PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC HỖ TRỢ TRẺ EM CÓ NHU CẦU ĐẶC BIỆT CHO HỌC SINH, SINH VIÊN NGÀNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH

Mai Thị Quỳnh Hoa, Nguyễn Thị Sánh
Trường Cao đẳng Sơn La

Tóm tắt: *Nghiên cứu nhằm phát triển năng lực hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt cho sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La. Bằng phương pháp nghiên cứu mô tả, kết hợp bảng hỏi và phỏng vấn nhóm, nhóm tác giả khảo sát thực trạng nhận thức, kỹ năng và nhu cầu đào tạo của sinh viên. Kết quả cho thấy học sinh, sinh viên còn hạn chế về hiểu biết và kỹ năng nhưng có nhu cầu rõ rệt được bồi dưỡng. Từ đó, nghiên cứu đề xuất tích hợp nội dung giáo dục hòa nhập vào chương trình đào tạo, góp phần nâng cao năng lực nghề nghiệp và đáp ứng yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch hiện nay.*

Từ khoá: *Phát triển năng lực, trẻ em có nhu cầu đặc biệt, học sinh, sinh viên Hướng dẫn du lịch, trường Cao đẳng Sơn La*

DEVELOPING THE CAPACITY TO SUPPORT CHILDREN WITH SPECIAL NEEDS FOR TOURISM GUIDANCE STUDENTS

Abstract: *The study aims to develop the capacity to support children with special needs among students majoring in Tour Guiding at Son La College. Using a descriptive research method, combining questionnaires and focus group interviews, the authors surveyed students' awareness, skills, and training needs. The results show that while students have limited understanding and skills, they express a strong need for further training. Based on these findings, the study proposes integrating inclusive education content into the training program to enhance students' professional competencies and meet the practical demands of the tourism industry today.*

Keywords: *Competence Development, Children with Special Needs, Tour Guiding Students, Son La College*

Nhận bài: 11/07/2026 *Phản biện: 11/08/2026* *Duyệt đăng: 15/08/2026*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, phát triển du lịch bền vững gắn với công bằng xã hội và du lịch hòa nhập đã trở thành xu hướng tất yếu nhằm đảm bảo quyền tiếp cận và tham gia của mọi đối tượng trong các hoạt động du lịch. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO, 2016), du lịch không chỉ là một ngành kinh tế mà còn đóng vai trò là phương tiện thúc đẩy bình đẳng xã hội, góp phần khẳng định quyền được tham gia của người yếu thế, trong đó có trẻ em có nhu cầu đặc biệt. Việc tạo cơ hội cho các nhóm khách đặc thù tham gia vào hoạt động du lịch không chỉ phản ánh giá trị nhân văn mà còn là yêu cầu phát triển ngành du lịch toàn diện và bền vững.

Tại Việt Nam, Luật Du lịch (2017) đã quy định nguyên tắc hoạt động du lịch phải phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách, đồng thời khuyến khích các tổ chức, cá nhân phát triển dịch vụ du lịch thân thiện, an toàn và hòa nhập cho mọi đối tượng. Đặc biệt, Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam đến năm 2030 do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2022) ban hành đã xác định rõ: đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách hàng đa dạng, trong đó có khách đặc thù, là một trong những nội dung thiết yếu đối với người lao động ngành du lịch.

Ở tỉnh Sơn La có thế mạnh phát triển du lịch cộng đồng, du lịch văn hóa và du lịch trải nghiệm, nhu cầu tiếp cận dịch vụ du lịch của các nhóm khách đặc biệt ngày càng tăng. Tuy nhiên, thực tế tại một số điểm du lịch cộng đồng như bản Hua Tạt (Vân Hồ), bản Mò33ng (Thành phố Sơn La) cho thấy khách là trẻ em hoặc khách có nhu cầu đặc biệt còn gặp nhiều rào cản trong việc tham gia hoạt động du lịch, đặc biệt là những khó khăn liên quan đến dịch vụ hỗ trợ và khả năng tương tác của người làm công tác du lịch (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Sơn La, 2023). Thực tiễn này đặt ra yêu cầu bức thiết về việc nâng cao năng lực nghề nghiệp của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch - đối tượng trực tiếp tham gia phục vụ và hỗ trợ khách hàng trong tương lai - nhằm đáp ứng được những yêu cầu của du lịch nhân văn và hòa nhập.

Về mặt lý luận, theo Nguyễn Văn Đính (2019), phát triển năng lực nghề nghiệp của học sinh, sinh viên ngành du lịch không chỉ dừng lại ở việc trang bị kiến thức chuyên môn mà còn phải gắn với việc hình thành kỹ năng giao tiếp, năng lực xử lý tình huống và đặc biệt là khả năng thích ứng với các nhóm khách đặc thù trong hoạt động nghề nghiệp. Tuy nhiên, khảo sát của British Council (2021) cũng cho thấy học sinh, sinh viên Việt Nam thuộc

các ngành dịch vụ vẫn còn thiếu hụt nghiêm trọng về kỹ năng mềm, khả năng thích ứng với nhóm khách yếu thế, và rất ít có cơ hội được tiếp cận với các tình huống thực tế liên quan đến khách đặc biệt.

Trên cơ sở những phân tích trên, nghiên cứu này tập trung làm rõ các vấn đề chính: Thực trạng nhận thức và kỹ năng hỗ trợ khách là trẻ em có nhu cầu đặc biệt của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La; Nhu cầu được trang bị kiến thức, kỹ năng và trải nghiệm thực tế của học sinh, sinh viên trong lĩnh vực này; Đề xuất định hướng tích hợp giáo dục nhận thức và phát triển kỹ năng hỗ trợ khách đặc biệt vào hoạt động đào tạo nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch hiện nay.

II. TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Mục tiêu nghiên cứu là khảo sát thực trạng, xác định nhu cầu và đề xuất giải pháp phát triển năng lực hỗ trợ khách du lịch là trẻ em có nhu cầu đặc biệt cho học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng yêu cầu thực tiễn nghề nghiệp.

Nghiên cứu được thực hiện với 90 học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch. Mẫu khảo sát được chọn theo phương pháp thuận tiện, tập trung vào nhóm có kiến thức nền tảng và trải nghiệm phù hợp với mục tiêu nghiên cứu.

Dữ liệu được thu thập qua bảng hỏi và phỏng vấn nhóm. Bảng hỏi gồm ba nội dung chính: (1) nhận thức về đặc điểm và nhu cầu của trẻ em có nhu cầu đặc biệt; (2) kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn; và (3) nhu cầu bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng hỗ trợ khách đặc thù. Ngoài ra, hai cuộc phỏng vấn nhóm (6–8 sinh viên/nhóm) được tiến hành để khai thác thêm trải nghiệm thực tế và mong muốn học tập của sinh viên.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng nhận thức của học sinh, sinh viên về trẻ em có nhu cầu đặc biệt

Kết quả khảo sát 90 học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La cho thấy, nhận thức của học sinh, sinh viên về trẻ em có nhu cầu đặc biệt còn nhiều hạn chế, thể hiện qua bốn khía cạnh chính:

*** Nhận thức về khái niệm trẻ em có nhu cầu đặc biệt**

Chỉ có 26/90 học sinh, sinh viên (28,3%) trả lời đúng và đầy đủ khái niệm trẻ em có nhu cầu đặc biệt, hiểu đây là những trẻ em có những khác biệt về thể chất, trí tuệ, cảm xúc hoặc hành vi, cần được hỗ trợ đặc biệt trong quá trình tham gia hoạt động xã hội, bao gồm cả du lịch. Trong khi đó, 64/90 học sinh, sinh viên (71,7%) hoặc chỉ hiểu đây là trẻ khuyết tật thể chất, hoặc lầm tưởng là trẻ mắc bệnh hiểm nghèo.

Phỏng vấn nhóm cho thấy sự nhầm lẫn phổ biến: "Em chỉ biết trẻ đặc biệt là trẻ bị khuyết tật tay chân hoặc cần người chăm sóc riêng, chứ chưa nghe nói trẻ tự kỷ hay chậm phát triển cũng thuộc nhóm này" (Học sinh, sinh viên nhóm 1, phỏng vấn nhóm). Điều này phản ánh khoảng trống trong tiếp cận khái niệm cơ bản về nhóm khách đặc thù trong đào tạo chuyên ngành du lịch.

*** Nhận thức về đặc điểm của trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong môi trường du lịch**

Khi được hỏi về đặc điểm hành vi, tâm lý của trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong bối cảnh hoạt động du lịch, chỉ 21/90 học sinh, sinh viên (23,3%) nhận biết đúng một số đặc điểm cơ bản, như: hạn chế khả năng giao tiếp, dễ căng thẳng trước môi trường đông người, phản ứng chậm hoặc bất thường trước thay đổi. Phần lớn học sinh, sinh viên (76,7%) thừa nhận không biết rõ hoặc chưa từng tìm hiểu các đặc điểm này.

Một học sinh, sinh viên chia sẻ trong phỏng vấn: "Em nghĩ các bé này cũng giống như các khách bình thường thôi, chỉ cần quan tâm một chút là được, chứ không nghĩ các bé có phản ứng khác khi tham gia tour" (Học sinh, sinh viên nhóm 2, phỏng vấn nhóm). Nhận thức sai lệch hoặc thiếu thông tin về đặc điểm hành vi của nhóm trẻ này có thể dẫn đến ứng xử không phù hợp hoặc bỏ lỡ cơ hội hỗ trợ khi làm việc thực tế.

*** Nhận thức về quyền tham gia của trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong hoạt động du lịch**

Chỉ có 30/90 học sinh, sinh viên (33,3%) hiểu rằng trẻ em có nhu cầu đặc biệt có quyền được tham gia các hoạt động văn hóa, vui chơi, du lịch giống như các trẻ em khác.

Đa số học sinh, sinh viên (66,7%) hoặc không biết đến quyền này, hoặc cho rằng trẻ em đặc biệt "không phù hợp" để tham gia các hoạt động du lịch vì lý do sức khỏe hoặc tâm lý.

Phỏng vấn nhóm còn ghi nhận một số ý kiến thiếu chính xác: "Em tưởng các bé đặc biệt thì không nên tham gia tour vì sẽ ảnh hưởng đến đoàn hoặc chính các bé cũng khó thích nghi" (Học sinh, sinh viên nhóm 1, phỏng vấn nhóm). Kết quả này phản ánh việc học sinh, sinh viên chưa nhận thức đúng vai trò của du lịch hòa nhập cũng như quyền

bình đẳng trong tham gia các hoạt động xã hội của trẻ em đặc biệt.

*** Nhận thức về vai trò và trách nhiệm của hướng dẫn viên đối với trẻ em có nhu cầu đặc biệt**

Có 27/90 học sinh, sinh viên (30%) xác định đúng rằng hướng dẫn viên du lịch có trách nhiệm đồng hành, hỗ trợ và ứng xử phù hợp với khách là trẻ em có nhu cầu đặc biệt, chứ không đơn thuần là phục vụ khách bình thường.

Hơn một nửa số học sinh, sinh viên khảo sát (53,3%) cho rằng hướng dẫn viên "không cần thiết phải hỗ trợ riêng" vì "không phải là trách nhiệm chính". 16,7% còn lại trả lời rằng việc này thuộc về phụ huynh hoặc người chăm sóc. Phần lớn học sinh, sinh viên chưa nhận thức được rằng kỹ năng hỗ trợ nhóm khách yếu thế - đặc biệt là trẻ em có nhu cầu đặc biệt - là một phần trong năng lực nghề nghiệp và đạo đức nghề nghiệp của hướng dẫn viên.

Tóm lại, nhận thức của học sinh, sinh viên về trẻ em có nhu cầu đặc biệt còn chưa đầy đủ ở cả bốn khía cạnh: khái niệm, đặc điểm hành vi, quyền tham gia xã hội và vai trò của hướng dẫn viên. Kết quả này chỉ ra nhu cầu cấp thiết phải tăng cường nội dung giáo dục nhận thức về khách đặc thù trong chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch tại Trường Cao đẳng Sơn La.

3.2. Thực trạng kỹ năng hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt của sinh viên

Kỹ năng hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch được hiểu là khả năng vận dụng hiểu biết chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và thái độ nghề nghiệp nhằm đảm bảo sự tham gia an toàn, thân thiện của trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong các hoạt động du lịch.

Kết quả khảo sát và phỏng vấn chỉ ra ba nhóm kỹ năng chính liên quan đến năng lực hỗ trợ mà học sinh, sinh viên còn thiếu hụt rõ rệt: kỹ năng nhận diện – tiếp cận; kỹ năng giao tiếp ứng xử phù hợp; kỹ năng xử lý tình huống và phối hợp hỗ trợ.

*** Kỹ năng nhận diện và tiếp cận khách là trẻ em có nhu cầu đặc biệt**

Có 18/90 học sinh, sinh viên (20%) cho biết có khả năng nhận diện dấu hiệu cơ bản của trẻ em có nhu cầu đặc biệt trong môi trường du lịch, như: phản ứng chậm với hướng dẫn, hành vi lặp lại bất thường, hoặc trạng thái sợ hãi trước thay đổi không gian. Đa số học sinh, sinh viên (80%) thừa nhận chưa từng chú ý hoặc không biết cách nhận diện các đặc điểm này, đặc biệt là với những dạng rối loạn không biểu hiện qua hình thể (như tự kỷ hoặc rối loạn cảm xúc).

Phỏng vấn nhóm cũng cho thấy sự nhầm lẫn giữa "nhận diện" và "phán đoán cảm tính", một học sinh, sinh viên nói: "Thực ra em nghĩ chỉ những trẻ nào có biểu hiện rõ ràng mới cần để ý, còn bình thường tụi em không nhận ra đâu" (Học sinh, sinh viên nhóm 2, phỏng vấn nhóm). Điều này phản ánh sự thiếu hụt kỹ năng nhận diện khách đặc biệt — khâu khởi đầu quan trọng để hướng dẫn viên có phương pháp hỗ trợ phù hợp.

*** Kỹ năng giao tiếp và ứng xử phù hợp với trẻ em có nhu cầu đặc biệt**

Chỉ 14/90 học sinh, sinh viên (15%) khẳng định bản thân có hiểu biết và từng thực hiện một số cách giao tiếp phù hợp khi tiếp xúc với trẻ có nhu cầu đặc biệt, như điều chỉnh giọng nói, khoảng cách giao tiếp, dùng ngôn ngữ đơn giản hoặc tạo sự an tâm cho trẻ.

Trong khi đó, phần lớn học sinh, sinh viên (85%) chưa nắm được nguyên tắc giao tiếp cơ bản, dễ lúng túng hoặc chọn cách né tránh khi gặp khách là trẻ có hành vi khác biệt. Khảo sát cũng cho thấy, chỉ 10% học sinh, sinh viên từng được giáo viên hoặc người hướng dẫn thực hành chia sẻ về cách giao tiếp với đối tượng khách đặc biệt.

*** Kỹ năng xử lý tình huống và phối hợp trong hỗ trợ**

Trong nhóm các kỹ năng cần thiết, kỹ năng xử lý tình huống được đánh giá là yếu nhất. Chỉ 11/90 học sinh, sinh viên (11,7%) khẳng định có khả năng xử lý linh hoạt khi trẻ có hành vi bất thường như sợ hãi, không hợp tác, nổi giận hoặc gặp sự cố trong chuyến đi.

Khảo sát cho thấy, 62/90 học sinh, sinh viên (68,3%) chọn cách "báo lại cho phụ huynh" hoặc "chờ người khác giải quyết" nếu gặp tình huống bất ngờ, thay vì chủ động can thiệp hoặc đưa ra giải pháp hỗ trợ thích hợp.

Phỏng vấn nhóm cũng ghi nhận một số tình huống thực tế mà học sinh, sinh viên gặp phải nhưng không biết cách xử lý: "Có bé trong đoàn la hét vì sợ tiếng ồn, em luống cuống không biết làm gì, chỉ đứng nhìn rồi tìm bố mẹ cháu" (Học sinh, sinh viên nhóm 2, phỏng vấn nhóm). Điều này cho thấy, học sinh, sinh viên chưa được hướng dẫn các phương pháp ứng xử linh hoạt, chưa biết cách phối hợp với gia đình hoặc các thành viên trong đoàn để hỗ trợ khách là trẻ đặc biệt khi cần thiết.

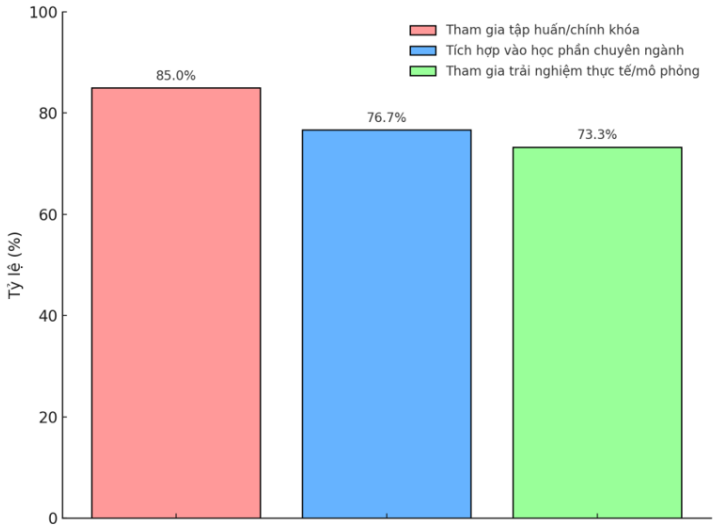
Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch còn hạn chế ở cả ba khía cạnh: nhận diện, giao tiếp và xử lý tình huống.

Nguyên nhân chủ yếu do thiếu kiến thức nền, thiếu trải nghiệm thực tế và chưa được định hướng trong đào tạo. Đáng lưu ý là sự e ngại, thiếu tự tin khi hỗ trợ khách đặc biệt, nếu không khắc phục, sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực nghề nghiệp sau này.

3.3. Nhu cầu được đào tạo và bồi dưỡng của sinh viên

Kết quả khảo sát và phỏng vấn cho thấy, mặc dù còn hạn chế về nhận thức và kỹ năng hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt, nhưng học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La lại thể hiện rõ thái độ tích cực và nhu cầu thực tế trong việc được đào tạo, bồi dưỡng về nội dung này.

Biểu đồ 1. Nhu cầu được đào tạo và bồi dưỡng của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch



*** Nhu cầu tham gia các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chính khóa và ngoại khóa**

Có 77/90 học sinh, sinh viên (85%) khẳng định mong muốn được tham gia các chương trình đào tạo chính khóa hoặc các buổi tập huấn chuyên đề liên quan đến kỹ năng nhận diện và hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt. Đây là tỷ lệ cao, phản ánh nhu cầu thực tế và nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng này đối với công việc hướng dẫn viên trong tương lai.

*** Nhu cầu tích hợp nội dung hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt vào chương trình đào tạo ngành Hướng dẫn du lịch**

69/90 học sinh, sinh viên (76,7%) đề xuất cần đưa nội dung về hỗ trợ trẻ có nhu cầu đặc biệt vào các học phần hiện có, đặc biệt là các học phần như Kỹ năng giao tiếp với khách, Tâm lý khách du lịch, và Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn. Học sinh, sinh viên cho rằng việc học tích hợp sẽ giúp họ dễ tiếp cận, dễ vận dụng hơn là học riêng lẻ hoặc chỉ tập huấn thời vụ.

*** Nhu cầu trải nghiệm thực tế và rèn luyện qua tình huống mô phỏng**

Một nhu cầu nổi bật của học sinh, sinh viên là được tham gia các hoạt động mô phỏng tình huống, xử lý tình huống thực tế hoặc thực hành dưới sự hướng dẫn của giảng viên và chuyên gia. Có 66/90 học sinh, sinh viên (73,3%) mong muốn được trải nghiệm thực tế qua các chuyến đi hướng dẫn thử nghiệm, workshop hoặc tình huống giả định.

Nhu cầu được đào tạo kỹ năng hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt là yêu cầu thực tế của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch, xuất phát từ nhận thức nghề nghiệp và đòi hỏi của công việc. Kết quả nghiên cứu khẳng định sự cần thiết tích hợp nội dung giáo dục hòa nhập và kỹ năng hỗ trợ vào chương trình đào tạo, kết hợp với trải nghiệm thực tế để nâng cao năng lực nghề nghiệp.

IV. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy năng lực hỗ trợ trẻ em có nhu cầu đặc biệt của học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La còn hạn chế ở ba mặt: nhận thức, kỹ năng và trải nghiệm thực tế. Phần lớn chưa hiểu đúng về khái niệm, đặc điểm và quyền tham gia xã hội của nhóm trẻ này; kỹ năng nhận diện, giao tiếp, xử lý tình huống còn thiếu hụt và ít được rèn luyện. Tuy nhiên, học sinh, sinh viên bày tỏ nhu cầu rõ rệt được học tập, bồi dưỡng và trải nghiệm để nâng cao năng lực nghề nghiệp. Kết quả khẳng định sự cần thiết phải chú trọng trang bị kỹ năng hỗ trợ khách đặc biệt trong đào tạo, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững, nhân văn.

Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số định hướng nhằm nâng cao năng lực hỗ

trợ khách đặc biệt cho học sinh, sinh viên ngành Hướng dẫn du lịch Trường Cao đẳng Sơn La, cụ thể:

*** Về chương trình đào tạo:**

Tích hợp nội dung giáo dục hòa nhập và kỹ năng hỗ trợ khách đặc biệt vào các học phần chuyên ngành như Tâm lý khách du lịch, Kỹ năng giao tiếp với khách, Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn.

Phát triển các chuyên đề ngoại khóa, hội thảo chuyên sâu về nhận diện và hỗ trợ khách đặc biệt trong hoạt động du lịch.

*** Về phương pháp đào tạo:**

Áp dụng các hình thức đào tạo dựa trên trải nghiệm, mô phỏng tình huống, thực hành kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống với khách đặc thù.

Khuyến khích sự tham gia của học sinh, sinh viên trong các hoạt động trải nghiệm thực tế, tour thử nghiệm hoặc các chương trình cộng đồng có liên quan.

*** Về hợp tác và liên kết đào tạo:**

Đẩy mạnh liên kết với các tổ chức, doanh nghiệp và cộng đồng để tổ chức các chương trình bồi dưỡng kỹ năng hỗ trợ khách đặc biệt.

Mời chuyên gia trong lĩnh vực du lịch hòa nhập, giáo dục đặc biệt tham gia đào tạo, tập huấn cho sinh viên.

Những đề xuất trên không chỉ góp phần nâng cao năng lực nghề nghiệp cho học sinh, sinh viên mà còn phù hợp với xu hướng đào tạo nhân lực du lịch hiện đại, đáp ứng yêu cầu thực tiễn của ngành và địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2021). Báo cáo tổng kết công tác trẻ em Việt Nam năm 2021. Bộ LĐ-TB&XH.

British Council (2021). Vietnam graduate skills report 2021. British Council Vietnam.

Kolb DA (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Luật Du lịch (2017). Luật số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Luật Trẻ em (2016). Luật số 102/2016/QH13 ngày 5 tháng 4 năm 2016. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Nguyễn Thị Hoàng Yến (2010). Giáo dục hòa nhập: Một số vấn đề lý luận và thực tiễn. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

Nguyễn Thị Mỹ Lộc (Chủ biên) (2015). Giáo dục học đại cương. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

Nguyễn Văn Đính (2019). Nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực ngành du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Sơn La (2023). Báo cáo tình hình phát triển du lịch tỉnh Sơn La năm 2023. Sơn La.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2009). Policy guidelines on inclusion in education. Paris: UNESCO