

ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG GIẢNG DẠY CÁC HỌC PHẦN NGHIỆP VỤ DU LỊCH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG NAM

Thời gian nhận bài: 24/11/2025
Thời gian đồng ý đăng bài: 23/01/2026
Thời gian đăng bài: 20/3/2026

Tác giả: Bùi Thị Tiến
Đơn vị công tác: Trường Đại học Quảng Nam
Email: tienbuidtu@gmail.com

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ của giáo dục đại học, trí tuệ nhân tạo (AI-Artificial Intelligence) được xem là công cụ then chốt giúp đổi mới phương pháp giảng dạy, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch, ngành yêu cầu sự kết hợp giữa lý thuyết và thực hành nghề nghiệp. Mục tiêu của bài viết này nhằm phân tích thực trạng ứng dụng AI vào các học phần nghiệp vụ du lịch tại Trường Đại học Quảng Nam, chỉ ra những hạn chế trong khai thác công nghệ số hiện có, và đề xuất hướng tích hợp AI để nâng cao năng lực sư phạm, hiệu quả học tập và kỹ năng nghề nghiệp, năng lực công nghệ và khả năng thích ứng với môi trường du lịch thông minh của sinh viên. Nghiên cứu sử dụng phương pháp tổng hợp tài liệu, khảo sát sinh viên đã và đang học các học phần thực hành nghiệp vụ du lịch, phỏng vấn giảng viên trực tiếp giảng dạy, và phân tích xu hướng công nghệ giáo dục hiện nay. Dữ liệu được xử lý theo hướng định tính kết hợp định lượng, tập trung mô tả và đối chiếu giữa thực tiễn và tiềm năng ứng dụng AI.

Từ khóa: Đại học Quảng Nam, nghiệp vụ du lịch, trí tuệ nhân tạo.

1. Mở đầu

Cách mạng công nghiệp 4.0 đã thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong giáo dục đại học, tạo ra những thay đổi căn bản về phương pháp giảng dạy và mô hình đào tạo. Trong ngành Du lịch, việc tích hợp công nghệ, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo không chỉ giúp nâng cao hiệu quả dạy học mà còn rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn nghề nghiệp. Tại Trường Đại học Quảng Nam, Khoa Kinh tế - Du lịch đã sớm triển khai số hóa học liệu, ứng dụng phần mềm và mô phỏng nghiệp vụ trong đào tạo. Tuy nhiên kết quả nghiên cứu cho thấy việc ứng dụng công nghệ AI tại Khoa Kinh tế - Du lịch AI còn hạn chế và chưa hình thành hệ thống giảng dạy thông minh toàn diện, mới chỉ dừng ở mức cơ bản, chưa khai thác sâu các công cụ AI trong giảng dạy và đánh giá học tập. Đồng thời hiện nay phần lớn các nghiên cứu chỉ tập trung vào mức độ ứng dụng công nghệ thông tin hoặc dạy học trực tuyến, mà chưa đi sâu vào ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong giảng dạy thực hành nghiệp vụ du lịch.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu đề cập đến việc ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo trong giáo dục đại học nói chung và đào tạo du lịch nói riêng, song phần lớn các công trình này tập trung khảo sát tại các trường đại học trọng điểm, có điều kiện cơ sở vật chất và nguồn lực công nghệ tương đối đồng bộ. Các kết quả nghiên cứu vì vậy thường phản ánh bối cảnh của những cơ sở đào tạo có lợi thế về đầu tư và nhân lực, chưa phản ánh đầy đủ thực tiễn triển khai AI trong giảng dạy tại các trường đại học địa phương. Trong khi đó, các trường đại học địa phương, tiêu biểu như Trường Đại học Quảng Nam, lại giữ vai trò quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch trực tiếp phục vụ phát triển kinh tế, xã hội của khu vực. Bởi Trường Đại học Quảng Nam là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch chủ yếu cho các tỉnh miền Trung và Tây Nguyên, khu vực có tiềm năng lớn về du lịch biển, du lịch di sản và du lịch sinh thái, du lịch nông nghiệp.... Chất lượng đào tạo, đặc biệt là năng lực thực hành nghề nghiệp của sinh viên du lịch tại các cơ sở này, có tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, khả năng cạnh tranh

của điểm đến và sự phát triển bền vững của kinh tế vùng.

Tuy nhiên, cho đến nay vẫn còn thiếu các nghiên cứu đánh giá một cách hệ thống thực trạng, mức độ và hiệu quả ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong giảng dạy các môn nghiệp vụ du lịch tại các trường đại học địa phương. Khoảng trống này khiến việc xây dựng các mô hình đào tạo du lịch ứng dụng AI phù hợp với điều kiện nguồn lực, quy mô và đặc thù vùng miền còn gặp nhiều hạn chế. Do đó, việc nghiên cứu trường hợp Trường Đại học Quảng Nam không chỉ có ý nghĩa bổ sung khoảng trống học thuật, mà còn góp phần cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc hoạch định chính sách và đề xuất các giải pháp ứng dụng AI trong đào tạo du lịch, hướng tới nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và thúc đẩy phát triển kinh tế du lịch vùng miền Trung và Tây Nguyên.

Từ những vấn đề đó, bài viết đề xuất các giải pháp tích hợp công nghệ AI phù hợp với quy mô, điều kiện trường đại học địa phương tích hợp nền tảng công nghệ AI miễn phí và nền tảng học tập tích hợp phân tích dữ liệu nhằm hướng tới mô hình đào tạo “Du lịch thông minh” trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục đại học.

2. Nội dung

2.1. Cơ sở dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Trí tuệ nhân tạo và ứng dụng trong giáo dục, đào tạo du lịch

Hiện nay, khái niệm về Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) đã được nghiên cứu rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, đặc biệt là khoa học máy tính và giáo dục. Theo Russell và Norvig (2021) thì: AI là một lĩnh vực của khoa học máy tính nghiên cứu việc phát triển các hệ thống có khả năng mô phỏng quá trình tư duy, học hỏi và ra quyết định của con người. Dưới góc độ giáo dục, UNESCO (2024) cho rằng: AI không chỉ là công cụ tự động hóa, mà còn là một “hệ sinh thái thông minh” giúp mở rộng năng lực của người học và người dạy thông qua học máy (machine learning), xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data).

Trên bình diện quốc tế, nhiều nghiên cứu đã khẳng định vai trò ngày càng quan trọng của AI trong giáo dục đại học, đặc biệt trong các ngành đào tạo mang tính thực hành cao như du lịch và khách sạn. Holmes et al. (2022) cho rằng: AI góp phần thúc đẩy cá nhân hóa học tập, hỗ trợ đánh giá quá trình và cung cấp phản hồi tức thời, từ đó nâng cao hiệu quả dạy và học. Trong lĩnh vực đào tạo du lịch, khách sạn, Sigala (2018) và Sigala (2020) chỉ ra rằng AI, chatbot¹ và phân tích dữ liệu lớn đang làm thay đổi căn bản cách thức đào tạo nhân lực ngành hospitality, yêu cầu chương trình đào tạo phải gắn chặt hơn với công nghệ và trải nghiệm nghề nghiệp số hóa.

Nhiều nghiên cứu quốc tế tập trung vào việc ứng dụng AI và công nghệ mô phỏng trong giảng dạy nghiệp vụ du lịch. Theo Radianti et al. (2020) các công nghệ thực tế ảo và thực tế tăng cường (VR/AR)² giúp sinh viên du lịch, khách sạn nâng cao kỹ năng thực hành, khả năng ra quyết định và mức độ sẵn sàng nghề nghiệp thông qua các tình huống mô phỏng có tính chân thực cao. Tương tự, Kuo et al. (2021) cho thấy việc sử dụng chatbot AI trong đào tạo dịch

1. Chatbot là một ứng dụng của trí tuệ nhân tạo (AI) trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), giúp máy tính hiểu và phản hồi lại lời nói hoặc văn bản của người dùng một cách tự động và linh hoạt (NLP (Natural Language Processing) nghiên cứu cách giúp máy tính hiểu, diễn giải và tạo ra ngôn ngữ tự nhiên của con người).

2. VR (Virtual Reality) là công nghệ mô phỏng môi trường ảo ba chiều, cho phép người dùng trải nghiệm và tương tác như trong không gian thật thông qua các thiết bị chuyên dụng.

AR (Augmented Reality) là công nghệ tích hợp các yếu tố ảo vào môi trường thực, giúp người dùng quan sát và tương tác với thông tin kỹ thuật số ngay trong bối cảnh đời thực.

vụ khách hàng giúp sinh viên cải thiện kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và hiểu rõ hơn về hành vi khách du lịch trong môi trường số. Bên cạnh đó, các nghiên cứu của Buhalis và Leung (2018) nhấn mạnh rằng việc tích hợp các hệ thống quản lý khách sạn thông minh (PMS), hệ thống đặt phòng và nền tảng phân tích dữ liệu vào đào tạo không chỉ giúp sinh viên làm quen với môi trường làm việc thực tế mà còn góp phần hình thành năng lực “lao động du lịch thông minh”, yếu tố then chốt trong bối cảnh chuyển đổi số ngành du lịch toàn cầu. Kế thừa các tiếp cận lý thuyết và kết quả nghiên cứu quốc tế, bài báo này vận dụng lý thuyết học tập trải nghiệm của Kolb (1984) để phân tích khả năng ứng dụng AI trong giảng dạy các môn nghiệp vụ du lịch. Theo lý thuyết này, việc học đạt hiệu quả cao nhất khi người học được trải nghiệm, phản tư và vận dụng kiến thức vào thực tiễn. Ứng dụng AI trong đào tạo du lịch thông qua chatbot mô phỏng, VR/AR và các hệ thống quản lý nghiệp vụ, cho phép sinh viên tham gia trực tiếp vào các tình huống nghề nghiệp, nhận phản hồi tức thời và điều chỉnh hành vi nghề nghiệp một cách chủ động.

Tuy nhiên, có thể nhận thấy rằng phần lớn các nghiên cứu quốc tế nêu trên được triển khai tại các quốc gia phát triển hoặc các cơ sở đào tạo có điều kiện công nghệ và tài chính thuận lợi. Các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào việc chứng minh hiệu quả của AI, VR/AR hoặc chatbot trong giảng dạy, do đó việc nghiên cứu đánh giá khả năng triển khai AI trong điều kiện nguồn lực hạn chế, đặc biệt tại các trường đại học địa phương gắn với mục tiêu phát triển kinh tế vùng thì cần áp dụng linh hoạt và có lựa chọn phù hợp hoàn cảnh.

2.1.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo hướng *nghiên cứu trường hợp (Case Study)*, tập trung phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ và khả năng tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch tại Trường Đại học Quảng Nam. Việc lựa chọn phương pháp nghiên cứu trường hợp xuất phát từ đặc thù quy mô đào tạo và cỡ mẫu khảo sát sinh viên còn hạn chế, qua đó cho phép đi sâu phân tích bối cảnh, điều kiện triển khai và các yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng AI trong giảng dạy tại một cơ sở đào tạo đại học địa phương.

Về dữ liệu nghiên cứu, bài báo sử dụng kết hợp dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp. Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua nghiên cứu tài liệu liên quan đến ứng dụng AI trong giáo dục đại học và đào tạo du lịch, đồng thời phân tích đề cương chi tiết của bảy học phần nghiệp vụ thuộc chương trình đào tạo ngành Việt Nam học (chuyên ngành Văn hóa - Du lịch), bao gồm: Lễ tân khách sạn - nhà hàng, Nghiệp vụ bàn, Nghiệp vụ buồng phòng, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và ba học phần Thực tế 1, Thực tế 2, Thực tế 3. Việc phân tích này nhằm xác định mức độ tích hợp công nghệ và AI trong mục tiêu, nội dung và phương pháp giảng dạy của từng học phần.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập chủ yếu thông qua *phỏng vấn sâu bán cấu trúc* với 5 giảng viên trực tiếp giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch. Nội dung phỏng vấn tập trung vào các vấn đề: (i) mức độ và hình thức ứng dụng công nghệ trong giảng dạy; (ii) nhận thức và kinh nghiệm của giảng viên về AI trong giáo dục; (iii) những thuận lợi, khó khăn và rào cản trong quá trình triển khai; và (iv) nhu cầu, đề xuất giải pháp tích hợp AI trong đào tạo du lịch. Các cuộc phỏng vấn được ghi chép đầy đủ, sau đó tiến hành *mã hóa dữ liệu định tính (coding)* theo các nhóm chủ đề chính nhằm rút ra các mẫu hình (themes) phục vụ cho phân tích và thảo luận.

Bên cạnh dữ liệu định tính, nghiên cứu sử dụng khảo sát sinh viên như một nguồn dữ liệu bổ trợ nhằm tham khảo ý kiến người học về mức độ hứng thú và hiệu quả cảm nhận đối với các học phần nghiệp vụ. Khảo sát được thực hiện với 25 sinh viên thuộc hai lớp DT22VNH01 (6 sinh viên) và DT23VNH01 (19 sinh viên). Do cỡ mẫu nhỏ, dữ liệu khảo sát sinh viên không

được sử dụng cho mục đích suy rộng hay kiểm định giả thuyết, mà chỉ mang tính mô tả, minh họa và đối chiếu với kết quả phỏng vấn giảng viên.

Về xử lý và phân tích dữ liệu, các dữ liệu định lượng được tổng hợp và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel thông qua các thống kê mô tả như tần suất và tỷ lệ phần trăm. Dữ liệu định tính từ phỏng vấn giảng viên được phân tích theo quy trình: đọc - mã hóa - phân nhóm chủ đề - diễn giải, nhằm làm rõ thực trạng ứng dụng AI, các rào cản và tiềm năng triển khai trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch. Hai sơ đồ minh họa (Sơ đồ 1 và Sơ đồ 2) được xây dựng trên cơ sở tổng hợp dữ liệu từ phân tích học phần, phỏng vấn giảng viên và khảo sát sinh viên, đóng vai trò trực quan hóa mức độ số hóa và mức độ tích hợp AI trong giảng dạy tại Khoa Kinh tế - Du lịch.

Cách tiếp cận nghiên cứu trường hợp kết hợp dữ liệu định tính và định lượng mô tả cho phép bài báo phản ánh tương đối đầy đủ thực trạng ứng dụng AI trong bối cảnh cụ thể của Trường Đại học Quảng Nam, đồng thời cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc đề xuất các giải pháp tích hợp AI phù hợp với điều kiện của các cơ sở đào tạo đại học địa phương.

2.2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Ngành Việt Nam học tại Trường Đại học Quảng Nam định hướng đào tạo theo hướng Văn hóa - Du lịch, trong đó chú trọng các học phần nghiệp vụ nhằm trang bị kỹ năng thực hành cho sinh viên đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng và lữ hành. Theo khung chương trình đào tạo năm 2022 của Khoa Kinh tế - Du lịch, ngành Việt Nam học có 7 học phần thực hành nghiệp vụ với tổng số 18 tín chỉ, được bố trí từ học kỳ 5 đến học kỳ 7, bao gồm các học phần Thực tế 1 (Nghiệp vụ khách sạn - nhà hàng), Thực tế 2 (Nghiệp vụ lữ hành), Thực tế 3 (Nghiệp vụ du lịch), Lễ tân khách sạn - nhà hàng, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nghiệp vụ phục vụ buồng và Nghiệp vụ phục vụ bàn.

Kết quả khảo sát cho thấy việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch tại Trường Đại học Quảng Nam hiện vẫn ở giai đoạn khởi đầu. Phần lớn các hoạt động giảng dạy mới dừng lại ở mức ứng dụng công nghệ thông tin (ICT in Education) như số hóa học liệu, sử dụng bài giảng PowerPoint, video mô phỏng, nền tảng dạy học trực tuyến và một số phần mềm nghiệp vụ dùng thử. Những công cụ này chủ yếu hỗ trợ trình bày nội dung và minh họa quy trình nghề, nhưng chưa tích hợp các đặc trưng cốt lõi của trí tuệ nhân tạo như học máy, phân tích dữ liệu học tập, phản hồi thông minh hay cá nhân hóa quá trình học tập.

Theo số liệu tổng hợp ở Bảng 1 và Sơ đồ 1, 100% học phần nghiệp vụ đã được số hóa học liệu dưới dạng Word, PDF hoặc PowerPoint. Tuy nhiên, chỉ có 57% học phần sử dụng video mô phỏng nghiệp vụ theo tiêu chuẩn VTOS³, và các video này về bản chất vẫn là học liệu số hóa, chưa phải là ứng dụng AI. Khoảng 29% học phần có sử dụng phần mềm quản lý khách sạn như OPERA hoặc SMILE ở dạng tài khoản dùng thử, không có khả năng học hỏi, phân tích hành vi người học hay phản hồi tự động. Các công nghệ nâng cao như thực tế ảo (VR) hoặc mô phỏng 3D mới chỉ được áp dụng thử nghiệm ở quy mô rất hạn chế (14%) và chưa được tích hợp chính thức vào chương trình đào tạo.

Sơ đồ 1 minh họa mức độ triển khai công nghệ trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch theo ba cấp độ: (i) số hóa học liệu, (ii) ứng dụng ICT hỗ trợ giảng dạy và (iii) tích hợp AI trong thiết kế, tổ chức và đánh giá học tập. Kết quả cho thấy phần lớn học phần tập trung

3. VTOS - Vietnam Tourism Occupational Skills Standards là bộ tài liệu tiêu chuẩn các kỹ năng nghề du lịch Việt Nam được hình thành trong khuôn khổ triển khai dự án “Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam” do EU tài trợ.

ở cấp độ (i) và (ii), trong khi cấp độ (iii), ứng dụng AI thực sự hầu như chưa được triển khai.

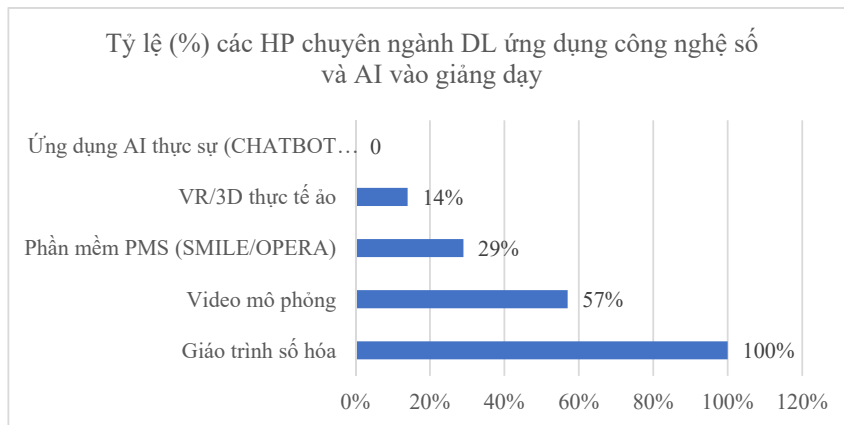
Hệ thống quản lý học tập nội bộ (LMS)⁴ của Nhà trường hiện chưa tích hợp các công cụ phân tích dữ liệu học tập (Learning Analytics) hoặc chức năng phản hồi tự động dựa trên AI, dẫn đến việc theo dõi tiến trình học tập và đánh giá năng lực sinh viên chủ yếu vẫn dựa trên phương pháp truyền thống.

Bảng 1. Mức độ ứng dụng AI theo từng nhóm học phần

Nhóm học phần	Công cụ công nghệ sử dụng	Mức độ tích hợp AI	Đánh giá hiệu quả (theo phản hồi SV)
Lễ tân KS-NH	Bảng dùng thử phần mềm OPERA, SMILE; video mô phỏng VTOS	Thấp, phần mềm (bảng dùng thử) không có khả năng học hoặc phản hồi	36% SV đánh giá tiện lợi và hiệu quả cao trong học tập thực hành
Nghiệp vụ bàn/buồng	Video mô phỏng thao tác nghề VTOS, phòng thực hành	Chưa có yếu tố AI	30% SV đánh giá hiệu quả trung bình
Nghiệp vụ hướng dẫn DL	Video mô phỏng 3D VR360; tại 1 số điểm du lịch ở Hội An	Thấp, có yếu tố thực tế ảo nhưng chưa được tương tác trực tiếp, chưa có AI tương tác	25% SV hào hứng, đánh giá tích cực
Thực tế 1–3	Tư liệu hình ảnh, bài giảng số hóa.	Không có AI	24% SV mong muốn có thêm công nghệ minh họa mô phỏng 1 khách sạn thực tế (Thực tế 1), công ty lữ hành (Thực tế 2) và công nghệ VR/3D các điểm trong lịch trình tham quan Đà Nẵng -Huế - Quảng Trị (Thực tế 3)
Hình thức giảng dạy	Giảng dạy trực tiếp tại lớp và phòng thực hành Ứng dụng công nghệ nền tảng (Zoom, Google meet) sử dụng bảng miễn phí dạy online từ sau dịch COVID 19 và 1 số thời điểm đặc biệt như bão, lũ...	AI chưa được tích hợp chính thức	45% SV mong muốn hình thức học kết hợp online và offline (blended)

(Nguồn: Kết quả khảo sát GV giảng dạy và Sv Khoa Kinh tế - Du lịch, trường Đại học Quảng Nam)

4. LMS (Learning Management System) là hệ thống quản lý học tập trực tuyến, được thiết kế để hỗ trợ quá trình tổ chức, theo dõi và đánh giá hoạt động giảng dạy - học tập thông qua môi trường số.



Sơ đồ 1. Thông kê mức độ số hóa và ứng dụng AI vào giảng dạy các môn nghiệp vụ du lịch

Kết quả khảo sát sinh viên (Bảng 1) cho thấy nhóm học phần Lễ tân khách sạn - nhà hàng được đánh giá hiệu quả cao nhất (36%), do sinh viên có cơ hội tiếp cận phần mềm nghiệp vụ chuyên ngành. Đáng chú ý, hơn 40% sinh viên bày tỏ mong muốn được học theo mô hình kết hợp trực tiếp và trực tuyến (blended learning), đồng thời kỳ vọng có thêm các công cụ mô phỏng thông minh và môi trường thực hành ảo sát với thực tiễn nghề nghiệp.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cho thấy việc ứng dụng công nghệ trong giảng dạy tại Khoa Kinh tế - Du lịch hiện vẫn thiên về số hóa nội dung hơn là trí tuệ hóa hoạt động dạy học. AI mới chỉ xuất hiện ở mức độ cá nhân, mang tính tự phát của một số giảng viên trong khâu hỗ trợ thiết kế bài giảng hoặc xây dựng tình huống học tập, chưa trở thành một cấu phần chính thức trong thiết kế, triển khai và đánh giá các học phần nghiệp vụ. Đây vừa là hạn chế, đồng thời cũng là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp tích hợp AI một cách có hệ thống trong đào tạo du lịch tại Trường Đại học Quảng Nam trong giai đoạn tới.

Nguyên nhân chính cho những tồn tại này bao gồm: hạ tầng công nghệ và thiết bị mô phỏng chưa đồng bộ; năng lực công nghệ chưa đồng đều giữa nhóm giảng viên và sinh viên, đặc biệt với đặc thù tại Trường Đại học Quảng Nam có số lượng lớn sinh viên đến từ vùng miền núi phía Tây Đà Nẵng, người dân tộc thiểu số và sinh viên nước bạn Lào; đồng thời hiện tại Trường vẫn chưa có cơ chế khuyến khích chính thức cho việc ứng dụng AI trong giảng dạy.

Trên cơ sở kết quả khảo sát thực trạng, việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức (SWOT) được thực hiện nhằm đánh giá toàn diện khả năng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch tại Khoa Kinh tế – Du lịch, Trường Đại học Quảng Nam. Phân tích này không chỉ giúp nhận diện những yếu tố nội tại ảnh hưởng đến quá trình triển khai AI trong môi trường đại học địa phương, mà còn chỉ ra những xu hướng và cơ hội từ bối cảnh giáo dục và công nghệ hiện nay. Kết quả là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng AI, hướng tới mô hình đào tạo “du lịch thông minh” phù hợp với định hướng phát triển giáo dục đại học trong kỷ nguyên số.

Điểm mạnh (Strengths), Trường Đại học Quảng Nam đã xây dựng được nền tảng hạ tầng cơ bản cho hoạt động dạy học có yếu tố công nghệ, với 100% học phần nghiệp vụ du lịch có giáo trình điện tử, học liệu được chuẩn hóa dưới dạng số và có hệ thống quản lý học tập nội bộ (LMS). Một số giảng viên đã bước đầu ứng dụng các công cụ AI vào công tác chuẩn bị bài giảng, thiết kế tình huống mô phỏng và tạo phản hồi học tập tự động. Ngoài ra, nhà trường có

đội ngũ giảng viên năng động, sẵn sàng tiếp cận công nghệ mới, đây là điều kiện thuận lợi để triển khai các mô hình giảng dạy tích hợp AI trong tương lai. Việc sử dụng bảng thử các phần mềm chuyên ngành như SMILE và OPERA trong giảng dạy thực hành cũng giúp sinh viên tiếp cận với môi trường nghề nghiệp thực tế, góp phần rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn.

Điểm yếu (Weaknesses): Mức độ ứng dụng AI trong giảng dạy hiện nay còn hạn chế, chủ yếu dừng ở mức số hóa học liệu chứ chưa đạt đến trí tuệ hóa quá trình học tập. Chỉ có 29% học phần sử dụng phần mềm có yếu tố AI, trong khi các công nghệ tiên tiến như VR/AR, chatbot học tập, hay hệ thống phản hồi tự động chưa được triển khai chính thức. Hạ tầng công nghệ của trường, đặc biệt là phòng thực hành và thiết bị mô phỏng, còn thiếu tính đồng bộ. Năng lực công nghệ của giảng viên và sinh viên chưa đồng đều, một phần do sự khác biệt về điều kiện tiếp cận công nghệ giữa các nhóm người học (trong đó có sinh viên quốc tế từ Lào và sinh viên dân tộc thiểu số đến từ các xã miền núi phía Tây TP Đà Nẵng). Bên cạnh đó, chưa có cơ chế khuyến khích hoặc chính sách nội bộ rõ ràng về việc tích hợp AI trong giảng dạy, khiến giảng viên còn dè dặt trong việc thử nghiệm các công cụ mới.

Cơ hội (Opportunities): Trong bối cảnh AI đang trở thành xu hướng toàn cầu trong giáo dục đại học và du lịch thông minh (smart tourism), Trường Đại học Quảng Nam có cơ hội lớn để đổi mới mô hình đào tạo theo hướng ứng dụng công nghệ sâu hơn. Các phần mềm AI như ChatGPT, Gemini, Copilot hay các nền tảng học tập thông minh (AI-LMS⁵, Learning Analytics⁶) có thể được khai thác nhằm cá nhân hóa quá trình học tập và đánh giá năng lực người học. Đồng thời, Việt Nam đang đẩy mạnh chuyển đổi số giáo dục theo Chiến lược quốc gia về AI (2021-2030), tạo ra hành lang pháp lý và nguồn đầu tư thuận lợi cho các trường đại học địa phương nâng cấp hạ tầng và nâng cao năng lực giảng viên. Ngoài ra, nhu cầu nhân lực du lịch am hiểu công nghệ và AI từ các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn cũng mở ra khả năng hợp tác đào tạo và nghiên cứu ứng dụng giữa nhà trường và doanh nghiệp.

Thách thức (Threats): Việc triển khai AI trong giáo dục du lịch vẫn đối mặt với nhiều thách thức khách quan. Thứ nhất, chi phí đầu tư cho phần mềm có bản quyền và thiết bị mô phỏng thực tế ảo còn cao, vượt khả năng ngân sách của một trường đại học địa phương. Thứ hai, thiếu nguồn học liệu tiếng Việt có yếu tố AI phù hợp với văn hóa và đặc thù nghề du lịch khiến việc thiết kế nội dung giảng dạy gặp khó khăn. Thứ ba, sự thay đổi nhanh của công nghệ khiến giảng viên phải thường xuyên cập nhật kỹ năng, trong khi cơ chế bồi dưỡng và hỗ trợ kỹ thuật còn hạn chế. Ngoài ra, vấn đề đạo đức học thuật và kiểm soát sử dụng AI của sinh viên (như sao chép nội dung tự động, phụ thuộc vào AI) cũng đặt ra yêu cầu mới cho việc quản lý và đánh giá học tập.

2.3. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch

Trên cơ sở kết quả phân tích SWOT, có thể nhận thấy việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy tại Trường Đại học Quảng Nam mới dừng lại ở mức hỗ trợ công nghệ đơn lẻ, chưa hình thành được quy trình giảng dạy tích hợp AI một cách hệ thống. Do đó, các giải pháp đề xuất trong nghiên cứu này không chỉ tập trung vào việc giới thiệu công cụ, mà hướng tới xây

5. AI-LMS là viết tắt của cụm từ Artificial Intelligence – Learning Management System, là Hệ thống quản lý học tập tích hợp trí tuệ nhân tạo.

6. Learning Analytics là quá trình thu thập, đo lường, phân tích và báo cáo dữ liệu về người học và ngữ cảnh học tập nhằm hiểu rõ và tối ưu hóa quá trình học tập cũng như môi trường đào tạo, trong đó AI có thể được sử dụng như một công cụ để tăng hiệu quả phân tích và ra quyết định.

dựng mô hình triển khai AI khả thi, phù hợp với điều kiện về nguồn lực, kinh phí và đặc thù đào tạo của một trường đại học địa phương.

Thứ nhất, đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng tích hợp AI vào quy trình dạy, học cụ thể: Thay vì sử dụng AI như một công cụ hỗ trợ rời rạc, cần tích hợp AI vào từng khâu của quy trình giảng dạy. Chẳng hạn, đối với một tiết học thực hành học phần “Nghệ thuật khách sạn – nhà hàng”, quy trình giảng dạy có thể được thiết kế như sau:

Vai trò của giảng viên: Giảng viên xây dựng kịch bản tình huống nghiệp vụ (nhận đặt buồng, check-in, check-out, xử lý phàn nàn, đổi phòng, overbooking...) và định hướng mục tiêu kỹ năng cần đạt (giao tiếp, xử lý tình huống, thái độ nghề nghiệp...). Giảng viên sử dụng các công cụ AI ngôn ngữ miễn phí hoặc chi phí thấp (như ChatGPT, Copilot) để thiết kế trước các tình huống mô phỏng và tiêu chí đánh giá.

Vai trò của AI: AI đóng vai khách lưu trú với các đặc điểm và yêu cầu khác nhau (khách nội địa, khách quốc tế, khách khó tính...), phản hồi theo kịch bản mở. AI đồng thời hỗ trợ nhận xét sơ bộ về cách sử dụng ngôn ngữ, mức độ phù hợp của câu trả lời và gợi ý phương án xử lý tình huống.

Vai trò của sinh viên: Sinh viên nhập vai nhân viên lễ tân, trực tiếp tương tác với AI thông qua văn bản hoặc hội thoại, thực hành xử lý tình huống và điều chỉnh phản ứng theo phản hồi nhận được. Sau đó, sinh viên thảo luận nhóm và rút kinh nghiệm dưới sự hướng dẫn của giảng viên.

Cách tiếp cận này giúp AI trở thành “đối tượng tương tác” trong lớp học, thay thế phần nào việc thiếu môi trường thực hành thực tế, đồng thời vẫn đảm bảo vai trò chủ đạo của giảng viên trong kiểm soát nội dung và đánh giá.

Thứ hai, ưu tiên xây dựng học liệu số và môi trường thực hành thông minh theo lộ trình và khả năng tài chính: Kết quả nghiên cứu cho thấy dù khoảng 57% học phần đã sử dụng video mô phỏng, nhưng phần lớn học liệu chưa được chuẩn hóa và cập nhật. Trong bối cảnh nguồn kinh phí còn hạn chế, việc đầu tư học liệu AI cần được thực hiện theo hướng từng bước, ưu tiên các giải pháp chi phí thấp và mã nguồn mở. Thay vì triển khai ngay các công nghệ đắt đỏ như VR/AR hoặc phần mềm bản quyền quy mô lớn, nhà trường có thể:

Sử dụng các công cụ tạo học liệu AI miễn phí hoặc chi phí thấp (như Pika Labs⁷, Canva AI, công cụ chuyển văn bản thành video miễn phí) để xây dựng video mô phỏng nghiệp vụ bằng tiếng Việt và tiếng Anh.

Khai thác các nền tảng quản lý học tập sẵn có (Moodle, Google Classroom) kết hợp các tính năng phân tích học tập cơ bản nhằm theo dõi tiến trình học và mức độ tham gia của sinh viên.

Ứng dụng các phần mềm nghiệp vụ khách sạn ở mức mô phỏng dữ liệu (demo, bản giáo dục, hoặc phần mềm mã nguồn mở) thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào các hệ thống bản quyền đắt tiền như OPERA Cloud.

Cách tiếp cận này giúp đảm bảo tính khả thi và bền vững, đồng thời tạo nền tảng để mở rộng khi điều kiện tài chính cho phép.

Thứ 3, nâng cao năng lực số cho giảng viên và sinh viên, một trong những hạn chế nổi bật hiện nay là năng lực công nghệ không đồng đều giữa giảng viên và sinh viên, do đó cần

7. Pika Labs: Là nền tảng sáng tạo video dựa trên trí tuệ nhân tạo, cho phép người dùng tạo hoặc chỉnh sửa video từ mô tả văn bản hoặc hình ảnh tĩnh, hỗ trợ quá trình kể chuyện trực quan và sáng tạo nội dung số.

triển khai các chương trình bồi dưỡng năng lực số theo hướng thực hành, ứng dụng và sáng tạo. Đối với giảng viên, việc tổ chức các khóa tập huấn chuyên đề về ứng dụng AI trong giảng dạy là cần thiết, bao gồm thiết kế bài giảng tương tác bằng ChatGPT, xây dựng học liệu video bằng Synthesia⁸, quản lý lớp học thông minh qua Google Classroom AI hoặc Moodle Analytics. Đối với sinh viên, các kỹ năng công nghệ và khai thác AI nên được tích hợp vào các học phần cơ sở như Tin học ứng dụng, Tin học nâng cao và một số chuyên đề phát triển kỹ năng số cho sinh viên như tổ chức lớp đào tạo Kỹ năng nghề nghiệp số, Truyền thông du lịch số... nhằm phát triển năng lực tự học và sử dụng AI một cách sáng tạo và đạo đức. Bên cạnh đó, việc hợp tác với doanh nghiệp du lịch thông minh, chẳng hạn các khách sạn và công ty lữ hành sử dụng phần mềm quản lý AI, để tổ chức học kỳ thực tập số (digital internship) giúp sinh viên trải nghiệm trực tiếp ứng dụng công nghệ trong môi trường thực tế.

Thứ tư, chính sách và cơ chế hỗ trợ triển khai, để đảm bảo ứng dụng AI trong đào tạo được triển khai hiệu quả, nhà trường cần xây dựng khung chính sách hỗ trợ chuyển đổi số và AI, bao gồm: Chiến lược số hóa học liệu và quản trị học tập, ưu tiên các học phần thực hành nghiệp vụ du lịch; Lập quỹ hỗ trợ học liệu AI, khuyến khích giảng viên thiết kế và chia sẻ tài nguyên số, đồng thời được ghi nhận trong đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm; Phát huy mô hình hợp tác doanh nghiệp và nhà trường để sinh viên có thể có cơ hội thực hành trên dữ liệu thực tế của doanh nghiệp dưới hướng dẫn của AI; Xây dựng khung đạo đức sử dụng AI trong học thuật, nhằm đảm bảo minh bạch, tránh sao chép và lạm dụng công nghệ trong giảng dạy và học tập.

Thứ năm, định hướng phát triển mô hình “Phòng học du lịch thông minh” phù hợp với điều kiện trường đại học địa phương, từ các giải pháp nêu trên, trong chiến lược phát triển của trường, theo định hướng từng năm, trường có thể đề xuất hình thành mô hình lớp học du lịch thông minh “Smart Tourism Classroom” với quy mô phù hợp gồm ba thành phần chính: (1) Smart Teaching (Giảng dạy thông minh), bài giảng được hỗ trợ bởi AI, chatbot và học liệu ảo; (2) Smart Learning (Học tập thông minh), sinh viên học qua trải nghiệm mô phỏng, được AI phản hồi và đánh giá theo năng lực; (3) Smart Management (Quản lý thông minh), sử dụng hệ thống AI-LMS để theo dõi tiến trình học tập, phân tích dữ liệu và đề xuất cải tiến chương trình. Mô hình này không đặt mục tiêu thay thế hoàn toàn thực hành thực tế, mà đóng vai trò *bổ trợ hiệu quả*, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong điều kiện nguồn lực còn hạn chế của một trường đại học địa phương.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy các học phần nghiệp vụ du lịch tại Khoa Kinh tế - Du lịch, Trường Đại học Quảng Nam hiện mới ở mức khởi đầu, chủ yếu tập trung vào số hóa học liệu và sử dụng một số phần mềm nghiệp vụ cơ bản. Tuy nhiên, những thử nghiệm ban đầu của giảng viên trong việc khai thác công cụ AI cho thấy tiềm năng lớn để đổi mới phương pháp dạy học và nâng cao trải nghiệm học tập cho sinh viên. Đồng thời, kết quả phân tích SWOT đã chỉ ra rằng, bên cạnh nền tảng công nghệ sẵn có và tinh thần chủ động của giảng viên, đơn vị vẫn đối mặt với hạn chế về hạ tầng, học liệu và năng lực công nghệ. Năm nhóm giải pháp được đề xuất gồm đầu tư hạ tầng, bồi dưỡng năng lực giảng viên, xây dựng học liệu AI, hợp tác doanh nghiệp và hoàn thiện chính sách được xem là hướng đi cần thiết để thúc đẩy quá trình “trí tuệ hóa” hoạt động đào tạo du lịch. Do đó việc tích hợp AI không chỉ góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy mà còn hình thành năng lực công nghệ,

8. Synthesia: Là một nền tảng tạo video ứng dụng trí tuệ nhân tạo, cho phép người dùng sản xuất video có người dẫn ảo (AI avatar) chỉ từ văn bản, giúp tự động hóa quá trình sản xuất nội dung mà không cần quay phim hay thu âm thủ công.

tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng nghề nghiệp cho sinh viên, những yếu tố quan trọng của nguồn nhân lực du lịch trong kỷ nguyên số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality-Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>.
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2022). *Artificial intelligence in education: Promises and implications for teaching and learning*. Center for Curriculum Redesign.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kuo, Y. F., Chen, L. S., & Tseng, C. Y. (2021). Investigating an innovative service with hospitality robots. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 321–341. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2020-0754>.
- Radianti, J., Majchrzak, T. A., Fromm, J., & Wohlgenannt, I. (2020). A systematic review of immersive virtual reality applications for higher education: Design elements, lessons learned, and research agenda. *Computers & Education*, 147, 103778. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103778>.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.
- Sigala, M. (2018). Socialmedia and customer engagement in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2017-0010>.
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312–321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>.
- Thủ tướng Chính phủ (2021). *Quyết định số 127/QĐ-TTg về Chiến lược quốc gia về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng trí tuệ nhân tạo đến năm 2030*. Hà Nội.
- UNESCO (2024). *Artificial intelligence in education: Guidance for policy-makers*. UNESCO Publishing.

APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN TEACHING TOURISM PROFESSIONAL- SKILL- ORIENTED COURSES AT QUANG NAM UNIVERSITY

Received: 24/11/2025
Accepted: 23/01/2026
Published: 20/3/2026

Author: Bui Thi Tien
Institution: Quang Nam University
Email: tienbuidtu@gmail.com

Abstract: *In the context of the strong digital transformation in higher education, Artificial Intelligence (AI) is considered a key tool for innovating teaching methods, particularly in the field of tourism, a discipline that requires the integration of theoretical knowledge and practical skills. The objective of this paper is to analyze the current situation of AI applications in tourism professional- skill - oriented courses at Quang Nam University, identify existing limitations in the use of digital technologies, and propose directions for integrating AI to enhance pedagogical competence, learning effectiveness, professional skills, technological literacy, and students' adaptability to the intelligent tourism environment. The study employs document analysis, surveys of students taking tourism practice modules, interviews with lecturers directly involved in teaching, and analysis of current educational technology trends. Data are processed using a combination of qualitative and quantitative approaches, focusing on describing and comparing the practical realities with the potential of AI applications.*

Keywords: *Quang Nam University, tourism practice, artificial intelligence.*