

PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC SỐ VÀ HỌC TẬP SUỐT ĐỜI CỦA SINH VIÊN QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN: TIẾP CẬN TỪ TRẢI NGHIỆM TRONG KỶ NGUYÊN CHUYỂN ĐỔI SỐ

Trần Thu Hương¹, Đỗ Hiền Hoa², Dương Thị Xuân Diệu³
Email: tranthuhuong@dntu.edu.vn

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 19/08/2025

Ngày phản biện đánh giá: 08/10/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 24/10/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.825

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số, ngành khách sạn đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với nguồn nhân lực trẻ trong việc phát triển năng lực số và tư duy học tập liên tục. Nghiên cứu này vận dụng phương pháp hiện tượng học, tiến hành phỏng vấn sâu và phân tích nhật ký học tập số của 25 sinh viên ngành Quản trị Khách sạn tại bốn trường đại học khu vực Đông Nam Bộ. Kết quả chỉ ra năm nhóm chủ đề chính: (i) phát triển kỹ năng số, (ii) học tập suốt đời, (iii) động lực học tập, (iv) rào cản, và (v) sự tích hợp bối cảnh học tập. Dựa trên ba khung lý thuyết gồm Logic dịch vụ chi phối, Lý thuyết học tập chuyển đổi và Khung sinh kế bền vững, nghiên cứu làm rõ vai trò của sinh viên như những đồng kiến tạo năng lực, trải qua sự thay đổi khung nhận thức, và hình thành năng lực số như một dạng vốn con người cho sự nghiệp bền vững. Nghiên cứu đóng góp về lý thuyết thông qua cách tiếp cận tích hợp, đồng thời gợi ý các hàm ý thực tiễn cho thiết kế chương trình đào tạo khách sạn trong kỷ nguyên số.

Từ khóa: chuyển đổi số, học tập suốt đời, Logic dịch vụ chi phối (SDL), năng lực số, quản trị khách sạn.

I. Đặt vấn đề

Trong kỷ nguyên chuyển đổi số, ngành khách sạn đang chịu tác động sâu rộng từ sự bùng nổ của các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), Internet vạn vật (IoT), dữ liệu lớn (Big Data), thực tế ảo/tăng cường (VR/AR), hệ thống quản trị khách sạn (Property Management Systems

- PMS), chatbot và dịch vụ check-in/out qua thiết bị di động. Những công nghệ này không chỉ thay đổi cách thức vận hành mà còn tái định hình trải nghiệm khách hàng và yêu cầu năng lực của nhân lực ngành (Sigala, 2021; Busulwa et al., 2025). Trước sự dịch chuyển này, sinh viên (SV) ngành Quản trị Khách sạn (QTKS)-lực

¹ Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai

² Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh

³ Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng

lượng lao động trẻ tương lai, cần được trang bị năng lực số và tư duy học tập suốt đời để đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp ngày càng biến động (OECD, 2019; Vuorikari et al., 2022).

Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu hiện nay trong giáo dục du lịch - KS vẫn thiên về đào tạo kỹ năng nghề nghiệp hoặc kỹ thuật số mang tính kỹ thuật, thiếu vắng những nghiên cứu định tính khai thác chiều sâu trải nghiệm cá nhân của SV (Nguyen & Chaisawat, 2011; Le et al., 2018). Trong khi đó, các khảo sát quốc tế cho thấy SV khách sạn thường chỉ thành thạo kỹ năng số cơ bản còn hạn chế về kỹ năng nâng cao như phân tích dữ liệu, quản lý PMS hay sáng tạo nội dung số (Iriste et al., 2021). Bối cảnh này cho thấy sự cần thiết phải nghiên cứu cách SV kiến tạo và phát triển năng lực số thông qua kết hợp giữa đào tạo chính quy, tự học qua nền tảng số và trải nghiệm thực tập.

Đặc biệt tại Việt Nam, các báo cáo chính sách (ITDA) đều chỉ ra khoảng cách lớn giữa chương trình đào tạo khách sạn và nhu cầu thực tiễn, đặc biệt về năng lực số, ngoại ngữ và kỹ năng thích ứng nghề nghiệp. Tuy vậy, các báo cáo này mới dừng ở mô tả chính sách và số liệu thống kê, chưa đi sâu lý giải hành trình học tập cá nhân hay những chuyển đổi trong tư duy học tập của SV. So với bối cảnh quốc tế, khoảng trống này càng nổi bật bởi Việt Nam đang trong giai đoạn hội nhập mạnh mẽ, nhưng bằng chứng thực nghiệm về trải nghiệm học tập số của SV khách sạn vẫn còn hạn chế.

Xuất phát từ bối cảnh trên, nghiên cứu này hướng tới khám phá trải nghiệm, động lực và thách thức của SV ngành QTKS dựa trên khung lý thuyết tích hợp gồm - *Logic dịch vụ chi phối* (SDL), *Lý*

thuyết học tập chuyển đổi (TLT) và *Khung sinh kế bền vững* (SLF) nhằm phân tích SV không chỉ như người tiếp nhận tri thức mà còn là “đồng kiến tạo”, trải qua sự chuyển đổi khung nhận thức, và hình thành năng lực số như một dạng “vốn con người” thiết yếu cho sự nghiệp bền vững. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đặt ra ba câu hỏi chính: (1) SV ngành QTKS trải nghiệm như thế nào trong quá trình phát triển năng lực số? (2) Những động lực và rào cản nào ảnh hưởng đến khả năng học tập suốt đời của SV? (3) SV kết hợp học tập chính quy với tự học qua nền tảng số ra sao để nâng cao năng lực nghề nghiệp trong bối cảnh chuyển đổi số?

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khung năng lực số của EU DigComp

Trong kỷ nguyên chuyển đổi số, năng lực số là yêu cầu thiết yếu giúp SV ngành khách sạn thích ứng với nghề nghiệp. Theo Vuorikari et al. (2022), khung DigComp của EU xem năng lực số là sự kết hợp giữa kiến thức, kỹ năng và thái độ trong việc sử dụng công nghệ an toàn, phản biện và có trách nhiệm; phiên bản 2.2 bổ sung các năng lực liên quan đến AI, dữ liệu lớn và an ninh mạng. Sigala (2021) nhấn mạnh giáo dục khách sạn cần tái cấu trúc theo hướng tích hợp học tập số để phát triển năng lực tìm kiếm, quản lý tri thức và đổi mới dịch vụ. Tuy nhiên, SV hiện chủ yếu thành thạo kỹ năng cơ bản, còn yếu ở phân tích dữ liệu, sáng tạo nội dung và bảo mật (Iriste et al., 2021), tạo áp lực cho các chương trình đào tạo phải gắn năng lực số với thực tiễn nghề nghiệp như quản lý PMS, marketing số và khai thác dữ liệu khách hàng (Busulwa et al., 2025).

Bảng 1: Tổng hợp khung năng lực số DigComp (EU) và ứng dụng trong ngành khách sạn

Lĩnh vực năng lực số (DigComp)	Nội dung chính	Ví dụ ứng dụng trong QTKS
1. Thông tin & dữ liệu	Tìm kiếm, đánh giá và quản lý thông tin số	Sử dụng PMS để trích xuất dữ liệu khách hàng; phân tích báo cáo doanh thu, đặt phòng
2. Giao tiếp & hợp tác số	Trao đổi thông tin, cộng tác qua công cụ số	Quản lý yêu cầu khách qua chatbot; phối hợp nhóm qua MS Teams, Google Workspace
3. Sáng tạo nội dung số	Phát triển, chỉnh sửa, chia sẻ nội dung số	Thiết kế poster quảng bá dịch vụ trên Canva; tạo video trải nghiệm khách sạn đăng TikTok/Youtube
4. An toàn & bảo mật	Bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư, sức khỏe số	Thực hiện quy định GDPR khi lưu trữ thông tin khách; thiết lập mật khẩu an toàn cho hệ thống PMS
5. Giải quyết vấn đề kỹ thuật số	Phát hiện, xử lý sự cố và đổi mới bằng công nghệ	Ứng dụng AI để dự đoán nhu cầu khách; xử lý sự cố hệ thống đặt phòng trực tuyến

Nguồn: Tác giả tổng hợp

2.2. Lý thuyết học tập suốt đời

Song song với năng lực số, học tập suốt đời là điều kiện thiết yếu để duy trì lợi thế cạnh tranh trong ngành dịch vụ có tốc độ thay đổi cao. Jarvis (2009) nhấn mạnh mọi trải nghiệm đều có thể trở thành cơ hội học tập; Candy (1991/2002) mở rộng khái niệm “tự định hướng học tập”, trong đó cá nhân chủ động đặt mục tiêu, chọn chiến lược và tự đánh giá tiến trình. Trong bối cảnh khách sạn, học tập suốt đời không chỉ diễn ra trong lớp học chính quy mà còn gắn với thực tập nghề nghiệp, đào tạo tại chỗ và tự học qua nền tảng số (Colardyn & Bjornavold, 2004; OECD, 2019). Điều này phản ánh hành trình phát triển năng lực số gắn liền với trải nghiệm thực tế, thay vì chỉ qua đào tạo hàn lâm.

2.3. Những nghiên cứu liên quan và khoảng trống

Dưới tác động của chuyển đổi số, giáo dục ngành QTKS đang chuyển từ mô hình truyền thống sang hệ sinh thái học tập số với học tập trực tuyến, học tập kết hợp và đào tạo nhập vai VR/AR. Sigala (2021) cho rằng sau đại dịch COVID-19, các chương trình cần “tái tư duy” sự phạm, kết hợp học trực tuyến với trải nghiệm thực hành để nâng cao chất lượng và tính

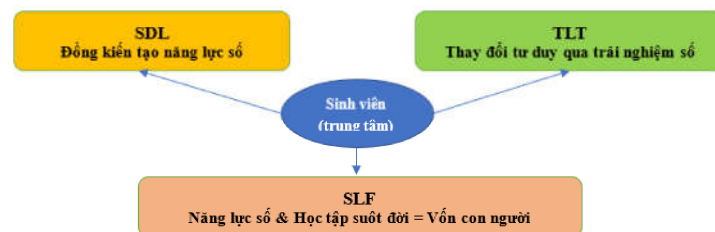
phản tư. Các nghiên cứu của Radianti et al. (2020) và Meeprom et al. (2024) cũng khẳng định VR/AR và học tập kết hợp giúp tăng tính hiện thân, động lực và khả năng chuyển giao kỹ năng, dù vẫn tồn tại thách thức về chi phí và đánh giá chuẩn hóa (de Lurdes Calisto & Sarkar, 2024). Tại Việt Nam, các nghiên cứu chủ yếu dừng ở mô tả chính sách hoặc khảo sát mức độ hài lòng khi học trực tuyến (Nguyen & Chaisawat, 2011; Justin, 2022), chưa đi sâu lý giải cách sinh viên phát triển năng lực số và tư duy học tập suốt đời thông qua kết hợp học chính quy và tự học trực tuyến. Báo cáo của ITDR (2022) tiếp tục chỉ ra khoảng cách giữa đào tạo và yêu cầu thực tiễn, nhưng thiếu bằng chứng định tính về hành trình học tập cá nhân. Do đó, nghiên cứu này lấp đầy khoảng trống bằng cách tích hợp ba hướng lý luận - khung năng lực số DigComp, lý thuyết học tập suốt đời và bộ ba SDL-TLT-SLF - nhằm khám phá cơ chế đồng kiến tạo năng lực, chuyển đổi tư duy và phát triển “vốn con người” cho sự nghiệp bền vững.

2.4. Cơ sở lý thuyết

Để lý giải hành trình phát triển năng lực số và học tập suốt đời của sinh viên ngành QTKS, nghiên cứu vận dụng ba

khung lý thuyết hỗ trợ: Logic dịch vụ chi phối (SDL), Lý thuyết học tập chuyển đổi (TLT) và Khung sinh kế bền vững (SLF). Theo Vargo và Lusch (2014, 2016), SDL xem giá trị được đồng kiến tạo thông qua tương tác giữa các bên; trong bối cảnh giáo dục, sinh viên trở thành đồng tác giả tri thức, phát triển năng lực số qua giao tiếp với giảng viên, công nghệ và môi trường học tập. TLT (Mezirow, 1991, 2000; Taylor, 2018) nhấn mạnh quá trình chuyển đổi khung nhận thức thông qua trải nghiệm - như học trực tuyến hay mô

phòng VR - giúp người học tái cấu trúc tư duy nghề nghiệp. SLF (Chambers & Conway, 1992; Scoones, 1998) coi năng lực số và học tập suốt đời là vốn con người thiết yếu cho khả năng thích ứng và phát triển nghề nghiệp bền vững. Sự tích hợp ba khung lý thuyết này giúp nghiên cứu nhìn nhận SV như người đồng kiến tạo năng lực (SDL), chủ thể của quá trình chuyển đổi nhận thức (TLT) và người tích lũy vốn con người cho sự nghiệp bền vững (SLF) - tạo nên nền tảng lý luận toàn diện cho nghiên cứu trong bối cảnh số hóa.



Hình 1: Khung lý thuyết tích hợp

Nguồn: Tác giả đề xuất

III. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp định tính theo tiếp cận hiện tượng học nhằm khám phá và diễn giải trải nghiệm chủ quan của SV ngành QTKS trong quá trình phát triển năng lực số và tư duy học tập suốt đời. Cách tiếp cận này cho phép làm rõ “bản chất” của trải nghiệm học tập - cách người học cảm nhận, phản tư và kiến tạo tri thức trong bối cảnh chuyển đổi số (Creswell & Poth, 2016; Moustakas, 1994).

3.1. Chọn mẫu và đối tượng nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu có chủ đích được áp dụng với các tiêu chí: (i)

SV năm 3 và năm 4 ngành QTKS; (ii) đã có ít nhất một học kỳ thực tập hoặc đang kết hợp học chính quy với tự học trên nền tảng số; (iii) sẵn sàng tham gia và chia sẻ trải nghiệm học tập. Tổng cộng 25 SV từ bốn trường đại học khu vực Đông Nam Bộ (Đại học Văn Lang, Đại học Công nghệ Đồng Nai, Đại học Sài Gòn, và Đại học Công nghiệp TP.HCM) tham gia nghiên cứu. Kích thước mẫu được xác định dựa trên nguyên tắc bão hòa dữ liệu, khi không xuất hiện thêm mã hoặc chủ đề mới sau vòng phỏng vấn thứ 23, nghiên cứu dừng ở 25 đối tượng (Guest et al., 2020).

Bảng 2: Đặc điểm mẫu nghiên cứu (N = 25 SV ngành QTKS)

Biến đặc điểm	Phân loại	Tần suất (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	10	40%
	Nữ	15	60%

Biến đặc điểm	Phân loại	Tần suất (n)	Tỷ lệ (%)
Năm học	Năm 3	12	48%
	Năm 4	13	52%
Trường đại học	ĐH Văn Lang	6	24%
	ĐH Công nghệ Đồng Nai	7	28%
	ĐH Sài Gòn	6	24%
	ĐH Công nghiệp TP.HCM	6	24%
Kinh nghiệm thực tập	Chưa thực tập	5	20%
	1 kỳ	15	60%
	>1 kỳ	5	20%
Tần suất sử dụng công nghệ số	Hàng ngày	18	72%
	2-3 lần/tuần	5	20%
	Thỉnh thoảng	2	8%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ dữ liệu khảo sát (2025).

3.2. Thu thập dữ liệu

Dữ liệu được thu thập từ ba nguồn chính: (1) Phỏng vấn sâu bán cấu trúc (30-45 phút/đối tượng) tập trung vào ba nhóm chủ đề: Trải nghiệm học tập số của SV trong các học phần chuyên ngành khách sạn; Nhận thức, động lực và hành vi phát triển năng lực số, ngoại ngữ, kỹ năng nghề nghiệp; Vai trò hỗ trợ của nhà trường, giảng viên và doanh nghiệp trong quá trình học tập. (2) Nhật ký học tập số, do SV ghi chép trong bốn tuần, phản ánh quá trình tự học qua các nền tảng trực tuyến và ứng dụng công nghệ trong thực tập. (3) Tài liệu hỗ trợ (đề cương môn học, nội dung e-learning, mô tả chương trình đào tạo) dùng để đối chiếu và làm giàu dữ liệu (Patton, 2015).

3.3. Phân tích dữ liệu

Quy trình **phân tích chủ đề** theo Braun và Clarke (2006) được triển khai qua sáu bước: (i) Làm quen với dữ liệu, (ii) Mã hóa sơ cấp, (iii) Xây dựng chủ đề, (iv) Rà soát chủ đề, (v) Đặt tên và định nghĩa chủ đề, (vi) Báo cáo kết quả. Việc mã hóa và phân tích được thực hiện thủ công kết hợp với phần mềm **NVivo 12** để quản lý dữ liệu, đối chiếu chéo giữa các nguồn và trích xuất trích dẫn minh họa. Các chủ đề

được thảo luận và so sánh giữa hai nhà nghiên cứu để đảm bảo tính nhất quán và độ tin cậy.

3.4. Đảm bảo độ tin cậy và đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu tuân thủ bốn tiêu chí đảm bảo độ tin cậy của Lincoln và Guba (1985): (i) Tín nhiệm - đối chiếu đa nguồn dữ liệu và xác nhận kết quả với người tham gia; (ii) Khả chuyển - mô tả chi tiết bối cảnh và mẫu nghiên cứu để đánh giá tính áp dụng; (iii) Tin cậy - ghi chép đầy đủ nhật ký và quyết định mã hóa; (iv) Xác nhận - thảo luận kết quả giữa hai nhà nghiên cứu độc lập nhằm giảm thiên lệch. Đồng thời, nghiên cứu tuân thủ chặt chẽ đạo đức nghiên cứu, đảm bảo người tham gia được thông báo rõ mục tiêu, quyền rút lui, và dữ liệu cá nhân được ẩn danh, chỉ phục vụ mục đích học thuật.

IV. Kết quả

Phân tích dữ liệu từ phỏng vấn sâu, nhật ký học tập số và tài liệu hỗ trợ cho thấy năm nhóm chủ đề chính phản ánh hành trình phát triển năng lực số và tư duy học tập suốt đời của SV ngành QTKS. Các chủ đề này được tóm tắt trong Bảng 3.

Bảng 3: Các nhóm chủ đề kết quả nghiên cứu

Chủ đề	Mô tả	Ví dụ minh họa (trích phỏng vấn/nhật ký)
Phát triển kỹ năng số	SV rèn luyện và áp dụng các công cụ số trong học tập, thực tập và nghề nghiệp.	“Em học dùng PMS trong kỳ thực tập ...”
Học tập suốt đời	SV chủ động tham gia MOOC, Coursera, YouTube để mở rộng kiến thức ngoài chương trình chính khóa.	“Em tự học thêm trên Coursera - một nền tảng học tập trực tuyến toàn cầu ...”
Động lực	Động cơ học tập xuất phát từ nhu cầu nghề nghiệp, kỳ vọng của nhà tuyển dụng, khát vọng phát triển bản thân.	“Em học thêm kỹ năng digital marketing để tăng cơ hội xin việc ...”
Rào cản	Khó khăn về hạ tầng công nghệ, thiếu hướng dẫn chuyên môn, áp lực cân bằng học tập và thực tập.	“Ở trường em thiếu VR, phải tự mày mò qua video ...”
Tích hợp bối cảnh học tập	SV kết hợp giữa đào tạo chính quy, học tập phi chính quy và trải nghiệm thực tập nghề nghiệp.	“Em vừa học lý thuyết trên lớp vừa áp dụng khi làm lễ tân ...”

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ dữ liệu khảo sát (2025).

Kết quả phân tích cho thấy SV ngành QTKS thể hiện sự tiến bộ rõ rệt trong cả kỹ năng số cơ bản (sử dụng LMS, phần mềm văn phòng) và kỹ năng nâng cao như PMS, VR/AR hay công cụ AI. Thực tập nghề nghiệp đóng vai trò cầu nối giúp SV chuyển hóa kiến thức lý thuyết thành năng lực tác nghiệp, củng cố nhận định của Sigala (2021) rằng việc tích hợp công nghệ số vào đào tạo khách sạn không chỉ nâng cao hiệu quả học tập mà còn gia tăng giá trị trải nghiệm nghề nghiệp. Bên cạnh đó, SV chủ động mở rộng tri thức thông qua các khóa MOOCs và học liệu mở, thể hiện tư duy tự định hướng học tập khi tự đặt mục tiêu, lựa chọn nội dung và đánh giá tiến trình. Điều này phản ánh tinh thần học tập suốt đời (Candy, 2002) và khẳng định vai trò ngày càng quan trọng của MOOCs trong phát triển kỹ năng số (Meeprom et al., 2024). Động lực học tập được thúc đẩy bởi ba yếu tố chính: nhu cầu nghề nghiệp, kỳ vọng doanh nghiệp tuyển dụng và khát vọng phát triển cá nhân. Như chia sẻ của một SV: “Nếu không giỏi công nghệ thì khó xin việc, nên em phải học

thêm kỹ năng số”. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu quốc tế cho thấy động cơ nghề nghiệp quyết định sự kiên trì trong học tập số (Kumlu & Ozkul, 2021) và góp phần định hình tư duy học tập suốt đời nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh (OECD, 2019). Tuy nhiên, SV vẫn đối mặt với nhiều rào cản như thiếu hạ tầng công nghệ (VR/AR chưa phổ biến), hạn chế hỗ trợ chuyên môn và áp lực cân bằng giữa học tập và thực tập. Những khó khăn này phản ánh khoảng cách giữa chính sách đào tạo và thực tiễn triển khai, tương tự các nghiên cứu tại quốc gia đang phát triển (Iriste & Katane, 2021). Ngoài ra, chi phí cao và thiếu chuẩn đánh giá cho VR/AR cũng là trở ngại đáng kể (de Lurdes Calisto & Sarkar, 2024).

Điểm nổi bật khác là SV biết kết hợp ba bối cảnh học tập - chính quy tại trường, phi chính quy qua nền tảng số và trải nghiệm trong doanh nghiệp - giúp củng cố kỹ năng, tăng khả năng phản tư và thích ứng nhanh với môi trường làm việc. Kết quả này khẳng định hiệu quả của học tập kết hợp và học tập qua trải nghiệm

(Billett, 2010; Meeprom et al., 2024), đồng thời nhấn mạnh vai trò trung tâm của SV trong quá trình đồng kiến tạo năng lực trong bối cảnh số hóa ngành dịch vụ.

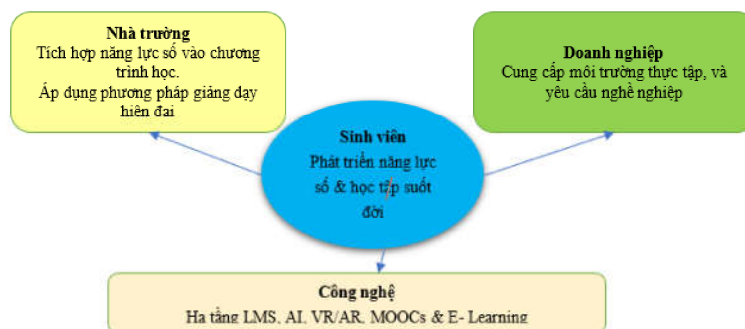
V. Thảo luận

Kết quả cho thấy quá trình phát triển năng lực số và tư duy học tập suốt đời của SV ngành QTKS được lý giải hiệu quả qua ba khung lý thuyết: SDL, TLT và SLF. Theo SDL, người học trở thành “đồng kiến tạo giá trị” thông qua tương tác với giảng viên, công nghệ và môi trường đào tạo, biến trải nghiệm số thành năng lực nghề nghiệp thực tiễn (Vargo & Lusch, 2016). TLT (Mezirow, 1991; Taylor, 2018) nhấn mạnh sự chuyển đổi nhận thức khi SV tham gia MOOC hoặc đào tạo VR, giúp hình thành tư duy phản tư và khả năng học tập suốt đời. SLF (Chambers & Conway, 1992; Scoones, 1998) coi năng lực số là “vốn con người” giúp duy trì việc làm và phát triển sự nghiệp bền vững. Kết quả này củng cố bằng chứng quốc tế về vai trò của công nghệ trong giáo dục dịch vụ, tương đồng với Radianti et al. (2020) về hiệu quả VR/AR và Meeprom & Fakfare (2024) về blended learning, đồng thời bổ sung góc nhìn định tính từ Việt Nam - nhấn mạnh sự kết hợp giữa học tập chính quy, phi chính quy và thực tập cùng các rào cản đặc thù như hạ tầng và áp lực nghề nghiệp. Về đóng góp lý thuyết, nghiên cứu mở rộng hiểu biết về

năng lực số trong giáo dục khách sạn thông qua cách tiếp cận tích hợp SDL-TLT-SLF, khẳng định năng lực số không chỉ là công cụ học tập mà còn là thành tố của giá trị giáo dục và bản sắc nghề nghiệp. Về đóng góp thực tiễn, nghiên cứu đề xuất thiết kế chương trình học tích hợp năng lực số với phương pháp sư phạm trải nghiệm và dự án, khuyến khích SV tham gia MOOCs, đồng thời tăng cường hợp tác nhà trường-doanh nghiệp để gắn kết đào tạo với nhu cầu thị trường (Busulwa et al., 2025; Minor et al., 2025).

VI. Kết luận và hàm ý

Nghiên cứu đã làm rõ trải nghiệm của SV ngành QTKS trong quá trình phát triển năng lực số và tư duy học tập suốt đời trong bối cảnh chuyển đổi số. Kết quả cho thấy SV rèn luyện kỹ năng thông qua LMS, PMS, AI, VR/AR và chủ động tham gia học tập phi chính quy như MOOCs, YouTube, Coursera để mở rộng năng lực nghề nghiệp. Những trải nghiệm này được lý giải qua ba khung lý thuyết: SDL (Vargo & Lusch, 2016) - nhấn mạnh vai trò đồng kiến tạo giá trị; TLT (Mezirow, 1991) - mô tả sự chuyển đổi nhận thức qua trải nghiệm công nghệ; và SLF (Chambers & Conway, 1992; Scoones, 1998) - xem năng lực số và học tập suốt đời là “vốn con người” nền tảng cho sự nghiệp bền vững.



Nguồn: Tác giả đề xuất

Hình 2: Mô hình khuyến nghị cho đào tạo khách sạn trong bối cảnh chuyển đổi số

Nghiên cứu khuyến nghị các cơ sở đào tạo tích hợp năng lực số vào chương trình học một cách hệ thống, đồng thời áp dụng học tập dựa trên dự án và học tập qua trải nghiệm để tăng tính gắn kết và khả năng vận dụng thực tế. Việc kết hợp đào tạo chính quy với trải nghiệm số giúp SV vừa nâng cao kỹ năng nghề, vừa hình thành tư duy học tập suốt đời - năng lực thiết yếu trong môi trường dịch vụ biến động nhanh. Đối với nhà hoạch định chính sách, cần phát triển các chương trình hỗ trợ học tập suốt đời ở bậc đại học, đầu tư hạ tầng công nghệ và nền tảng e-learning nhằm đảm bảo công bằng trong tiếp cận giáo dục. Sự hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp cũng cần được tăng cường để thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và yêu cầu thực tiễn nghề nghiệp.

Tuy nhiên, nghiên cứu còn hạn chế về quy mô mẫu nhỏ và phạm vi đơn trường, làm giảm khả năng khái quát hóa. Các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng so sánh liên trường, liên quốc gia và áp dụng phương pháp hỗn hợp để tăng độ tin cậy, đồng thời xem xét biến trung gian như giá trị cá nhân hoặc cam kết nghề nghiệp trong mối quan hệ giữa năng lực số, học tập suốt đời và phát triển bền vững.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này được sự quan tâm, tạo điều kiện của trường Đại học Mở Hà Nội trong chương trình Hội thảo Quốc gia với chủ đề “Xã hội học tập số - Động lực phát triển bền vững”.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Billett, S. (2010). Lifelong learning and self: Work, subjectivity and learning. *Studies in Continuing Education*, 32(1), 1-16. <https://doi.org/10.1080/01580370903534223>
- [2]. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- [3]. Busulwa, R., Pathiranage, N. W., & Pickering, M. E. (2025). Integration of critical digital technologies into hospitality and tourism curricula: Evidence from QS-ranked universities. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. <https://doi.org/10.1108/JHTT-06-2024-0388>
- [4]. Candy, P. C. (1991). *Self-Direction for Lifelong Learning. A Comprehensive Guide to Theory and Practice*. Jossey-Bass. <https://eric.ed.gov/?id=ED353470>
- [5]. Candy, P. C. (2002). *Lifelong learning and information literacy*. Australian Department of Education, Science and Training. White paper prepared for UNESCO. https://www.researchgate.net/publication/268299706_Lifelong_Learning_and_Information_Literacy
- [6]. Chambers, R., & Conway, G. (1992). *Sustainable rural livelihoods: Practical concepts for the 21st century*.
- [7]. Colardyn, D., & Bjornavold, J. (2004). Validation of formal, non-formal and informal learning: Policy and practices in EU member states. *European Journal of Education*, 39(1), 69-89. <https://www.jstor.org/stable/1503751>
- [8]. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications. <https://books.google.com.vn/books?id=DLbBDQAAQBAJ>
- [9]. de Lurdes Calisto, M., & Sarkar, S. (2024). A systematic review of virtual reality in tourism and hospitality: The known and the paths to follow. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103623. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103623>
- [10]. Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLOS ONE*, 15(5), e0232076.
- [11]. Iriste, S., & Katane, I. (2021). Digital

- competence of hospitality students within the context of information and communication technology environment. *Rural Environment. Education. Personality (REEP)*, No. 14/2021. DOI: 10.22616/REEP.2021.14.008
- [12]. Jarvis, P. (2004). *Adult education and lifelong learning: Theory and practice*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203561560>
- [13]. Jarvis, P. (2012). *Towards a comprehensive theory of human learning*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203872788>
- [14]. Justin, M. P., Wil, M., & Bui, N. M. C. (2022). Online learning for Vietnamese Hospitality and Tourism University students during Covid-19. *VNU Journal of Science: Education Research*, 38(4). <https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4692>
- [15]. Kolb, D. A. (2014). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. FT Press.
- [16]. Kumlu, S. T., & Ozkul, E. (2021). The effect of the usage of virtual reality in tourism education on learning motivation. *USF M3 Publishing*, 5, 16.
- [17]. Le, A. H., McDonald, C. V., & Klieve, H. (2018). Hospitality higher education in Vietnam: Voices from stakeholders. *Tourism Management Perspectives*, 27, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.05.002>
- [18]. LINCOLN, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. [sl] Sage Publications.
- [19]. Meeprom, S., & Fakfare, P. (2024). Blended learning: Examining must-have, hybrid, and value-added quality attributes of hospitality and tourism education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 36(4), 281-295. <https://doi.org/10.1080/10963758.2023.2172419>
- [20]. Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass.
- [21]. Minor, K., McLoughlin, E., & Carlisle, S. (2025). The digital skills gap - is it time to rethink the needs of tourism and hospitality organizations in the UK? *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 37(3), 301-312.
- [22]. Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage.
- [23]. Nguyen, H., & Chaisawat, M. C. (2011). The current situation and future development of hospitality and tourism higher education in Vietnam. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*, 3(2), 57-67.
- [24]. Institute for Tourism Development Research (ITDR) (2022, August 15). *Nhân lực, đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong kỷ nguyên số*. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (ITDR). https://itdr.org.vn/nghien_cuu/nhan-luc-dao-tao-nguon-nhan-luc-du-lich-trong-ky-nguyen-so/
- [25]. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world*. OECD.
- [26]. Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage.
- [27]. Radianti, J., Majchrzak, T. A., Fromm, J., & Wohlgenannt, I. (2020). A systematic review of immersive virtual reality applications for higher education. *Computers & Education*, 147, 103778. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103778>
- [28]. Scoones, I. (1998). Sustainable rural livelihoods: A framework for analysis.
- [29]. Sigala, M. (2021). Rethinking of tourism and hospitality education when nothing is normal: Restart, recover, or rebuild. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(5), 920-923. <https://doi.org/10.1177/10963480211012058>
- [30]. Taylor, E. W. (2018). Transformative learning theory. In *Educare gli affetti: Studi in onore di Bruno Rossi (I Problemi Dell'educazione)*, 301-320.

- [31]. UNESCO. (2020). *Embracing a culture of lifelong learning*. UNESCO Institute for Lifelong Learning. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374112>
- [32]. Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2014). Evolving to a new dominant logic for marketing. In *The service-dominant logic of marketing* (pp. 3-28). Routledge.
- [33]. Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5-23.
- [34]. Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes*. <https://vibe.cityoflearning.eu/storage/content/u3h4e3jb5t4lpvm44vs5vmrn3om3kgq1.pdf>

DEVELOPING DIGITAL COMPETENCE AND LIFELONG LEARNING AMONG HOSPITALITY MANAGEMENT STUDENTS: AN EXPERIENTIAL APPROACH IN THE DIGITAL TRANSFORMATION ERA

Tran Thu Huong⁴, Do Hien Hoa⁵, Duong Thi Xuan Dieu⁶

Abstract: *In the context of digital transformation, the hospitality industry poses urgent requirements for young professionals to develop digital competence and a lifelong learning mindset. This study employs a phenomenological approach, utilizing in-depth interviews and digital learning diaries from 25 students of Hospitality Management at four universities in the Southeastern region of Vietnam. The findings reveal five key themes: (i) digital skills development, (ii) lifelong learning, (iii) learning motivations, (iv) barriers, and (v) integration of learning contexts. Drawing on three theoretical frameworks—Service-Dominant Logic (SDL), Transformative Learning Theory (TLT), and the Sustainable Livelihoods Framework (SLF)—the study highlights students' roles as co-creators of competence, their transformative shifts in frames of reference, and the recognition of digital competence as a form of human capital for sustainable careers. The study contributes to theory by integrating these frameworks into the analysis of digital learning experiences, while also offering practical implications for designing hospitality education programs in the digital era.*

Keywords: *Hospitality education, Lifelong learning, Service-Dominant Logic (SDL), Digital competence, Vietnam*

⁴ Dong Nai Technology University

⁵ Ho Chi Minh City University of Industry

⁶ Duy Tan University