

GIÁO DỤC MỞ TRONG PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC SỐ CHO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH: KHUNG ĐỀ XUẤT VÀ HÀM Ý THAM KHẢO ĐỐI VỚI VIỆT NAM

Nguyễn Thị Hoài An¹, Nguyễn Quỳnh Anh¹

Email liên hệ: hoaian@hou.edu.vn. ORCID: 0009-0008-8034-1919

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 06/07/2026

Ngày hoàn thành đánh giá: 05/10/2026

Ngày bài báo được duyệt đăng: 19/10/2026

DOI: 10.59266/houjs.2026.1503

Tóm tắt: Nghiên cứu phân tích khả năng sử dụng giáo dục mở để phát triển năng lực số cho nguồn nhân lực du lịch thông qua tổng quan tài liệu có chủ đích kết hợp phân tích tài liệu chính sách. Kết quả tổng hợp hình thành sáu nhóm năng lực gắn với nhiệm vụ nghề nghiệp và đề xuất ba mức thực hiện để định hướng bồi dưỡng. Giáo dục mở tạo cơ hội tiếp cận, điều chỉnh và chia sẻ học liệu, nhưng việc hình thành năng lực còn phụ thuộc vào thực hành, hỗ trợ và đánh giá. Khung đề xuất kết nối yêu cầu nghề nghiệp, minh chứng đánh giá và trách nhiệm của các chủ thể thông qua năm điều kiện: nhận diện nhu cầu; đồng kiến tạo nội dung; bảo đảm chất lượng và hỗ trợ; đánh giá và công nhận; hạ tầng, phối hợp và tính bền vững. Khung cung cấp hàm ý tham khảo đối với Việt Nam, chưa được xác nhận bằng chuyên gia hoặc dữ liệu thực nghiệm.

Từ khóa: giáo dục mở, năng lực số, nguồn nhân lực du lịch, học tập tại nơi làm việc, quản trị

I. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang làm thay đổi phương thức tổ chức, cung ứng và tiêu dùng dịch vụ du lịch. Nền tảng số, dữ liệu khách hàng và trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence-AI) tác động đến kênh giao dịch, quy trình kinh doanh và trải nghiệm khách hàng. Trong quản lý khách sạn, các thay đổi này đặt ra yêu cầu về tương tác khách hàng, đổi mới và lãnh đạo số, vượt ra ngoài việc sử dụng công cụ riêng lẻ (Busulwa và cộng

sự, 2022). Nhu cầu học tập vì vậy cần được xem xét trong suốt quá trình làm việc, thay vì chỉ dựa vào đào tạo ban đầu (OECD, 2024).

Khảo sát tại tám quốc gia châu Âu của Carlisle và cộng sự (2023) cho thấy marketing trực tuyến, mạng xã hội và quản lý đánh giá trực tuyến được coi trọng, trong khi khoảng cách kỹ năng lớn xuất hiện ở AI, rô-bốt, thực tế tăng cường và thực tế ảo. Khoảng cách lớn không đồng nghĩa mức độ ưu tiên cao. Nghiên cứu tại Tây Ban Nha cũng ghi nhận nhu cầu

¹ Trường Đại học Mở Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam

đào tạo khác nhau giữa các phân ngành (Zaragoza-Sáez và cộng sự, 2022). Do đó, ưu tiên bồi dưỡng cần xuất phát từ nhiệm vụ nghề nghiệp, không chỉ từ độ mới của công nghệ.

Tại Việt Nam, Võ và cộng sự (2026), sử dụng dữ liệu từ 150 doanh nghiệp du lịch ở Cần Thơ, ghi nhận mối liên hệ tích cực giữa kỹ năng số của nhân viên và chuyển đổi số của doanh nghiệp. Kết quả tại địa bàn này chưa phản ánh mức thiếu hụt năng lực của toàn ngành. Đồng thời, định hướng phát triển nhân lực du lịch và xây dựng tài nguyên giáo dục mở tạo cơ sở xem xét sự kết nối giữa ngành với cơ sở giáo dục (Thủ tướng Chính phủ, 2020, 2023).

Các tài liệu được đối chiếu tiếp cận những khía cạnh khác nhau: Carlisle và cộng sự (2023) nhận diện khoảng cách kỹ năng; Busulwa và cộng sự (2022) xây dựng khung năng lực quản lý; Lin và cộng sự (2018) cùng Hsu (2021) xem xét khóa học trực tuyến mở và sự tham gia học tập. Bài viết kết nối các hướng này qua nhiệm vụ, học liệu, minh chứng đánh giá và trách nhiệm phối hợp. Ba câu hỏi đặt ra là: Những nhóm năng lực số nào cần quan tâm đối với nguồn nhân lực du lịch? Giáo dục mở hỗ trợ những năng lực này trong điều kiện nào? Cần tổ chức quản trị ra sao để hình thành hàm ý tham khảo đối với Việt Nam?

II. Cơ sở lý luận và khung phân tích

2.1. Nguồn nhân lực du lịch và phạm vi nghiên cứu

World Tourism Organization và International Labour Organization (2014) phân biệt việc làm trong các ngành du lịch với việc làm gắn với nhu cầu tiêu dùng

của khách du lịch. Phạm vi nguồn nhân lực vì vậy cần được xác định theo mục đích phân tích.

Trong bài viết, nguồn nhân lực du lịch được hiểu là lực lượng lao động cùng kiến thức, kỹ năng và thái độ được huy động để tổ chức, quản lý và cung ứng dịch vụ cho khách du lịch. Phân tích tập trung vào người đang làm việc trong lưu trú, lữ hành, hướng dẫn và dịch vụ tại điểm tham quan, gồm nhân viên, người quản lý và người làm việc độc lập. Cơ sở giáo dục, cơ quan quản lý và hiệp hội được xem xét với vai trò hỗ trợ, điều phối. Bằng chứng từ sinh viên chỉ được dùng để tham khảo thiết kế học tập.

2.2. Năng lực số của nguồn nhân lực du lịch

Năng lực số kết hợp kiến thức, kỹ năng và thái độ để sử dụng công nghệ tự tin, có tư duy phản biện và có trách nhiệm. DigComp 3.0 gồm 21 năng lực thuộc năm lĩnh vực, với bốn mức thành thạo và AI được tích hợp xuyên suốt (Cosgrove và Cachia, 2025). Đây là khung tham chiếu chung, không phải chuẩn nghề nghiệp riêng cho du lịch.

Bài viết tiếp cận năng lực số của lao động du lịch là khả năng huy động các thành phần trên để thực hiện nhiệm vụ nghề nghiệp phù hợp, an toàn và có trách nhiệm. Yêu cầu được phân biệt theo nhiệm vụ, mức tự chủ và độ phức tạp. Năng lực quản lý chuyển đổi, đổi mới và lãnh đạo số trong Busulwa và cộng sự (2022) không thể áp dụng nguyên trạng cho nhân viên tuyển đầu. Cách tiếp cận theo nhiệm vụ là cơ sở để điều chỉnh khung chung thành nội dung bồi dưỡng theo vị trí.

2.3. Các thành phần và cơ chế liên quan đến giáo dục mở

Giáo dục mở được tiếp cận như việc giảm rào cản tham gia học tập, sử dụng tri thức và công nhận kết quả. Khung OpenEdu xem xét tính mở vượt ra ngoài học liệu và khóa học trực tuyến, bao gồm phương pháp dạy học, hợp tác, công nghệ và sự công nhận (Inamorato dos Santos và cộng sự, 2016). Các thành phần được phân biệt theo chức năng, không coi là tương đương.

Tài nguyên giáo dục mở (Open Educational Resources - OER) là học liệu thuộc phạm vi công cộng hoặc được cấp phép mở, cho phép truy cập miễn phí, sử dụng lại, điều chỉnh và phân phối lại theo điều kiện giấy phép (UNESCO, 2019). Quyền sử dụng phân biệt OER với tài liệu chỉ được đọc miễn phí. Thực hành giáo dục mở (Open Educational Practices - OEP) liên quan đến việc tạo lập, sử dụng OER, chia sẻ thực hành và phương pháp sư phạm mở (Cronin, 2017), chuyển trọng tâm từ tài nguyên sang cách tổ chức dạy và học.

Khóa học trực tuyến mở đại chúng (Massive Open Online Courses - MOOCs) tổ chức hoạt động học tập, có thể kết hợp bài giảng, hỗ trợ, tương tác, hợp tác và đánh giá (Lin và cộng sự, 2018). Tính mở của khóa học và quyền tái sử dụng học liệu cần được xem xét riêng. Lộ trình linh hoạt

và học tập tại nơi làm việc là cách kết nối bồi dưỡng với nghề nghiệp; chúng không tự mang tính mở. OECD (2024) nhấn mạnh liên kết doanh nghiệp - cơ sở giáo dục và đa dạng hóa cơ hội phát triển kỹ năng.

Vi chúng chỉ ghi nhận kết quả của một khối lượng học tập nhỏ đã được đánh giá bằng tiêu chí minh bạch, gắn với bảo đảm chất lượng; không tạo quyền tự động được công nhận tín chỉ (Council of the European Union, 2022). Công nhận kết quả học tập trước đó (Recognition of Prior Learning - RPL) xem xét năng lực đã hình thành qua học tập hoặc kinh nghiệm. Hướng dẫn về xác nhận học tập ngoài chính quy nhấn mạnh nhận diện, lập minh chứng, đánh giá và chứng nhận kết quả (Cedefop, 2023). Trong khung phân tích, những cơ chế này hỗ trợ ghi nhận năng lực; học liệu và hoạt động thực hành hỗ trợ hình thành năng lực; quản trị kết nối hai chức năng với yêu cầu công việc.

III. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng tổng quan tài liệu có chủ đích kết hợp phân tích tài liệu chính sách để xác định yêu cầu năng lực số, khả năng hỗ trợ của giáo dục mở và điều kiện tổ chức thực hiện. Cách tiếp cận cho phép tổng hợp các nghiên cứu khác biệt về thiết kế và bối cảnh để xây dựng khung phân tích (Bowen, 2009; Snyder, 2019).

Bảng 1. Tập tài liệu nội dung và vai trò phân tích

TT	Nhóm nguồn	Tài liệu
1	Năng lực và chính sách kỹ năng du lịch	Busulwa và cộng sự (2022); Carlisle và cộng sự (2023); Zaragoza-Sáez và cộng sự (2022); Parsons và cộng sự (2023).
2	Giáo dục mở và công nhận học tập	Cronin (2017); Lin và cộng sự (2018); Hsu (2021); Tilili và cộng sự (2023); UNESCO (2019); Inamorato dos Santos và cộng sự (2016); Council of the European Union (2022); Cedefop (2023).
3	Khung tham chiếu và báo cáo ngành	Cosgrove và Cachia (2025); OECD (2024); World Tourism Organization và International Labour Organization (2014).
4	Bảng chứng tại Việt Nam	Võ và cộng sự (2026): doanh nghiệp du lịch Cần Thơ.
5	Chính sách Việt Nam	Quyết định 147/QĐ-TTg (2020); Quyết định 1117/QĐ-TTg (2023).

Nguồn: Tác giả tổng hợp

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Khung năng lực số theo nhiệm vụ nghề nghiệp du lịch

Sáu nhóm tại Bảng 2 kết nối các lĩnh vực DigComp với yêu cầu chuyên ngành. Bảng chứng về khác biệt phân ngành trong

Carlisle và cộng sự (2023), Zaragoza-Sáez và cộng sự (2022), cùng khung năng lực quản lý của Busulwa và cộng sự (2022) hỗ trợ việc cụ thể hóa theo công việc. Nhiệm vụ và minh chứng trong bảng là đề xuất vận dụng, không phải kết quả đánh giá lao động Việt Nam.

Bảng 2. Nhóm năng lực số và minh chứng nghề nghiệp đề xuất

Nhóm năng lực	Nhiệm vụ và minh chứng đề xuất	Căn cứ tham chiếu
Thông tin và dữ liệu số	Nhân viên lưu trú kiểm tra dữ liệu đặt phòng; nộp bảng đối chiếu và giải thích sai lệch.	Cosgrove và Cachia (2025).
Giao tiếp và tương tác số với khách hàng	Lễ tân hoặc hướng dẫn viên xử lý yêu cầu trực tuyến; nộp phản hồi và phương án phối hợp.	Carlisle và cộng sự (2023).
Nội dung và marketing số	Nhân viên marketing tạo nội dung giới thiệu dịch vụ; minh chứng thể hiện thông tin chính xác và nguồn hình ảnh.	Carlisle và cộng sự (2023); Cosgrove và Cachia (2025).
Vận hành dịch vụ và nền tảng số	Điều hành tour cập nhật lịch trình, xác nhận dịch vụ; minh chứng là giao dịch mô phỏng được xử lý đúng.	Zaragoza-Sáez và cộng sự (2022); Busulwa và cộng sự (2022).
Giải quyết vấn đề và đổi mới bằng công nghệ số	Người quản lý so sánh giải pháp xử lý lỗi quy trình; nộp phương án cải tiến kèm tiêu chí lựa chọn.	Busulwa và cộng sự (2022).
An toàn, đạo đức và sử dụng số có trách nhiệm	Các vị trí xử lý tình huống dữ liệu khách; minh chứng thể hiện nhận diện rủi ro và quyết định chia sẻ phù hợp.	Cosgrove và Cachia (2025).

Nguồn: Tác giả đề xuất

Nhóm vận hành được tách để thể hiện yêu cầu duy trì và phối hợp giao dịch. Kiểm tra chất lượng dữ liệu đặt phòng thuộc nhóm thông tin; cập nhật, xác nhận đặt phòng thuộc nhóm vận hành. Tạo nội dung quảng bá khác với giải quyết yêu cầu của khách. Một nhiệm vụ có thể huy động nhiều nhóm, nhưng được phân loại theo kết quả chính cần đạt. AI được tích hợp vào các nhiệm vụ phù hợp, không tạo nhóm độc lập; an toàn và trách nhiệm số được xem xét xuyên suốt (Cosgrove và Cachia, 2025).

Bài viết đề xuất ba mức thực hiện, gồm: mức thứ nhất, hoàn thành nhiệm vụ quen thuộc có hướng dẫn; mức thứ hai thực hiện độc lập và xử lý biến thể thường gặp; mức thứ ba cải tiến cách thực hiện và

hướng dẫn người khác. Đây không phải quy đổi bốn mức của DigComp. Đánh giá dự kiến dựa vào độ chính xác, mức tự chủ, xử lý tình huống và an toàn. Chức danh không quyết định mức thành thạo. Trong thiết kế bồi dưỡng, lễ tân có thể ưu tiên vận hành và giao tiếp; marketing chú trọng nội dung và dữ liệu; người quản lý cần thêm năng lực lựa chọn giải pháp, giám sát rủi ro. Các cấu hình này cần được doanh nghiệp thẩm định theo nhiệm vụ thực tế.

4.2. Cơ hội và thách thức đối với nguồn nhân lực du lịch

Bảng 3 chuyển chức năng của giáo dục mở thành phương án bồi dưỡng theo công việc. Các cơ hội gắn với điều chỉnh học liệu, tương tác và ghi nhận kết quả.

Bảng 3. Khả năng ứng dụng giáo dục mở trong bồi dưỡng lao động du lịch

Thành phần	Ứng dụng đề xuất	Điều kiện và giới hạn
OER	Điều chỉnh học liệu thành tình huống đặt phòng, hướng dẫn hoặc phản hồi khách.	Kiểm tra giấy phép, độ chính xác và cập nhật (UNESCO, 2019).
OEP	Giảng viên và người làm nghề cùng biên soạn, phản hồi tình huống dịch vụ.	Dùng dữ liệu mô phỏng; phân công biên tập. Cách tổ chức được gợi mở từ Cronin (2017).
MOOCs	Cung cấp kiến thức nền trước thực hành giao tiếp, nội dung và công cụ số.	Hỗ trợ học tập, ngôn ngữ phù hợp, đánh giá (Lin và cộng sự, 2018).
Lộ trình linh hoạt và học tại nơi làm việc	Chia nội dung theo nhiệm vụ; kết hợp tự học và thực hành có hướng dẫn.	Doanh nghiệp bố trí thời gian, công cụ, người hỗ trợ (OECD, 2024).
Vi chứng chỉ	Ghi nhận kết quả một mô-đun năng lực đã được đánh giá.	Minh bạch đầu ra, tiêu chí, đơn vị cấp; công nhận không tự động (Council of the European Union, 2022).
RPL	Đánh giá minh chứng kinh nghiệm để chọn nội dung học bổ sung.	Kiểm tra tính xác thực, cập nhật và mức đáp ứng yêu cầu (Cedefop, 2023).

Nguồn: Tác giả đề xuất.

Hsu (2021) ghi nhận tính tự chủ và cảm nhận năng lực có liên hệ với sự tham gia MOOCs về du lịch, khách sạn. Phân tích gộp của Tlili và cộng sự (2023) cho thấy OER/OEP có tác động có ý nghĩa thống kê nhưng rất nhỏ lên thành tích học tập. Các kết quả này chưa chứng minh khả năng thực hiện công việc của lao động du lịch. Sự tham gia, hoàn thành khóa học và vận dụng nghề nghiệp vì vậy cần được theo dõi riêng.

Một phương án đề xuất là lễ tân học nguyên tắc giao tiếp từ OER, xử lý phản hồi trực tuyến rồi giải thích lựa chọn với người hướng dẫn. Đánh giá đầu vào giúp người có kinh nghiệm chọn phần cần bồi dưỡng. Nhiệm vụ luyện tập sử dụng dữ liệu mô phỏng, không chia sẻ thông tin khách hoặc bí mật kinh doanh chưa được phép. Doanh nghiệp bố trí thực hành, tránh chuyển toàn bộ trách nhiệm học tập sang cá nhân.

4.3. Căn cứ chính sách và phạm vi vận dụng tại Việt Nam

Quyết định 147/QĐ-TTg định hướng phát triển nhân lực du lịch, đa dạng hóa đào tạo và khuyến khích doanh nghiệp

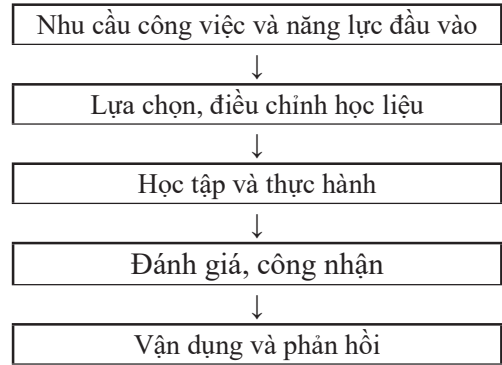
tham gia. Điều 2 giao Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì phối hợp triển khai, kiểm tra và báo cáo; văn bản cũng đề cập huy động nguồn lực thực hiện Chiến lược (Thủ tướng Chính phủ, 2020). Nội dung này cung cấp căn cứ về trách nhiệm phối hợp, chưa xác định một chương trình năng lực số theo vị trí nghề nghiệp.

Quyết định 1117/QĐ-TTg tập trung vào OER trong giáo dục đại học, với công cụ gồm kho tài nguyên, cổng truy cập và tập huấn. Phần III xác định nguồn kinh phí từ ngân sách, nguồn thu hợp pháp của cơ sở giáo dục và nguồn huy động hợp pháp khác; phần IV giao Bộ Giáo dục và Đào tạo chủ trì triển khai, kiểm tra và báo cáo hằng năm (Thủ tướng Chính phủ, 2023). Phạm vi này cần được phân biệt với bồi dưỡng toàn bộ lực lượng lao động du lịch.

Từ hai định hướng, bài viết đề xuất cơ sở đào tạo và doanh nghiệp thỏa thuận về nhiệm vụ, đối tượng học, kinh phí, đánh giá và cập nhật. Đây là kiến nghị vận dụng, không phải bằng chứng về hiệu quả thực thi hay kết luận về khoảng trống của toàn bộ hệ thống chính sách.

4.4. Khung quản trị và điều kiện kiểm chứng

Sáu nhóm năng lực xác định nội dung cần phát triển; năm điều kiện quản trị xác định cách tổ chức thực hiện. Chu trình đề xuất gồm (Hình 1):



Hình 1: Chu trình đề xuất

Bảng 4. Điều kiện quản trị, trách nhiệm và chỉ báo đề xuất

Điều kiện	Trách nhiệm thực hiện	Chỉ báo theo dõi
Nhận diện và cập nhật nhu cầu	Doanh nghiệp xác định nhiệm vụ; cơ sở đào tạo đánh giá đầu vào; người lao động nêu khó khăn.	Tỷ lệ vị trí bồi dưỡng có hồ sơ nhiệm vụ và khoảng trống năng lực.
Đồng kiến tạo nội dung	Cơ sở đào tạo chủ trì thiết kế; doanh nghiệp kiểm tra tình hướng; người học góp ý.	Tỷ lệ mô-đun gắn với nhiệm vụ, chuẩn đầu ra và học liệu có quyền sử dụng phù hợp.
Bảo đảm chất lượng và hỗ trợ	Cơ sở đào tạo kiểm tra nội dung; doanh nghiệp bố trí thực hành, người hướng dẫn.	Tỷ lệ tham gia, hoàn thành; lý do bỏ học; mức tiếp cận hỗ trợ.
Đánh giá và công nhận	Cơ sở đào tạo đánh giá sản phẩm; doanh nghiệp phản hồi vận dụng; người học cung cấp minh chứng.	Tỷ lệ đạt thực hành; mức thống nhất giữa người chấm; tỷ lệ vận dụng đạt yêu cầu.
Hạ tầng, phối hợp và tính bền vững	Đơn vị đào tạo quản lý học liệu, kinh phí; doanh nghiệp phối hợp nguồn lực; cơ quan quản lý, hiệp hội hỗ trợ kết nối.	Kinh phí duy trì; tỷ lệ học liệu rà soát đúng hạn; thời gian xử lý phản hồi.

Nguồn: Tác giả đề xuất.

Năm điều kiện không phải năm bước tuần tự: chất lượng, hỗ trợ và hạ tầng được duy trì xuyên suốt. Hạn chế về dữ liệu, đánh giá và hạ tầng được Parsons và cộng sự (2023) ghi nhận tại sáu quốc gia OECD năm 2021 gợi ý theo dõi cả sự tham gia lẫn kết quả nghề nghiệp, không chỉ lượt đăng ký.

So với trọng tâm năng lực quản lý của Busulwa và cộng sự (2022), cấu phần

Yêu cầu ở Bảng 2 định hướng lựa chọn phương án tại Bảng 3; kết quả thực hiện nhiệm vụ trở thành căn cứ điều chỉnh học liệu và mức hỗ trợ.

Quan hệ giữa các điều kiện được hình thành từ những trở ngại đã phân tích: thiếu phù hợp nghề nghiệp dẫn tới nhận diện nhu cầu và đồng kiến tạo nội dung; khó khăn tham gia dẫn tới bảo đảm chất lượng và hỗ trợ; khoảng cách giữa hoàn thành khóa học với thực hiện công việc dẫn tới đánh giá và công nhận; yêu cầu duy trì, chia sẻ dẫn tới hạ tầng và phối hợp. Trách nhiệm và chỉ báo tại Bảng 4 cụ thể hóa các quan hệ này.

khóa học của Lin và cộng sự (2018) và tính mở ở cấp cơ sở giáo dục trong OpenEdu (Inamorato dos Santos và cộng sự, 2016), bài viết dùng nhiệm vụ nghề nghiệp để kết nối nội dung, minh chứng và trách nhiệm. Đóng góp nằm ở cách liên kết, không ở các nguyên tắc hoàn toàn mới. Học liệu không thay thế môi trường thực hành. Doanh nghiệp nhỏ thiếu người hướng dẫn

cần cân nhắc phối hợp đào tạo; người có năng lực số ban đầu thấp cần được kiểm tra khả năng tham gia.

Kiểm chứng cần bắt đầu bằng thẩm định nhiệm vụ theo nhóm nghề, thử nghiệm mô-đun với bài thực hành tương đương trước, sau và theo dõi vận dụng. Điểm tăng sau học chưa đủ quy kết tác động cho giáo dục mở; cần xem xét kinh nghiệm, hỗ trợ và nhóm đối sánh phù hợp. Việc tách tác dụng của quyền điều chỉnh học liệu khỏi chất lượng thiết kế và hướng dẫn giúp tránh quy toàn bộ kết quả cho đặc tính “mở”.

V. Kết luận

Bài viết đề xuất khung liên kết sáu nhóm năng lực số theo nhiệm vụ nghề nghiệp với năm điều kiện quản trị giáo dục mở. Ba mức thực hiện và các minh chứng đề xuất giúp cụ thể hóa nội dung bồi dưỡng, thay vì áp dụng danh mục chung cho mọi lao động. Đóng góp nằm ở mối liên hệ giữa yêu cầu công việc, lựa chọn học liệu, thực hành, đánh giá và phản hồi.

Đối với Việt Nam, khung gợi ý tổ chức bồi dưỡng theo vị trí thông qua phối hợp giữa cơ sở giáo dục và doanh nghiệp. Kết quả học tập cần được đánh giá qua thực hành và vận dụng; phản hồi nghề nghiệp giúp cập nhật nội dung bồi dưỡng.

Nghiên cứu chịu giới hạn từ lựa chọn tài liệu có chủ đích, mức độ tiếp cận nguồn và khác biệt bối cảnh. Bằng chứng Việt Nam chưa đại diện cho toàn ngành; khung chưa được thẩm định chuyên gia hoặc kiểm định thực nghiệm. Nghiên cứu tiếp theo cần xác nhận nội dung theo nhóm nghề, thử nghiệm mô-đun và theo dõi vận dụng tại nơi làm việc trước khi đề xuất mở rộng.

Tài liệu tham khảo

- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Busulwa, R., Pickering, M., & Mao, I. (2022). Digital transformation and hospitality management competencies: Toward an integrative framework. *International Journal of Hospitality Management*, 102, Article 103132. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103132>
- Carlisle, S., Ivanov, S., & Dijkmans, C. (2023). The digital skills divide: Evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 240-266. <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114>
- Cedefop. (2023). *European guidelines for validating non-formal and informal learning* (3rd ed.). Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2801/389827>
- Cosgrove, J., & Cachia, R. (2025). *DigComp 3.0: European Digital Competence Framework - Fifth edition*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/0001149>
- Council of the European Union. (2022). Council recommendation of 16 June 2022 on a European approach to micro-credentials for lifelong learning and employability (2022/C 243/02). *Official Journal of the European Union*, C 243, 10-25. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022H0627%2802%29>
- Cronin, C. (2017). Openness and praxis: Exploring the use of open educational practices in higher education. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18(5), 15-34. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v18i5.3096>

- Hsu, L. (2021). Learning tourism and hospitality subjects with massive open online courses (MOOCs): A cross-sectional and longitudinal study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, Article 100276. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100276>
- Inamorato dos Santos, A., Punie, Y., & Castaño Muñoz, J. (2016). *Opening up education: A support framework for higher education institutions*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2791/293408>
- Lin, J., Cantoni, L., & Murphy, J. (2018). MOOCs in tourism and hospitality: A review. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 18(3), 217-235. <https://doi.org/10.1080/15313220.2018.1428505>
- OECD. (2024). *OECD tourism trends and policies 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>
- Parsons, D., Choi, M., Thomas, R., Glyptou, K., & Walsh, K. (2023). The policy responses of tourism agencies to emerging digital skills constraints: A critical assessment of six countries. *International Journal of Tourism Research*, 25(1), 97-108. <https://doi.org/10.1002/jtr.2554>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ. <https://datafiles.chinhphu.vn/cpp/files/vbpq/2020/01/147.signed.pdf>
- Thủ tướng Chính phủ. (2023). *Quyết định số 1117/QĐ-TTg ngày 25 tháng 9 năm 2023 phê duyệt Chương trình xây dựng mô hình nguồn tài nguyên giáo dục mở trong giáo dục đại học*. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ. <https://datafiles.chinhphu.vn/cpp/files/vbpq/2023/9/1117-ttg.signed.pdf>
- Tlili, A., Garzón, J., Salha, S., Huang, R., Xu, L., Burgos, D., Denden, M., Farrell, O., Farrow, R., Bozkurt, A., Amiel, T., McGreal, R., López-Serrano, A., & Wiley, D. (2023). Are open educational resources (OER) and practices (OEP) effective in improving learning achievement? A meta-analysis and research synthesis. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20, Article 54. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00424-3>
- UNESCO. (2019). *Recommendation on Open Educational Resources (OER)*. <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/recommendation-open-educational-resources-oer>
- Võ, V. C., Nguyễn, T. N., Đình, T. L. A., & Đoàn, T. N. N. (2026). Tác động của nguồn lực doanh nghiệp đến chuyển đổi số và hiệu quả tiếp thị: Trường hợp các doanh nghiệp du lịch tại thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*, 231(8), 77-85. <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.14187>
- World Tourism Organization, and International Labour Organization. (2014). *Measuring employment in the tourism industries: Guide with best practices*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284416158>
- Zaragoza-Sáez, P., Marco-Lajara, B., & Úbeda-García, M. (2022). Digital skills in tourism. A study from the Next Tourism Generation (NTG) Alliance. *Measuring Business Excellence*, 26(1), 106-121. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2020-0151>

OPEN EDUCATION FOR DIGITAL COMPETENCE DEVELOPMENT IN THE TOURISM WORKFORCE: A PROPOSED FRAMEWORK AND IMPLICATIONS FOR VIETNAM

Nguyen Thi Hoai An¹, Nguyen Quynh Anh¹

Abstract: *This study examines how open education may support digital competence development in the tourism workforce through a literature review of purposively selected sources and policy document analysis. The synthesis identifies six competence groups linked to occupational tasks and proposes three task-performance levels to guide training. Open education offers opportunities to access, adapt and share learning resources, but competence development also requires practice, learner support and assessment. The proposed framework links occupational requirements, assessment evidence and stakeholder responsibilities through five governance conditions: needs identification; content co-creation; quality assurance and learner support; assessment and recognition; and infrastructure, coordination and sustainability. The framework offers provisional implications for Vietnam and has not been validated through expert assessment or empirical data.*

Keywords: *open education, digital competence, tourism workforce, workplace learning, governance*

¹ Hanoi Open University, Hanoi, Vietnam