ĐÀO TẠO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH THÍCH ỨNG VỚI CHUYỂN ĐỔI SỐ: NGHIÊN CỨU TẠI TỈNH NGHỆ AN VÀ HÀM Ý GIÁO DỤC

Nguyễn Thị Ngọc Nhung
Hướng dẫn viên du lịch tự do
Email: ngocnhungtour@gmail.com

Tóm tắt: *Trong bối cảnh chuyển đổi số, du lịch đang thay đổi mạnh về phương thức tổ chức, cung cấp dịch vụ và tương tác với du khách, kéo theo những yêu cầu mới đối với đội ngũ hướng dẫn viên (HDV). Nghiên cứu phân tích sự thay đổi về đội ngũ HDV tại Nghệ An giai đoạn 2023–2025 và xác định yêu cầu đối với đào tạo HDV trong môi trường du lịch số. Nghiên cứu sử dụng phân tích, tổng hợp và thống kê mô tả dữ liệu thứ cấp, kết hợp phân tích yêu cầu năng lực nghề nghiệp. Kết quả đề xuất năm nhóm năng lực cốt lõi cần chú trọng trong đào tạo: chuyên môn và kiến thức điểm đến; năng lực số và ứng dụng công nghệ; giao tiếp liên văn hóa và ngoại ngữ; sáng tạo và kiến tạo trải nghiệm; học tập suốt đời và thích ứng nghề nghiệp.*

Từ khóa: *hướng dẫn viên du lịch; đào tạo du lịch; chuyển đổi số; năng lực số; Nghệ An.*

TRAINING TOUR GUIDES FOR DIGITAL TRANSFORMATION: A STUDY IN NGHE AN PROVINCE AND EDUCATIONAL IMPLICATIONS

Abstract: *In the context of digital transformation, the tourism industry is undergoing significant changes regarding operational methods, service delivery, and tourist interactions, thereby creating new demands for the tour guide workforce. This study analyzes the evolving landscape of tour guides in Nghe An province during the 2023–2025 period and identifies training requirements within the digital tourism environment. The research employs analysis, synthesis, and descriptive statistics of secondary data, combined with an analysis of professional competency requirements. The findings propose five core competency groups to prioritize in training: professional expertise and destination knowledge; digital literacy and technology application; intercultural communication and foreign language skills; creativity and experience curation; and lifelong learning and professional adaptability.*

Keywords*: tour guide; tourism training; digital transformation; digital competency; Nghe An.*

Nhận bài: 13/08/2026 Phản biện: 13/09/2026 Duyệt đăng: 16/09/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chuyển đổi số đang tạo ra những thay đổi sâu rộng trong ngành du lịch, không chỉ ở phương thức quản lý, quảng bá và phân phối sản phẩm mà còn ở cách thức du khách tìm kiếm thông tin, lựa chọn điểm đến và trải nghiệm dịch vụ. Sự phát triển của các nền tảng số, bản đồ số, trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu số và các ứng dụng du lịch thông minh đang từng bước làm thay đổi môi trường nghề nghiệp của người lao động du lịch.

Trong quá trình đó, Hướng dẫn viên du lịch giữ vai trò đặc biệt bởi đây là lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách, truyền tải các giá trị tự nhiên, lịch sử và văn hóa của điểm đến, đồng thời xử lý nhiều tình huống phát sinh trong hành trình. Bởi vậy, yêu cầu đối với hướng dẫn viên không còn dừng lại ở kiến thức tuyến điểm, kỹ năng thuyết minh và tổ chức tour mà ngày càng mở rộng sang khả năng khai thác công nghệ, cập nhật thông tin số, giao tiếp trong môi trường đa văn hóa và kiến tạo trải nghiệm cho du khách.

Nghệ An là địa phương có hệ thống tài nguyên du lịch đa dạng, bao gồm tài nguyên văn hóa – lịch sử như Khu di tích lịch sử Kim Liên, Khu di tích lịch sử Truông Bồn, Đền ông Hoàng Mười,… du lịch biển Cửa Lò, Khu du lịch sinh thái Con Cuông, du lịch cộng đồng miền Tây xứ Nghệ và các giá trị đặc trưng của địa phương. Đặc điểm này tạo ra nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch có khả năng chuyển tải các giá trị điểm đến tới nhiều nhóm khách khác nhau.

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ số và trí tuệ nhân tạo làm thay đổi cách thức trải nghiệm du lịch khi các ứng dụng AI có thể đáp ứng các nhu cầu về dịch thuật, giới thiệu, cá nhân hoá hành trình, từ đó tác động đến vai trò nghề nghiệp của hướng dẫn viên. Xuất phát từ vấn đề trên, nghiên cứu tập trung phân tích thực trạng nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch tại Nghệ An giai đoạn 2023–2025, nhận diện sự thay đổi trong yêu cầu nghề nghiệp và đề xuất định hướng đào tạo hướng dẫn viên du lịch thích ứng với chuyển đổi số tại địa phương.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

2.1.1. Hướng dẫn viên du lịch

HDV là lực lượng lao động trực tiếp tham gia tổ chức hoạt động tham quan, cung cấp thông tin, thuyết minh và hỗ trợ du khách trong quá trình

thực hiện chương trình du lịch. Trong hoạt động du lịch hiện đại, vai trò của HDV không chỉ giới hạn ở việc truyền đạt thông tin mà còn là cầu nối giữa du khách với điểm đến, cộng đồng địa phương và các giá trị văn hóa bản địa. Do đó, đào tạo HDV cần chuyển dần từ cách tiếp cận thiên về truyền đạt kiến thức sang phát triển năng lực thực hành nghề nghiệp, trong đó người học có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp để giải quyết các tình huống thực tế.

2.1.2. Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số

Chuyển đổi số tác động tới phương thức quản lý, kinh doanh và cung cấp dịch vụ du lịch. Các công nghệ như AI, dữ liệu số, bản đồ số, nền tảng trực tuyến và các ứng dụng du lịch thông minh ngày càng tham gia sâu vào quá trình cung cấp trải nghiệm cho khách.

Công nghệ số và AI không thay thế vai trò của con người mà làm thay đổi cách thức thực hiện nghề nghiệp. Một số công việc cung cấp thông tin, dịch thuật, tìm kiếm dữ liệu hoặc hỗ trợ lập kế hoạch có thể được công nghệ hỗ trợ nhanh chóng. Tuy nhiên, những năng lực như kể chuyện, diễn giải văn hóa, xử lý tình huống, giao tiếp cảm xúc và kết nối du khách với cộng đồng vẫn đòi hỏi vai trò quan trọng của con người. Vì vậy, đào tạo HDV trong bối cảnh chuyển đổi số cần hướng tới năng lực thích ứng, thay vì chỉ đào tạo một hệ thống kỹ năng cố định.

2.2. Khoảng trống nghiên cứu

Các nghiên cứu hiện nay đã đề cập đến vai trò của hướng dẫn viên du lịch, phát triển nguồn nhân lực du lịch và tác động của chuyển đổi số đối với hoạt động du lịch. Tuy nhiên, nghiên cứu về đào tạo hướng dẫn viên du lịch thích ứng với chuyển đổi số ở cấp địa phương, đặc biệt gắn với điều kiện tài nguyên và thị trường du lịch của Nghệ An vẫn còn hạn chế.

Bên cạnh đó, cách tiếp cận truyền thống thường tập trung vào kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ, trong khi yêu cầu về năng lực số, khai thác dữ liệu, ứng dụng AI, sáng tạo nội dung và kiến tạo trải nghiệm ngày càng rõ nét. Do đó, nghiên cứu này tập trung vào vấn đề đào tạo hướng dẫn viên du lịch thích ứng với chuyển đổi số tại Nghệ An.

III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính kết hợp phân tích dữ liệu thứ cấp. Phương pháp phân tích tài liệu được sử dụng để tổng hợp các nghiên cứu và tài liệu liên quan đến HDV, đào tạo nguồn nhân lực du lịch, chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ trong du lịch.

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu về số lượng hướng dẫn viên du lịch tại Nghệ An trong giai đoạn 2023–2025. Dữ liệu được phân loại theo ba nhóm: HDV quốc tế, HDV nội địa và HDV tại điểm. Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để phân tích sự thay đổi về quy mô và cơ cấu đội ngũ hướng dẫn viên. Trên cơ sở đó, phương pháp phân tích và tổng hợp được sử dụng nhằm xác định những yêu cầu mới đối với đào tạo hướng dẫn viên trong môi trường du lịch số.

IV. THỰC TRẠNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI NGHỆ AN GIAI ĐOẠN 2023–2025

4.1. Quy mô và cơ cấu đội ngũ HDV

Bảng 1. Cơ cấu hướng dẫn viên du lịch tại Nghệ An giai đoạn 2023-2025

Năm	Tổng HDV	HDV quốc tế	HDV nội địa	HDV tại điểm	HDV hoạt động	Tỷ lệ hoạt động
2023	246	56	130	60	185	75,20%
2024	322	106	156	60	250	77,64%
2025	358	126	172	60	293	81,84%

Nguồn: Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch Nghệ An (2025)

Số liệu cho thấy đội ngũ HDV tại Nghệ An có xu hướng tăng trong giai đoạn 2023–2025. Tổng số HDV tăng từ 246 người năm 2023 lên 322 người năm 2024 và 358 người năm 2025. Tính chung cả giai đoạn, tổng số HDV tăng 112 người, tương đương khoảng 45,5%.

Đáng chú ý nhất là sự gia tăng của HDV quốc tế. Số lượng HDV quốc tế tăng từ 56 người năm 2023 lên 106 người năm 2024 và 126 người năm 2025, tương đương mức tăng khoảng 125% trong hai năm. Tỷ trọng HDV quốc tế trong tổng số HDV cũng tăng từ khoảng 22,8% năm 2023 lên 35,2% năm 2025.

Trong khi đó, HDV nội địa tăng từ 130 lên 172 người, tương đương khoảng 32,3%. HDV tại điểm duy trì ổn định ở mức 60 người trong cả ba năm.

Như vậy, điểm đáng chú ý không chỉ nằm ở sự gia tăng tổng số HDV mà còn ở sự thay đổi cơ cấu, đặc biệt là sự tăng lên đáng kể của nhóm HDV quốc tế. Điều này đặt ra yêu cầu đối với hoạt động đào tạo không chỉ về kiến thức chuyên môn mà còn về ngoại ngữ, giao tiếp liên văn hóa, kỹ năng công nghệ và khả năng cá nhân hóa trải nghiệm.

4.2. Đào tạo HDV du lịch tại Nghệ An

Trên địa bàn Nghệ An hiện có ba cơ sở đào tạo hướng dẫn viên du lịch và hai cơ sở đào tạo cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch là Trường Đại học Công nghiệp Vinh và Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật Nghệ An.

Sự hiện diện của các cơ sở đào tạo này tạo điều kiện bổ sung nguồn nhân lực hướng dẫn viên cho thị trường du lịch địa phương. Tuy nhiên, trong bối cảnh chuyển đổi số, yêu cầu đặt ra đối với đào tạo hướng dẫn viên du lịch không chỉ là trang bị những kiến thức và kỹ năng để đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ mà cần hướng tới khả năng vận dụng công nghệ trong thực tiễn nghề nghiệp.

Các nội dung đào tạo truyền thống như nghiệp vụ hướng dẫn, thuyết minh, tuyến điểm, tâm lý khách, tổ chức chương trình và xử lý tình huống vẫn giữ vai trò nền tảng. Đồng thời, cần tăng cường những nội dung liên quan đến khai thác thông tin số; bản đồ số và GPS; nền tảng quản lý tour; truyền thông số; xây dựng nội dung số; ứng dụng AI; dịch thuật và hỗ trợ đa ngôn ngữ; bảo mật dữ liệu; và khai thác nền tảng du lịch thông minh.

Vấn đề đặt ra không phải thay thế đào tạo nghiệp vụ truyền thống bằng đào tạo công nghệ, mà là tích hợp năng lực số vào năng lực nghề nghiệp của HDV.

4.3. Sự chuyển dịch vai trò của HDV trong bối cảnh chuyển đổi số

Bảng 2. So sánh hướng dẫn viên du lịch truyền thống và hướng dẫn viên trong bối cảnh chuyển đổi số

Tiêu chí	HDV truyền thống	HDV trong bối cảnh chuyển đổi số
Vai trò chính	Cung cấp thông tin, thuyết minh	Kiến tạo và điều phối trải nghiệm
Công cụ hỗ trợ	Tài liệu, bản đồ, kiến thức cá nhân	Bản đồ số, AI, dữ liệu và nền tảng số
Phương thức phục vụ	Chương trình tour tương đối cố định	Linh hoạt, cá nhân hóa
Giá trị tạo ra	Cung cấp kiến thức	Kết nối văn hóa và tạo trải nghiệm
Kỹ năng trọng tâm	Nghiệp vụ, thuyết minh	Nghiệp vụ + kỹ năng số + storytelling
Quan hệ với khách	Tương tác trực tiếp	Tương tác trực tiếp kết hợp môi trường số

Nguồn: Ivanov & Webster (2019), UN Tourism (2021) và các tài liệu nghiên cứu liên quan

Trong bối cảnh mới, hướng dẫn viên du lịchNghệ An có thể sử dụng công nghệ để giới thiệu điểm đến, hỗ trợ khách tiếp cận thông tin, điều chỉnh lịch trình, xây dựng nội dung thuyết minh và quảng bá tài nguyên du lịch địa phương. Tuy nhiên, công nghệ chỉ nên được xem là công cụ hỗ trợ. Giá trị cốt lõi của hướng dẫn viên du lịch vẫn nằm ở khả năng diễn giải, kể chuyện, giao tiếp, xử lý tình huống và tạo kết nối giữa du khách với văn hóa địa phương.

V. ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH ĐÀO TẠO HDV DU LỊCH THÍCH ỨNG VỚI CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI NGHỆ AN

5.1. Năng lực chuyên môn và kiến thức điểm đến

Kiến thức chuyên môn vẫn là nền tảng của nghề HDV. Công nghệ có thể giúp khách tiếp cận thông tin nhanh chóng, nhưng HDV cần có khả năng kiểm chứng, lựa chọn, phân tích và diễn giải thông tin.

Đối với Nghệ An, chương trình đào tạo cần chú trọng các giá trị văn hóa – lịch sử, tài nguyên biển, sinh thái, cộng đồng và những giá trị đặc trưng của địa phương. Đặc biệt, người học cần được rèn luyện khả năng storytelling để chuyển hóa thông tin lịch sử, văn hóa và địa phương thành những câu chuyện hấp dẫn thay vì chỉ ghi nhớ dữ kiện.

5.2. Năng lực số và ứng dụng công nghệ

Hoạt động hướng dẫn du lịch hiện đại đòi hỏi HDV có khả năng khai thác các công cụ số để nâng cao hiệu quả tác nghiệp và trải nghiệm của khách.

Đối với Nghệ An, có thể giao cho sinh viên/học viên xây dựng một sản phẩm "Thuyết minh số về điểm đến Nghệ An", bao gồm kịch bản thuyết minh, hình ảnh, video, bản đồ số, mã QR và phiên bản nội dung bằng ngoại ngữ. Đây là dạng bài tập có thể đồng thời đánh giá kiến thức điểm đến, nghiệp vụ thuyết minh, kỹ năng số, ngoại ngữ và khả năng sáng tạo.

5.3. Năng lực giao tiếp liên văn hóa và ngoại ngữ

Sự gia tăng số lượng hướng dẫn viên du lịch quốc tế tại Nghệ An từ 56 người năm 2023 lên 126 người năm 2025 cho thấy nhóm năng lực này cần được chú trọng. Đào tạo ngoại ngữ cho hướng dẫn viên không nên chỉ dừng ở khả năng giao tiếp cơ bản mà cần hướng tới ngoại ngữ nghề nghiệp và giao tiếp liên văn hóa. Người học cần được thực hành các tình huống giới thiệu văn hóa địa phương, giải thích phong tục, xử lý khác biệt văn hóa, giải quyết phàn nàn, giao tiếp trong tình huống khẩn cấp và sử dụng công cụ dịch hoặc AI hỗ trợ giao tiếp.

5.4. Năng lực học tập suốt đời và thích ứng nghề nghiệp

Công nghệ thay đổi nhanh khiến một chương trình đào tạo dù được thiết kế tốt cũng có thể nhanh chóng trở nên thiếu cập nhật. Do đó, HDV cần hình thành năng lực tự học, cập nhật, thử nghiệm, tiếp nhận phản hồi và điều chỉnh.

Người HDV cần biết khai thác khóa học trực tuyến, học liệu số, cộng đồng nghề nghiệp, nền tảng chuyên môn, công cụ AI, phản hồi của khách và kinh nghiệm từ doanh nghiệp. Đây là nền tảng để duy trì năng lực nghề nghiệp trong môi trường thay đổi nhanh.

VI. MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI ĐÀO TẠO HDV TẠI NGHỆ AN

6.1. Xây dựng chuẩn năng lực số cho HDV

Cần xác định rõ những kỹ năng công nghệ mà người học phải đạt bên cạnh chuẩn nghiệp vụ, bao gồm khai thác thông tin số, bản đồ số, công cụ AI, truyền thông số, bảo mật dữ liệu và sử dụng nền tảng du lịch thông minh.

6.2. Tích hợp công nghệ vào các học phần nghiệp vụ

Không nên chỉ bố trí một nội dung công nghệ riêng biệt mà cần đưa công nghệ vào thuyết minh, tuyến điểm, điều hành tour, giao tiếp, marketing và xử lý tình huống. Cách tiếp cận này giúp người học hiểu công nghệ như một công cụ nghề nghiệp.

6.3. Đưa AI vào đào tạo theo hướng sử dụng có kiểm chứng

HDV cần biết sử dụng AI để hỗ trợ tìm kiếm, dịch thuật, xây dựng nội dung và chuẩn bị chương trình; đồng thời phải có khả năng kiểm chứng thông tin, đặc biệt đối với các nội dung lịch sử, văn hóa và di sản.

6.4. Tăng cường đào tạo bằng tình huống

Các cơ sở đào tạo nên thiết kế tình huống mô phỏng thay đổi lịch trình, thời tiết, nhu cầu đặc biệt của khách, khác biệt ngôn ngữ, thông tin sai lệch trên mạng xã hội hoặc các tình huống khẩn cấp. Người học cần giải quyết tình huống bằng cách kết hợp nghiệp vụ truyền thống và công cụ số.

6.5. Tăng cường liên kết cơ sở đào tạo – doanh nghiệp – điểm đến

Cơ sở đào tạo cần tăng cường hợp tác với doanh nghiệp lữ hành, điểm đến và đơn vị công nghệ để cập nhật nhu cầu thực tế, xây dựng tình huống, tổ chức thực tập và đánh giá năng lực người học. Mối liên kết này tạo thành chu trình đào tạo – thực hành – phản hồi – cập nhật chương trình.

6.6. Xây dựng mô hình "HDV số gắn với tài nguyên Nghệ An"

Một hướng có thể tạo dấu ấn riêng cho đào tạo HDV tại Nghệ An là xây dựng mô hình HDV số gắn với tài nguyên địa phương. Người học được giao nhiệm vụ xây dựng sản phẩm thuyết minh số cho một điểm đến, gồm kiến thức chuyên môn, kịch bản kể chuyện, bản đồ số, hình ảnh, video, QR code và nội dung đa ngôn ngữ.

Mô hình này giúp kết nối kiến thức địa phương với nghiệp vụ HDV, năng lực số, storytelling và thiết kế trải nghiệm. Đồng thời, sản phẩm của người học có thể được sử dụng như một phần của hoạt động thực hành và đánh giá nghề nghiệp.

6.7. Hàm ý giáo dục đối với đào tạo hướng dẫn viên du lịch

Kết quả nghiên cứu cho thấy chuyển đổi số không chỉ thay đổi công cụ tác nghiệp mà còn đòi hỏi đổi mới mục tiêu, nội dung và phương thức đào tạo hướng dẫn viên du lịch (HDV). Đào tạo cần chuyển từ truyền thụ kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ sang phát triển năng lực nghề nghiệp tích hợp, trong đó năng lực số là một thành tố của năng lực HDV. Người học cần đồng thời phát triển kiến thức điểm đến, nghiệp vụ hướng dẫn, kỹ năng số, ngoại ngữ, giao tiếp liên văn hóa, sáng tạo và khả năng thích ứng nghề nghiệp.

Đối với cơ sở đào tạo, chương trình cần gắn chuẩn đầu ra với yêu cầu của môi trường du lịch số; tăng thực hành với dữ liệu số, bản đồ số, AI, truyền thông và các nền tảng du lịch. Nội dung nên gắn với tài nguyên và thị trường du lịch Nghệ An để người học vừa phát triển năng lực nghề nghiệp vừa hiểu sâu giá trị văn hóa, lịch sử, sinh thái và cộng đồng địa phương.

Đối với giảng viên, cần chuyển từ truyền đạt kiến thức sang thiết kế môi trường học tập, tổ chức thực hành và hướng dẫn giải quyết tình huống nghề nghiệp. Các phương pháp mô phỏng, tình

huống, dự án và sản phẩm số nên được tăng cường. Chẳng hạn, nhiệm vụ "Thuyết minh số về điểm đến Nghệ An" có thể tích hợp đánh giá kiến thức điểm đến, nghiệp vụ, kỹ năng số, ngoại ngữ và sáng tạo.

Đối với người học, cần hình thành năng lực sử dụng công nghệ có trách nhiệm và kiểm chứng. AI có thể hỗ trợ tìm kiếm, dịch thuật và xây dựng nội dung, nhưng sinh viên phải biết đánh giá độ chính xác, đặc biệt với thông tin lịch sử, văn hóa và di sản.

Đào tạo cũng cần tăng cường liên kết cơ sở đào tạo – doanh nghiệp – điểm đến theo chu trình "đào tạo – thực hành – phản hồi – cập nhật", qua đó thu hẹp khoảng cách giữa nhà trường và thị trường lao động. Với Nghệ An, việc phát triển các sản phẩm "HDV số gắn với tài nguyên địa phương" có thể kết hợp kiến thức địa phương, storytelling, công nghệ và thiết kế trải nghiệm.

Như vậy, mục tiêu không phải đào tạo HDV chỉ biết sử dụng công nghệ, mà là phát triển năng lực nghề nghiệp toàn diện, trong đó công nghệ gắn với chuyên môn, giao tiếp, kể chuyện, sáng tạo trải nghiệm và học tập suốt đời.

III. KẾT LUẬN

Chuyển đổi số đang đặt ra yêu cầu mới đối với nguồn nhân lực hướng dẫn viên. Tại Nghệ An, số lượng HDV tăng từ 246 người năm 2023 lên 358 người năm 2025, trong đó HDV quốc tế tăng từ 56 lên 126 người, cho thấy nhu cầu đổi mới đào tạo ngày càng rõ.

Nghiên cứu đề xuất năm nhóm năng lực cốt lõi: (1) chuyên môn và kiến thức điểm đến; (2) năng lực số và ứng dụng công nghệ; (3) giao tiếp liên văn hóa và ngoại ngữ; (4) sáng tạo và kiến tạo trải nghiệm; (5) học tập suốt đời và thích ứng nghề nghiệp.

Đối với Nghệ An, đào tạo cần gắn với tài nguyên địa phương, tăng thực hành công nghệ, ứng dụng AI có kiểm chứng, phát triển storytelling và thiết kế trải nghiệm, đồng thời tăng liên kết giữa cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và điểm đến. Mục tiêu cuối cùng là hình thành HDV có chuyên môn vững, sử dụng công nghệ hiệu quả, sáng tạo trải nghiệm và thích ứng liên tục với sự thay đổi của nghề nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quốc hội (2017), Luật Du lịch số 09/2017/QH14.

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.

Chính phủ (2020), Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

European Commission (2021), Digital Education Action Plan 2021–2027.

Ivanov, S., & Webster, C. (2019), Conceptual framework of the use of robots, artificial intelligence and service automation in travel, tourism and hospitality, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(10), 3666–3683.

Nguyễn Thị Thanh Huyền (2022), Phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số ở Việt Nam, Tạp chí Du lịch.

Nguyễn Văn Đính (Chủ biên) (2021), Quản trị nguồn nhân lực du lịch, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

Trần Thị Mai Anh (2023), Đào tạo hướng dẫn viên du lịch theo tiếp cận năng lực trong kỷ nguyên số, Tạp chí Khoa học Du lịch.

UN Tourism (2019), Global Guidelines to Restart Tourism, Madrid.

UN Tourism (2021), Tourism and Digital Transformation, Madrid.