồn nhân lực và các đề xuất đối với cơ sở đào tạo. Trước khi khảo sát chính thức, bảng hỏi được tham vấn ý kiến chuyên gia và thử nghiệm trên một số doanh nghiệp nhằm điều chỉnh nội dung và bảo đảm tính phù hợp với mục tiêu nghiên cứu.

2.2.5. Phân tích dữ liệu

Dữ liệu sau khi thu thập được mã hóa và tổng hợp để phục vụ phân tích. Đối với dữ liệu định lượng, nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả (tần số và tỷ lệ phần trăm) nhằm phản ánh nhu cầu tuyển dụng, yêu cầu về kỹ năng nghề nghiệp và đánh giá của doanh nghiệp đối với nguồn nhân lực. Đối với dữ liệu định tính, nghiên cứu sử dụng phân tích nội dung để làm rõ nguyên nhân của khoảng cách cung - cầu nhân lực và đối chiếu với các kết quả nghiên cứu trước đây nhằm tăng cường độ tin cậy của các kết luận.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam tiếp tục duy trì đà tăng trưởng mạnh mẽ sau giai đoạn phục hồi hậu đại dịch COVID-19. Theo Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, năm 2025 ngành du lịch đã đón khoảng 21 triệu lượt khách quốc tế, vượt mức trước đại dịch và lập kỷ lục mới; bước sang năm 2026, chỉ trong 6 tháng đầu năm, Việt Nam đã đón gần 12,3 triệu lượt khách quốc tế, tăng 14,9% so với cùng kỳ năm 2025 và hoàn thành gần 50% mục tiêu 25 triệu lượt khách quốc tế của cả năm (Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, 2026; Cục Thống kê, 2026). Kết quả này cho thấy tốc độ phục hồi và mở rộng của ngành du lịch đang diễn ra nhanh, kéo theo nhu cầu ngày càng lớn về nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp.

Bảng 3.1. Một số chỉ tiêu phát triển của ngành du lịch Việt Nam giai đoạn 2025 - 6 tháng đầu năm 2026

Chỉ tiêu	Giá trị
Khách quốc tế năm 2025	Khoảng 21 triệu lượt
Khách quốc tế 6 tháng đầu năm 2026	12,3 triệu lượt
Mức tăng so với cùng kỳ năm trước	14,9%

Nguồn: Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Cục Thống kê, 2025-2026

Tính đến cuối năm 2025, cả nước có 4.476 doanh nghiệp được cấp phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, 2026), phản ánh quy mô ngày càng mở rộng của thị trường và tương ứng là nhu cầu nhân lực gia tăng.

Cùng với sự gia tăng về quy mô thị trường, nhu cầu sử dụng lao động trong các lĩnh vực lữ hành, lưu trú, nhà hàng, tổ chức sự kiện và các dịch vụ hỗ trợ du lịch cũng tăng đáng kể. Tuy nhiên, nhiều báo cáo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam đều cho rằng một trong những điểm nghẽn của ngành hiện nay là thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt ở các vị trí đòi hỏi kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, công nghệ số và khả năng thích ứng với môi trường làm việc quốc tế. Trong bối cảnh chuyển đổi số và phát triển du lịch thông minh, doanh nghiệp không chỉ yêu cầu người lao động có kiến thức chuyên môn mà còn phải thành thạo các nền tảng số, marketing số, quản trị dữ liệu khách hàng và ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, quá trình mở rộng quy mô đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học vẫn chưa theo kịp sự thay đổi nhanh của thị trường lao động. Khoảng cách giữa chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo với yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp vẫn còn là thách thức đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch. Điều này cho thấy vấn đề của ngành hiện nay không chỉ là bổ sung số lượng lao động mà quan trọng hơn là nâng cao chất lượng đào tạo và tăng cường sự gắn kết giữa cơ sở đào tạo với doanh nghiệp.

3.2. Nhu cầu tuyển dụng và xu hướng sử dụng nhân lực của doanh nghiệp

Kết quả khảo sát 138 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch và khách sạn cho thấy nhu cầu tuyển dụng nhân lực tiếp tục duy trì ở mức cao trong bối cảnh ngành

du lịch phục hồi mạnh và mở rộng hoạt động kinh doanh. Phần lớn doanh nghiệp được khảo sát đều có kế hoạch tuyển dụng bổ sung lao động trong những năm tới nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ và thích ứng với xu hướng chuyển đổi số của ngành.

Đáng chú ý, có 85,3% doanh nghiệp cho rằng nhu cầu tuyển dụng nhân lực của đơn vị đang ở mức cao hoặc rất cao, đồng thời cũng có 85,1% doanh nghiệp đánh giá đang thiếu hụt nguồn nhân lực có chất lượng phù hợp với yêu cầu công việc. Theo từng lĩnh vực hoạt động, nhu cầu tuyển dụng tập trung nhiều nhất ở nhóm doanh nghiệp khách sạn (88%), tiếp đến là nhà hàng - dịch vụ ăn uống (83,2%) và tổ chức sự kiện (76,1%). Điều này phản ánh nhu cầu lao động của ngành không chỉ gia tăng về quy mô mà còn mở rộng ở nhiều phân ngành khác nhau.

Bảng 3.2. Nhu cầu tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp khảo sát (N = 138)

Đánh giá của doanh nghiệp về nhu cầu tuyển dụng nhân lực	Tỷ lệ (%)
Doanh nghiệp đánh giá nhu cầu tuyển dụng cao và rất cao	85,3
Doanh nghiệp thiếu hụt nhân lực chất lượng cao	85,1
Doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng lĩnh vực quản trị khách sạn	88,0
Doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng lĩnh vực nhà hàng - F&B	83,2
Doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng lĩnh vực tổ chức sự kiện	76,1

Nguồn: Tổng hợp từ khảo sát doanh nghiệp phục vụ Đề án mở ngành Du lịch và Quản trị khách sạn, Trường Đại học Intracom năm 2026

Kết quả khảo sát cho thấy thách thức của ngành du lịch hiện nay không còn đơn thuần là thiếu lao động về số lượng mà là thiếu nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ. Đây là cơ sở để tiếp tục phân tích khoảng cách giữa yêu cầu của doanh nghiệp và năng lực của nguồn nhân lực được đào tạo ở nội dung tiếp theo.

3.3. Đánh giá của doanh nghiệp về khoảng cách cung - cầu kỹ năng nghiệp vụ của nguồn nhân lực

Sau khi phân tích nhu cầu tuyển dụng, nghiên cứu tiếp tục xem xét khoảng cách giữa yêu cầu của doanh nghiệp và năng lực của sinh viên ngành du lịch mới tốt nghiệp thông qua hai nhóm chỉ báo: (i) các năng lực doanh nghiệp coi là quan trọng khi tuyển dụng và (ii) những hạn chế phổ biến của sinh viên theo đánh giá của doanh nghiệp. Việc đối chiếu hai nhóm kết quả này giúp nhận diện rõ khoảng cách cung - cầu kỹ năng nghiệp vụ của nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch.

Bảng 3.3. Năng lực được doanh nghiệp ưu tiên khi tuyển dụng nhân lực du lịch (N = 138)

Năng lực	Doanh nghiệp đánh giá rất quan trọng (%)
Kỹ năng giao tiếp	89,1
Ngoại ngữ	86,4
Kỹ năng xử lý tình huống	82,4
Kiến thức chuyên môn	80,0
Thuyết minh và dẫn đoàn	77,3
Tin học/CNTT	72,4
Marketing số	68,2
Ứng dụng AI và công nghệ số	65,0

Nguồn: Tổng hợp từ khảo sát doanh nghiệp phục vụ Đề án mở ngành Du lịch và Quản trị khách sạn, Trường Đại học Intracom năm 2026

Kết quả khảo sát cho thấy doanh nghiệp không chỉ quan tâm đến kiến thức chuyên môn mà đặc biệt coi trọng các năng lực mềm và năng lực nghề nghiệp. Trong đó, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và xử lý tình huống đều được trên 80% doanh nghiệp đánh giá ở mức "rất quan trọng". Điều này phản ánh xu hướng tuyển dụng đang chuyển từ đánh giá bằng văn bằng sang đánh giá theo năng lực thực hiện công việc trong môi trường dịch vụ.

Bảng 3.4. Đánh giá của doanh nghiệp về hạn chế của nguồn nhân lực khi mới tốt nghiệp (N=138)

Nội dung hạn chế	Tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn (%)
Thiếu kỹ năng thực hành	82,4
Thiếu kiến thức thực tế doanh nghiệp	76,1
Ngoại ngữ còn hạn chế	69,4
Thiếu kỹ năng công nghệ số	63,1
Thiếu kỹ năng xử lý tình huống	58,4
Tác phong nghề nghiệp chưa tốt	44,1

Nguồn: Tổng hợp từ khảo sát doanh nghiệp phục vụ Đề án mở ngành Du lịch và Quản trị khách sạn, Trường Đại học Intracom năm 2026

Ở chiều ngược lại, doanh nghiệp cho rằng sinh viên mới tốt nghiệp vẫn còn khoảng cách khá lớn so với yêu cầu thực tiễn. Hạn chế được phản ánh nhiều nhất là kỹ năng thực hành nghề nghiệp (82,4%) và thiếu trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp (76,1%). Ngoài ra, năng lực ngoại ngữ, kỹ năng số và khả năng xử lý tình huống cũng chưa đáp ứng kỳ vọng của nhà tuyển dụng.

Đối chiếu hai bảng 3.3 và 3.4 cho thấy khoảng cách cung - cầu nhân lực không nằm ở kiến thức chuyên môn mà chủ yếu ở nhóm năng lực thực hành, kỹ năng nghề nghiệp và khả năng thích ứng với môi trường làm việc. Đây là những nội dung mà các cơ sở đào tạo cần ưu tiên cải thiện thông qua tăng cường học phần thực hành, mở rộng thời gian thực tập và đẩy mạnh hợp tác với doanh nghiệp trong quá trình đào tạo. Kết quả này là cơ sở thực tiễn quan trọng để

các cơ sở giáo dục đại học, đặc biệt là những trường đang xây dựng chương trình đào tạo ngành Du lịch và Quản trị khách sạn, rà soát chuẩn đầu ra và tăng cường gắn kết với doanh nghiệp.

4. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy khoảng cách cung - cầu nhân lực du lịch tại Việt Nam hiện nay chủ yếu xuất phát từ sự không tương thích giữa năng lực của người học sau tốt nghiệp với yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp, thay vì do thiếu hụt nguồn cung lao động về số lượng. Kết quả này phù hợp với lý thuyết về khoảng cách kỹ năng của McGuinness và cộng sự (2018), theo đó sự chênh lệch giữa kỹ năng được đào tạo và kỹ năng doanh nghiệp yêu cầu làm giảm hiệu quả sử dụng lao động, gia tăng chi phí tuyển dụng và đào tạo lại. Đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng thống nhất với nhận định của OECD (2023) và UN Tourism (2025) rằng trong bối cảnh chuyển đổi số, doanh nghiệp ngày càng ưu tiên các năng lực thực hành, kỹ năng số, ngoại ngữ và khả năng thích ứng hơn là chỉ chú trọng kiến thức chuyên môn.

Một phát hiện đáng chú ý của nghiên cứu là mặc dù doanh nghiệp đánh giá cao kiến thức chuyên môn của sinh viên, nhưng lại cho rằng người học còn hạn chế ở kỹ năng thực hành nghề nghiệp, trải nghiệm thực tế, ngoại ngữ và ứng dụng công nghệ số. Điều này cho thấy khoảng cách cung - cầu nhân lực không bắt nguồn từ nội dung chuyên môn được giảng dạy mà chủ yếu xuất phát từ quá trình hình thành năng lực nghề nghiệp trong đào tạo. Thực tế, ở nhiều trường đại học, chương trình đào tạo vẫn dành tỷ trọng lớn cho các học phần lý thuyết; thời lượng thực hành, thực tập và trải nghiệm tại doanh nghiệp còn hạn chế. Vì vậy, sinh viên tuy được trang bị kiến thức nền tảng nhưng còn thiếu cơ hội rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp trong môi trường làm việc thực tế.

So với các nghiên cứu trước đây tại Việt Nam, nghiên cứu này có một số điểm khác biệt. Trong khi phần lớn các công trình trước chủ yếu tiếp cận từ góc độ quản lý nhà nước hoặc đánh giá chương trình đào tạo, nghiên cứu này sử dụng dữ liệu khảo sát trực tiếp từ các doanh nghiệp sử dụng lao động để phân tích khoảng cách giữa yêu cầu tuyển dụng và năng lực của nguồn nhân lực mới tốt nghiệp. Nhờ đó, nghiên cứu không chỉ xác định các nhóm kỹ năng còn thiếu mà còn làm rõ mức độ ưu tiên của doanh nghiệp đối với từng nhóm năng lực, qua đó phản ánh rõ hơn bản chất của khoảng cách cung - cầu nhân lực trong bối cảnh chuyển đổi số.

Một kết quả khác cần được nhấn mạnh là yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp đang có sự dịch chuyển rõ rệt. Bên cạnh các năng lực truyền thống như giao tiếp, ngoại ngữ và xử lý tình huống, doanh nghiệp ngày càng coi trọng khả năng ứng dụng công nghệ số, sử dụng các nền tảng du lịch trực tuyến, marketing số và khai thác dữ liệu trong hoạt động kinh doanh. Điều này cho thấy chuyển đổi số không chỉ tạo ra các vị trí việc làm mới mà còn làm thay đổi chuẩn năng lực của người lao động trong ngành du lịch. Vì vậy, nếu chương trình đào tạo không được cập nhật kịp thời theo yêu cầu của doanh nghiệp, khoảng cách cung - cầu nhân lực sẽ tiếp tục gia tăng.

Những kết quả trên cho thấy việc thu hẹp khoảng cách cung - cầu nhân lực không thể chỉ dựa vào mở rộng quy mô đào tạo mà cần chuyển mạnh sang đào tạo theo tiếp cận năng lực, lấy yêu cầu của thị trường lao động làm căn cứ xây dựng chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo.

Đồng thời, cần tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp trong toàn bộ quá trình đào tạo, từ xây dựng chương trình, tổ chức thực hành, thực tập đến đánh giá năng lực người học. Đây cũng là cơ sở để đề xuất các hàm ý đối với giáo dục đại học ở phần tiếp theo. Những kết quả này đồng thời cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng cho việc xây dựng và hoàn thiện chương trình đào tạo ngành Du lịch và Quản trị khách sạn theo định hướng ứng dụng tại các cơ sở giáo dục đại học.

5. Kết luận và hàm ý đối với giáo dục đại học

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhu cầu tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp tiếp tục gia tăng trong bối cảnh ngành du lịch phục hồi và chuyển đổi số, song chất lượng nguồn nhân lực vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu của thị trường lao động. Khoảng cách lớn nhất không nằm ở kiến thức chuyên môn mà tập trung ở các nhóm năng lực có tính ứng dụng như kỹ năng thực hành nghề nghiệp, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, năng lực số và khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế. Điều này phản ánh sự cần thiết phải đổi mới chương trình đào tạo theo hướng lấy nhu cầu của doanh nghiệp và chuẩn năng lực nghề nghiệp làm cơ sở thiết kế nội dung đào tạo.

Nghiên cứu góp phần bổ sung bằng chứng thực tiễn về khoảng cách cung - cầu nhân lực du lịch tại Việt Nam thông qua dữ liệu khảo sát trực tiếp từ doanh nghiệp sử dụng lao động. Khác với nhiều nghiên cứu trước chủ yếu tiếp cận từ góc độ quản lý nhà nước hoặc đánh giá chất lượng đào tạo, nghiên cứu này tập trung phân tích mối quan hệ giữa nhu cầu tuyển dụng, yêu cầu về kỹ năng nghề nghiệp và mức độ đáp ứng của nguồn nhân lực được đào tạo. Kết quả nghiên cứu đồng thời khẳng định giá trị của cách tiếp cận gắn kết giữa cơ sở giáo dục đại học và doanh nghiệp trong đổi mới chương trình đào tạo theo định hướng năng lực và đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động.

Từ kết quả nghiên cứu, bài viết gợi mở một số hàm ý đối với giáo dục đại học. Trước hết, các cơ sở đào tạo cần chuyển từ cách tiếp cận đào tạo theo nội dung sang đào tạo theo năng lực, trong đó chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo được cập nhật thường xuyên trên cơ sở tham vấn doanh nghiệp và xu hướng phát triển của ngành du lịch. Bên cạnh đó, cần tăng cường các hình thức học tập trải nghiệm như học kỳ doanh nghiệp, thực tập nghề nghiệp có hướng dẫn, học tập theo dự án và mời chuyên gia doanh nghiệp tham gia giảng dạy nhằm nâng cao năng lực thực hành của người học. Đồng thời, chương trình đào tạo cần chú trọng tích hợp các học phần về chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo, marketing số, quản trị nền tảng du lịch trực tuyến và phân tích dữ liệu, cùng với việc tăng cường đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành và kỹ năng mềm để nâng cao khả năng thích ứng của sinh viên trong môi trường làm việc quốc tế.

Nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế. Dữ liệu khảo sát chủ yếu được thu thập từ các doanh nghiệp tham gia phục vụ xây dựng đề án mở ngành của Trường Đại học Intracom nên chưa phản ánh đầy đủ đặc điểm của toàn bộ thị trường lao động du lịch trên phạm vi cả nước. Bên cạnh đó, nghiên cứu mới sử dụng các phương pháp thống kê mô tả và phân tích nội dung, chưa áp dụng các mô hình định lượng để lượng hóa mức độ tác động của từng nhóm yếu tố đến khoảng cách cung - cầu nhân lực. Đây cũng là những hướng nghiên cứu cần được tiếp tục triển khai trong thời gian tới nhằm cung cấp thêm cơ sở khoa học cho việc hoạch định chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch và đổi mới giáo dục đại học.

Tài liệu tham khảo

Ban Chấp hành Trung ương Đảng. (2017). *Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.* Hà Nội.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). *Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22 tháng 6 năm 2021 quy định về chuẩn chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.* Hà Nội.

Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.* Hà Nội.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2025). *Báo cáo tổng kết công tác năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026.* Hà Nội.

Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. (2026). *Báo cáo tình hình du lịch Việt Nam 6 tháng đầu năm 2026.* Hà Nội.

Cục Thống kê. (2025). *Thông cáo báo chí tình hình lao động, việc làm năm 2025.* Hà Nội.

Cục Thống kê. (2026). *Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội 6 tháng đầu năm 2026.* Hà Nội.

Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: From National

Systems and "Mode 2" to a Triple Helix of university–industry–government relations. *Research Policy, 29*(2), 109-123. https://doi.org/10.1016/S0048-7333(99)00055-4

International Labour Organization (ILO). (2022). *Global Employment Trends for Youth 2022: Investing in Transforming Futures for Young People.* ILO. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_853321/lang--en/index.htm

McGuinness, S., Pouliakas, K., & Redmond, P. (2018). Skills mismatch: Concepts, measurement and policy approaches. *Journal of Economic Surveys, 32*(4), 985-1015.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2023). *OECD Skills Outlook 2023: Skills for a Resilient Green and Digital Transition.* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/27452c30-en

Quốc hội. (2017). *Luật Du lịch số 09/2017/QH14.* Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật.

Trường Đại học Intracom. (2026a). *Báo cáo khảo sát nhu cầu nguồn nhân lực ngành Du lịch phục vụ xây dựng Đề án mở ngành.* Tài liệu nội bộ.

Trường Đại học Intracom. (2026b). *Báo cáo khảo sát nhu cầu nguồn nhân lực ngành Quản trị khách sạn phục vụ xây dựng Đề án mở ngành.* Tài liệu nội bộ.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. *(*UNESCO). (2021). *Reimagining Our Futures Together: A New Social Contract for Education.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707

UN Tourism. (2025a). *Education and Skills Development in Tourism.* UN Tourism. https://www.unwto.org/education

UN Tourism. (2025b). *World Tourism Barometer.* UN Tourism. https://www.un-tourism.org/un-tourism-world-tourism-barometer-data

World Travel & Tourism Council. (2025). *Economic Impact Research 2025.* WTTC. https://wttc.org/research/economic-impact