ẢNH HƯỞNG CỦA VỐN NHÂN LỰC ĐẾN HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Thị Hồng Liên
NCS Đại học Mỏ Địa Chất
Email: andy.emily101@gmail.com

Tóm tắt: *Vốn nhân lực là yếu tố quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp du lịch. Tại Hà Nội, sự phát triển của thị trường du lịch và yêu cầu ngày càng cao của du khách đặt ra yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Bài viết sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu thứ cấp nhằm làm rõ ảnh hưởng của trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm, năng lực ngoại ngữ và năng lực số của người lao động đến năng suất, chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng vốn nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Thành phố Hà Nội*

Từ khóa: *Vốn nhân lực; nguồn nhân lực du lịch; hiệu quả kinh doanh; doanh nghiệp du lịch; Hà Nội.*

THE IMPACT OF HUMAN CAPITAL ON THE BUSINESS PERFORMANCE OF TOURISM ENTERPRISES IN HANOI

Abstract: *Human capital is a crucial factor directly influencing the business performance and competitiveness of tourism enterprises. In Hanoi, the growth of the tourism market and the increasingly high expectations of travelers necessitate improvements in the quality of the tourism workforce. This article employs the method of analyzing and synthesizing secondary data to clarify how employees' professional qualifications, vocational skills, experience, foreign language proficiency, and digital literacy impact productivity, service quality, and business performance within tourism enterprises. Based on these findings, the article proposes solutions to enhance the quality and utilization efficiency of human capital in tourism enterprises across Hanoi.*

Keywords: *Human capital; tourism human resources; business performance; tourism enterprises; Hanoi.*

Nhận bài: 25/07/2026 *Phản biện: 25/08/2026* *Duyệt đăng: 28/08/2026*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là ngành kinh tế dịch vụ có sự gắn kết chặt chẽ với yếu tố con người. Trong quá trình cung ứng dịch vụ, người lao động không chỉ thực hiện các công việc chuyên môn mà còn trực tiếp tạo ra trải nghiệm cho khách hàng thông qua hoạt động tư vấn, tổ chức tour, hướng dẫn, phục vụ lưu trú và xử lý các tình huống phát sinh. Vì vậy, chất lượng đội ngũ lao động có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

Luật Du lịch năm 2017 và Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 đều đặt ra yêu cầu phát triển ngành Du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đây là cơ sở cho thấy việc đầu tư vào con người là một trong những điều kiện quan trọng đối với sự phát triển của doanh nghiệp và ngành Du lịch.

Đối với Hà Nội, du lịch tiếp tục là lĩnh vực quan trọng trong cơ cấu kinh tế dịch vụ. Theo số liệu được bài viết tổng hợp, năm 2025 Hà Nội ước đón trên 33,7 triệu lượt khách, trong đó có hơn 7,82 triệu lượt khách quốc tế và tổng thu từ du lịch đạt hơn 134 nghìn tỷ đồng. Sự phát triển của thị trường tạo ra cơ hội mở rộng hoạt động kinh doanh nhưng đồng thời cũng đặt ra yêu cầu cao hơn về năng lực tổ chức, chất lượng dịch vụ và chất lượng nguồn nhân lực.

Các nghiên cứu được sử dụng trong bài viết cho thấy nguồn nhân lực là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp du lịch. Bên cạnh trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp, quá trình chuyển đổi số cũng đang đặt ra yêu cầu mới về khả năng thích ứng với công nghệ của người lao động. Vì vậy, nghiên cứu ảnh hưởng của vốn nhân lực đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Hà Nội có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính trên cơ sở phân tích và tổng hợp các tài liệu thứ cấp, bao gồm văn bản pháp luật, chiến lược phát triển du lịch, số liệu của cơ quan quản lý nhà nước và các nghiên cứu trong nước về nguồn nhân lực, vốn nhân lực và hoạt động kinh doanh du lịch.

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu trước, bài viết tập trung xem xét năm thành tố cơ bản của vốn nhân lực gồm trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm thực tiễn, năng lực

ngoại ngữ và năng lực số. Các yếu tố này được phân tích trong mối quan hệ với năng suất lao động, chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch tại Hà Nội.

Do chủ yếu sử dụng dữ liệu thứ cấp, bài viết tập trung phân tích và tổng hợp các kết quả đã công bố, chưa thực hiện kiểm định định lượng về mức độ tác động của từng thành tố vốn nhân lực đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

III. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VỐN NHÂN LỰC VÀ HIỆU QUẢ KINH DOANH

Nguồn nhân lực và vốn nhân lực là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ nhưng không hoàn toàn đồng nhất. Nguồn nhân lực được hiểu là lực lượng lao động tham gia vào hoạt động sản xuất, kinh doanh và cung ứng dịch vụ. Trong ngành Du lịch, nguồn nhân lực bao gồm những người trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào hoạt động quản lý, kinh doanh và phục vụ khách du lịch.

Trong khi đó, vốn nhân lực nhấn mạnh đến những giá trị được tích lũy trong mỗi người lao động, bao gồm kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm thực tiễn, năng lực ngoại ngữ và khả năng thích ứng với công nghệ. Những năng lực này được hình thành thông qua quá trình học tập, đào tạo và làm việc, đồng thời có thể được doanh nghiệp khai thác để nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ.

Hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp có thể được thể hiện thông qua doanh thu, lợi nhuận, năng suất lao động và hiệu quả sử dụng các nguồn lực. Đối với doanh nghiệp du lịch, hiệu quả kinh doanh còn gắn với chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng, khả năng duy trì khách hàng và uy tín của doanh nghiệp.

Do đặc điểm hoạt động du lịch có mức độ tương tác trực tiếp cao giữa người lao động và khách hàng, vốn nhân lực có thể ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh thông qua việc nâng cao năng suất lao động, cải thiện chất lượng công việc và nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các nghiên cứu về doanh nghiệp lữ hành và đội ngũ hướng dẫn viên tại Hà Nội cũng cho thấy hoạt động tuyển dụng, đào tạo, bố trí và sử dụng lao động có ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

IV. BỐI CẢNH PHÁT TRIỂN DU LỊCH VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI VỐN NHÂN LỰC TẠI HÀ NỘI

Hà Nội là một trong những trung tâm du lịch quan trọng của Việt Nam với lợi thế về lịch sử, văn hóa, di sản, ẩm thực, làng nghề và du lịch đô thị. Trong những năm gần đây, thành phố tiếp tục phát triển các sản phẩm du lịch văn hóa, trải nghiệm, làng nghề và các hoạt động gắn với kinh tế đêm.

Quy mô thị trường du lịch ngày càng mở rộng tạo điều kiện cho các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú và đơn vị cung ứng dịch vụ phát triển. Tuy nhiên, sự cạnh tranh cũng ngày càng lớn khi khách du lịch có nhiều lựa chọn hơn và yêu cầu cao hơn về chất lượng phục vụ.

Trong bối cảnh đó, chất lượng đội ngũ lao động trở thành một trong những yếu tố tạo ra sự khác biệt giữa các doanh nghiệp. Người lao động không chỉ cần kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp mà còn cần có kinh nghiệm thực tiễn, năng lực ngoại ngữ và khả năng ứng dụng công nghệ. Đặc biệt, xu hướng chuyển đổi số và phát triển du lịch thông minh đang làm thay đổi phương thức kinh doanh, đặt ra yêu cầu mới về năng lực thích ứng của nguồn nhân lực.

V. CÁC YẾU TỐ VỐN NHÂN LỰC VÀ TÁC ĐỘNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH TẠI HÀ NỘI

5.1. Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp

Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp là những thành tố cơ bản của vốn nhân lực. Trong doanh nghiệp du lịch, mỗi vị trí công việc đều đòi hỏi người lao động có kiến thức và kỹ năng phù hợp. Nhân viên điều hành tour cần có khả năng xây dựng và tổ chức chương trình; hướng dẫn viên cần có kiến thức về điểm đến và kỹ năng thuyết minh; nhân viên khách sạn cần được trang bị nghiệp vụ phù hợp với từng vị trí.

Người lao động có trình độ chuyên môn và kỹ năng tốt thường có điều kiện thực hiện công việc hiệu quả hơn, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong ngành Du lịch, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và khả năng xử lý tình huống có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng.

Các nghiên cứu được sử dụng trong bài viết cho thấy chất lượng đội ngũ lao động có mối liên hệ với năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Một doanh nghiệp có cơ sở vật chất tốt nhưng đội ngũ nhân viên thiếu kỹ năng có thể gặp khó khăn trong việc duy trì chất lượng dịch vụ. Ngược lại, đội ngũ lao động có chuyên môn và kỹ năng tốt có thể góp phần nâng cao sự hài lòng, khả năng duy trì khách hàng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

5.2. Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng xử lý tình huống

Hoạt động du lịch thường phát sinh nhiều tình huống liên quan đến lịch trình, phương tiện, thời tiết hoặc sự thay đổi nhu cầu của khách hàng. Trong những trường hợp này, kinh nghiệm thực tiễn là một thành tố quan trọng của vốn nhân lực.

Kinh nghiệm được tích lũy trong quá trình làm việc giúp người lao động nhận diện vấn đề, phối hợp với các đối tác và xử lý tình huống linh hoạt hơn. Đối với nhân viên điều hành tour và hướng dẫn viên, khả năng xử lý hiệu quả các vấn đề phát sinh có thể góp phần duy trì chất lượng chương trình, hạn chế tổn thất và bảo đảm sự hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên, nếu kinh nghiệm và tri thức chỉ tập trung ở một số cá nhân, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn khi nhân sự có năng lực chuyển việc. Vì vậy, doanh nghiệp cần chú trọng chia sẻ kinh nghiệm, chuẩn hóa quy trình và lưu giữ tri thức nhằm chuyển hóa kinh nghiệm cá nhân thành nguồn lực chung của tổ chức.

5.3. Năng lực ngoại ngữ và khả năng phục vụ khách quốc tế

Với lượng khách quốc tế lớn, năng lực ngoại ngữ là một yêu cầu quan trọng đối với người lao động trong các doanh nghiệp du lịch tại Hà Nội. Ngoại ngữ giúp người lao động giao tiếp, cung cấp thông tin và xử lý các yêu cầu phát sinh của khách hàng quốc tế.

Đối với hướng dẫn viên, nhân viên khách sạn và nhân viên kinh doanh, năng lực ngoại ngữ không chỉ hỗ trợ hoạt động giao tiếp mà còn góp phần mở rộng khả năng tiếp cận và phục vụ các nhóm khách hàng quốc tế. Trong điều kiện Hà Nội tiếp tục phát triển thị trường du lịch quốc tế, đây là một thành tố quan trọng của vốn nhân lực, có thể góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

5.4. Năng lực số và khả năng thích ứng với chuyển đổi số

Sự phát triển của công nghệ đang làm thay đổi phương thức hoạt động của doanh nghiệp du lịch. Các hoạt động tìm kiếm thông tin, đặt phòng, đặt tour, thanh toán, truyền thông và đánh giá dịch vụ ngày càng gắn với các nền tảng số.

Trong bối cảnh này, năng lực số ngày càng trở thành một bộ phận quan trọng của vốn nhân lực. Đối với bộ phận kinh doanh và marketing, khả năng sử dụng các nền tảng số có thể hỗ trợ tiếp cận khách hàng. Đối với bộ phận quản lý và điều hành, công nghệ góp phần hỗ trợ quản lý dữ liệu, tổ chức công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp.

Việc đầu tư công nghệ vì vậy cần gắn với đầu tư cho người lao động. Các hệ thống và nền tảng số chỉ có thể phát huy hiệu quả khi đội ngũ nhân sự có khả năng sử dụng, vận hành và khai thác phù hợp với yêu cầu công việc.

VI. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ĐẶT RA

Mặc dù thị trường du lịch Hà Nội đang phát triển, việc nâng cao chất lượng và sử dụng hiệu quả vốn nhân lực vẫn đặt ra nhiều vấn đề. Giữa các doanh nghiệp có thể tồn tại sự khác biệt về khả năng đầu tư cho đào tạo và phát triển người lao động, đặc biệt giữa doanh nghiệp lớn và doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Bên cạnh đó, khoảng cách giữa đào tạo và yêu cầu thực tế của doanh nghiệp vẫn cần được thu hẹp. Việc tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của người lao động.

Quá trình chuyển đổi số cũng làm gia tăng yêu cầu về kỹ năng công nghệ. Đồng thời, việc duy trì đội ngũ lao động có kinh nghiệm là vấn đề quan trọng bởi khi người lao động có năng lực chuyển sang doanh nghiệp khác, doanh nghiệp có thể mất đi không chỉ một vị trí lao động mà còn cả kiến thức, kinh nghiệm và các mối quan hệ được tích lũy trong quá trình làm việc.

VII. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

Để nâng cao hiệu quả kinh doanh, các doanh nghiệp du lịch tại Hà Nội cần xem việc đào tạo và phát triển người lao động là một khoản đầu tư dài hạn. Hoạt động bồi dưỡng cần tập trung vào chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ và năng lực ứng dụng công nghệ nhằm đáp ứng yêu cầu thay đổi của thị trường.

Bên cạnh đào tạo, doanh nghiệp cần xây dựng môi trường làm việc và chính sách sử dụng lao động phù hợp. Việc bố trí đúng năng lực, tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp và có cơ chế ghi nhận, đãi ngộ hợp lý có thể góp phần duy trì sự ổn định của đội ngũ nhân sự và khai thác hiệu quả vốn nhân lực.

Các cơ sở đào tạo cũng cần tăng cường liên kết với doanh nghiệp trong việc xây dựng chương trình, tổ chức thực tập và đào tạo theo nhu cầu thực tế. Trong bối cảnh du lịch thông minh và chuyển đổi số, việc nâng cao kỹ năng số và khả năng thích ứng với công nghệ cần được chú trọng hơn.

Đối với Hà Nội, việc phát triển vốn nhân lực cần gắn với đặc điểm của một trung tâm du lịch có thế mạnh về lịch sử, văn hóa và di sản. Bên cạnh chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp, người lao động cần được trang bị hiểu biết về văn hóa địa phương để nâng cao chất lượng phục vụ và tạo ra những trải nghiệm mang bản sắc riêng.

VIII. KẾT LUẬN

Vốn nhân lực là bộ phận quan trọng trong nguồn lực của doanh nghiệp du lịch, thể hiện ở kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm thực tiễn, năng lực ngoại ngữ và năng lực số của người lao động. Những yếu tố này có thể tác động đến hiệu quả kinh doanh thông qua việc nâng cao năng suất lao động, cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng khả năng xử lý tình huống, phục vụ khách quốc tế và thích ứng với sự thay đổi của công nghệ.

Đối với các doanh nghiệp du lịch tại Hà Nội, trong bối cảnh thị trường tiếp tục phát triển và cạnh tranh ngày càng lớn, việc chú trọng đầu tư vào vốn nhân lực có ý nghĩa quan trọng đối với hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh. Doanh nghiệp cần chuyển từ việc quan tâm chủ yếu đến số lượng lao động sang chú trọng hơn đến chất lượng, khả năng phát triển và hiệu quả sử dụng đội ngũ nhân sự.

Việc kết hợp giữa đào tạo, sử dụng, giữ chân người lao động và nâng cao năng lực số sẽ là một trong những điều kiện quan trọng giúp doanh nghiệp du lịch Hà Nội nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động và khả năng thích ứng với những thay đổi của thị trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quốc hội (2017), Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

Minh Anh (25/12/2025), "Năm 2025, du lịch Hà Nội đạt doanh thu hơn 134.000 tỷ đồng", Báo điện tử Chính phủ – Chuyên trang Thủ đô Hà Nội.

Đặng Thị Hoa (7/7/2021), "Yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp lữ hành Hà Nội trong bối cảnh Covid-19", Tạp chí Công Thương.

Vũ Thị Thu Huyền (2022), "Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hướng dẫn viên du lịch của doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn Hà Nội", Tạp chí Công Thương – Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, số 8, tháng 4 năm 2022.

Huỳnh Văn Thái và Võ Xuân Hậu (2020), "Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghệ số", Tạp chí Công Thương – Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, số 16, tháng 7 năm 2020.

Vũ Thành Long (2021), "Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch", Tạp chí Công Thương.

Nguyễn Ngọc Trung, Nguyễn Thu Hương và Cao Thị Phương Thủy (8/5/2020), "Liên kết giữa trường đại học và doanh nghiệp trong đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch", Tạp chí Công Thương.

Nguyễn Lâm Ngọc Vi và Dương Thanh Tùng (2023), "Đào tạo nguồn nhân lực du lịch góp phần đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch thông minh", Tạp chí Công Thương – Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, số 11, tháng 5 năm 2023.