Nhu cầu sử dụng trí tuệ nhân tạo của sinh viên Khoa Du lịch – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Lại Thị Ngọc Hồ[*1], Nguyễn Duy Phước[**2]
[*]Khoa Du lịch - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
[**]Trường Đại học Quốc tế - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
[1]ltnho@ntt.edu.vn; [2]duyphuoc30102005@gmail.com

Tóm tắt

Trong bối cảnh chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo ngày càng đóng vai trò quan trọng trong giáo dục đại học, đặc biệt đối với ngành du lịch. Nghiên cứu này nhằm khảo sát nhu cầu sử dụng trí tuệ nhân tạo của sinh viên Khoa Du lịch - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, tập trung vào mức độ nhận thức, tần suất và mục đích sử dụng trong học tập. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng là điều tra xã hội học thông qua bảng hỏi trực tuyến với 100 sinh viên. Dữ liệu được xử lý bằng thống kê mô tả nhằm phản ánh xu hướng sử dụng trí tuệ nhân tạo . Kết quả cho thấy phần lớn sinh viên có nhận thức tích cực về trí tuệ nhân tạo và thường xuyên sử dụng các công cụ này trong học tập, đặc biệt cho viết bài, tìm kiếm thông tin và thiết kế nội dung. Tuy nhiên, việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo còn mang tính tự phát, thiếu định hướng và chưa được tích hợp hệ thống trong chương trình đào tạo. Nghiên cứu đề xuất tăng cường đào tạo kỹ năng trí tuệ nhân tạo, xây dựng mô-đun thực hành và phát triển môi trường học tập số nhằm nâng cao năng lực nghề nghiệp cho sinh viên trong bối cảnh công nghệ phát triển nhanh chóng.

® 2026 Journal of Science and Technology - NTTU

Nhận: 14/05/2026
Được duyệt: 30/06/2026
Công bố: 30/09/2026

Từ khóa
Trí tuệ nhân tạo, sinh viên du lịch, nhu cầu sử dụng, giáo dục đại học, chuyển đổi số.

1 Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và quá trình chuyển đổi số (CDS) đang diễn ra mạnh mẽ trên phạm vi toàn cầu, trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) đã và đang trở thành một trong những công nghệ nền tảng có khả năng tạo ra những biến đổi sâu sắc trong mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế — xã hội. Theo Russell và Norvig [1], AI là lĩnh vực khoa học và công nghệ tập trung vào việc xây dựng các hệ thống có khả năng thực hiện những nhiệm vụ đòi hỏi trí thông minh của con người như học tập, suy luận, nhận thức và ra quyết định. Ở góc độ rộng hơn, Russell và Norvig [2] cho rằng AI là khoa học nghiên cứu về các tác nhân thông minh, có khả năng cảm nhận môi trường và thực hiện các hành động nhằm tối ưu hóa khả năng đạt được mục tiêu đã xác định. Sự phát triển nhanh chóng của AI không chỉ làm thay đổi phương thức sản xuất, kinh doanh mà còn tác động mạnh mẽ đến hoạt động giáo dục, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong nhiều ngành nghề khác nhau.

Đối với ngành du lịch, theo Goodfellow, Bengio & Courville, AI đang ngày càng khẳng định vai trò là một công cụ hỗ trợ quan trọng trong quá trình số hóa hoạt động quản trị, kinh doanh và cung cấp dịch vụ. Các ứng dụng như chatbot chăm sóc khách hàng, hệ thống gợi ý hành trình cá nhân hóa, phân tích dữ liệu hành vi du khách, thiết kế chương trình du lịch tự động hay các nền tảng quản lý khách sạn thông minh đang góp phần nâng cao hiệu quả vận hành và cải thiện trải nghiệm khách hàng [3]. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của thị trường du lịch toàn cầu, việc ứng dụng AI không còn là xu hướng mang tính lựa chọn mà đang trở thành yêu cầu tất yếu để nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Song song đó, AI đang tạo ra những thay đổi đáng kể trong lĩnh vực giáo dục đại học. Theo Holmes và cộng sự, các hệ thống hỗ trợ học tập thông minh, chatbot tư vấn học thuật, nền tảng phân tích dữ liệu học tập và công cụ đánh giá tự động đã góp phần cá nhân hóa quá trình học tập, nâng cao hiệu quả đào tạo và hỗ trợ người học phát triển năng lực tự học trong môi trường số [4]. Nghiên cứu của Zawacki-Richter và cộng sự cho thấy, AI không chỉ giúp tiết kiệm thời gian, nâng cao hiệu quả tiếp nhận

https://doi.org/10.55401/7bkhta53

tri thức mà còn mở ra cơ hội đổi mới phương pháp dạy học và quản lý giáo dục trong thời đại số [5].

Đối với sinh viên ngành du lịch, việc tiếp cận và sử dụng AI có ý nghĩa đặc biệt quan trọng bởi đây là lực lượng lao động tương lai trực tiếp tham gia vào quá trình CDS của ngành. Ngoài kiến thức chuyên môn, sinh viên cần được trang bị năng lực số, tư duy công nghệ và khả năng vận dụng AI vào học tập, nghiên cứu cũng như giải quyết các tình huống nghề nghiệp thực tiễn như: thiết kế chương trình du lịch, xây dựng nội dung quảng bá điểm đến, quản trị trải nghiệm khách hàng hay phân tích xu hướng thị trường,...Khả năng khai thác hiệu quả các công cụ AI được xem là một trong những năng lực cốt lõi của nguồn nhân lực du lịch trong giai đoạn hiện nay.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu gần đây cho thấy AI đang ngày càng được sinh viên đại học quan tâm và sử dụng trong học tập. Kết quả nghiên cứu của Bùi và Nguyễn [6] chỉ ra rằng, mức độ hiểu biết về AI có mối quan hệ chặt chẽ với khả năng khai thác các công cụ AI trong học tập, đồng thời nhấn mạnh tầm quan trọng của kỹ năng đánh giá phản biện và nhận thức đạo đức trong quá trình sử dụng công nghệ. Bên cạnh đó, Trần [7] cho rằng hiệu quả ứng dụng AI trong giáo dục phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chất lượng dữ liệu, thiết kế hệ thống và mức độ tham gia của người học. Các nghiên cứu thực nghiệm tại Thành phố Hồ Chí Minh cũng khẳng định rằng tính hữu ích được nhận thức và tính dễ sử dụng là những yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến hành vi sử dụng công cụ AI của sinh viên [8].

Thực tiễn tại KDL-NTTUcho thấy việc ứng dụng AI của sinh viên vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Phần lớn sinh viên đã bước đầu tiếp cận các công cụ phổ biến như: ChatGPT, Google Translate, Canva AI hoặc các nền tảng hỗ trợ học tập thông minh khác, tuy nhiên mức độ hiểu biết, kỹ năng khai thác và khả năng vận dụng vào các nhiệm vụ học tập chuyên ngành chưa đồng đều. Nhiều sinh viên chủ yếu sử dụng AI cho các tác vụ đơn giản mà chưa khai thác được tiềm năng của công nghệ này trong nghiên cứu, thiết kế sản phẩm du lịch, xây dựng nội dung truyền thông hay mô phỏng các hoạt động nghề nghiệp. Bên cạnh đó, những hạn chế về kỹ năng số, khả năng tự học, nhận thức về giá trị ứng dụng của AI cũng như các vấn đề liên quan đến đạo đức sử dụng công nghệ đang đặt ra nhiều thách thức đối với quá trình CDS trong đào tạo ngành du lịch.

Từ những vấn đề lý luận và thực tiễn nêu trên, việc nghiên cứu nhu cầu sử dụng AI của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (KDL-NTTU) là cần thiết và có ý nghĩa cả về mặt khoa học lẫn thực tiễn. Kết quả nghiên cứu không chỉ góp phần làm rõ mức độ quan tâm, nhu cầu và hành vi sử dụng AI của sinh viên ngành du lịch mà còn giúp nhận diện những rào cản trong quá trình tiếp cận công nghệ. Từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực số, khả năng ứng dụng AI và chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu của thời kỳ CDS và hội nhập quốc tế.

2 Phương pháp nghiên cứu

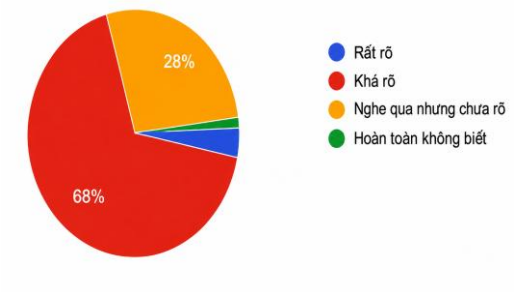
Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng làm chủ đạo, kết hợp phân tích định tính nhằm đánh giá nhu cầu, thực trạng sử dụng và những thách thức trong ứng dụng AI của sinh viên ngành du lịch. Dữ liệu định lượng được thu thập thông qua khảo sát bảng hỏi với mẫu lớn để đo lường tần suất, xu hướng và mức độ đa dạng trong việc sử dụng AI. Đồng thời, dữ liệu định tính từ các câu hỏi mở giúp làm rõ nguyên nhân, động cơ và bối cảnh sử dụng AI của sinh viên. Đối tượng nghiên cứu là sinh viên KDL-NTTU, từ năm nhất đến năm ba, với tổng số 100 mẫu được phân bổ tương đối đồng đều giữa các khóa nhằm đảm bảo tính đại diện.

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi gồm 20 câu, kết hợp trắc nghiệm và câu hỏi mở, tập trung vào: (1) Tần suất và mục đích sử dụng AI trong học tập và hoạt động chuyên môn; (2) Các công cụ AI phổ biến; (3) Những kỹ năng còn thiếu và nhu cầu đào tạo; (4) Kỳ vọng đối với sự hỗ trợ từ nhà trường. Thiết kế bảng hỏi đảm bảo tính ngắn gọn, rõ ràng và thuận lợi cho phân tích, qua đó nâng cao độ tin cậy của kết quả nghiên cứu và làm cơ sở đề xuất giải pháp phù hợp.

3 Kết quả và thảo luận

3.1 Mức độ nhận thức và hiểu biết về AI của sinh viên

Kết quả khảo sát 100 sinh viên cho thấy mức độ hiểu biết về AI có sự phân hóa rõ rệt. Cụ thể, 68 % sinh viên cho rằng mình khá rõ về AI, 28 % chỉ nghe qua nhưng chưa hiểu rõ, 3 % đánh giá rất rõ về AI, trong khi 1 % sinh viên hoàn toàn không biết về công nghệ này. Điều đó cho thấy phần lớn sinh viên đã có nhận thức nhất định về AI; tuy nhiên, vẫn còn khoảng 29 % sinh viên (bao gồm nhóm nghe qua nhưng chưa rõ và hoàn toàn không biết) cần được trang bị thêm kiến thức nền tảng.



Hình 1. Mức độ nhận thức và hiểu biết về AI của sinh viên

Kết quả khảo sát cũng phản ánh rằng sinh viên KDL-NTTU đã bắt đầu quan tâm đáng kể đến AI, đặc biệt khi có tới 68 % khẳng định mình khá rõ về các khái niệm và ứng dụng của công nghệ này. Tuy nhiên, tỷ lệ sinh viên hiểu biết rất rõ chỉ chiếm 3 %, cho thấy mức độ nắm bắt kiến thức chuyên sâu và khả năng vận dụng AI vào học tập, nghiên cứu và nghề nghiệp của sinh viên hiện vẫn còn hạn chế.

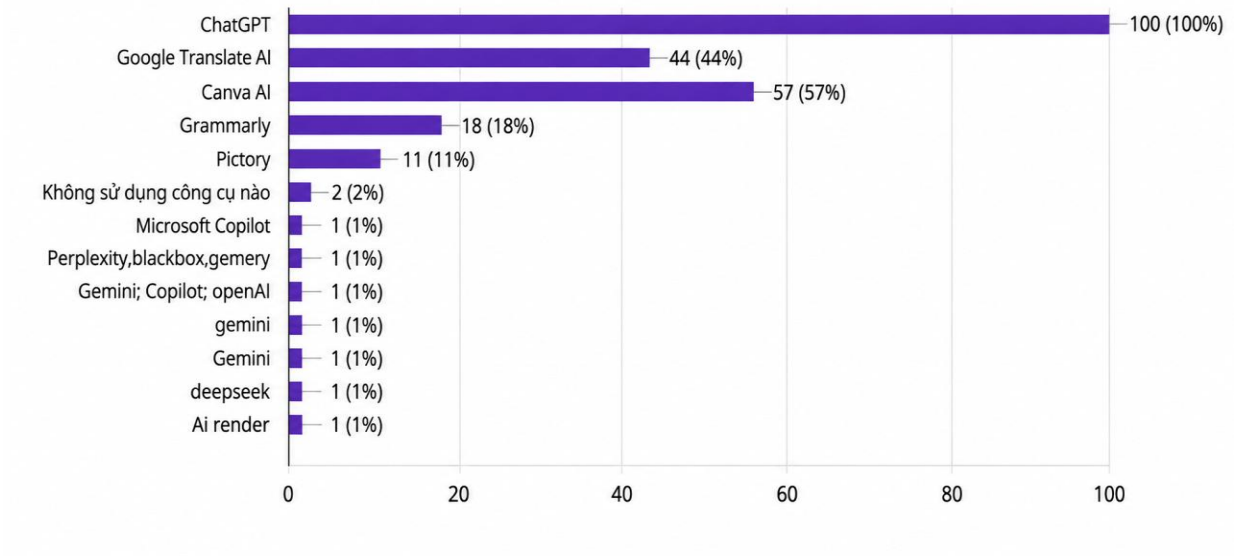
Với tỷ lệ cao sinh viên có hiểu biết cơ bản về AI, nhu cầu ứng dụng công nghệ này trong học tập, tìm kiếm thông tin du lịch, thiết kế tour, dự báo xu hướng thị trường có xu hướng tăng mạnh. Đây cũng là cơ hội để nhà trường tích hợp các công cụ AI vào chương trình đào tạo cũng như tổ chức các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên trải nghiệm công nghệ. Tuy nhiên, thực tế còn 29 % sinh viên chưa nắm vững hoặc chưa biết về AI, điều này có thể hạn chế khả năng tiếp cận các công nghệ mới và giảm năng lực cạnh tranh trong bối cảnh CDS đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành du lịch. Nếu không được đào tạo kịp thời, nhóm sinh viên này có nguy cơ bị tụt hậu so với xu thế phát triển của thị trường lao động tương lai.

3.2 Mức độ sử dụng các công cụ AI của sinh viên

Kết quả khảo sát cho thấy sinh viên KDL-NTTU đã tiếp cận và sử dụng nhiều công cụ AI khác nhau, trong đó nổi bật nhất là ChatGPT, với 100 % sinh viên cho biết đã từng sử dụng. Điều này chứng tỏ ChatGPT đang giữ vai trò quan trọng trong hỗ trợ học tập, tra cứu thông tin và giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực du lịch. Ngoài ChatGPT, các công cụ AI phổ biến khác được sinh viên lựa chọn như Canva AI (57 %) thường được dùng để thiết kế ấn phẩm truyền thông, xây dựng nội dung quảng bá du lịch và hỗ trợ thuyết trình. Google Translate AI (44 %) đóng vai trò quan trọng trong dịch thuật, hỗ trợ sinh viên xử lý các tài liệu tiếng nước ngoài. Grammarly (18 %) và Pictory (11 %) chủ yếu phục vụ kiểm tra ngữ pháp, cải thiện kỹ năng viết và tạo nội dung video, hình ảnh.

Bên cạnh đó, một số công cụ khác như: Microsoft Copilot, Perplexity, DeepSeek, AI Render và Gemini cũng bắt đầu được sinh viên tiếp cận, tuy nhiên tỷ lệ sử dụng còn khá thấp, dưới 3 %. Đáng chú ý, chỉ 2 % sinh viên cho biết chưa từng sử dụng bất kỳ công cụ AI nào, chứng tỏ mức độ phổ cập AI trong đời sống học tập của sinh viên đã rất cao.

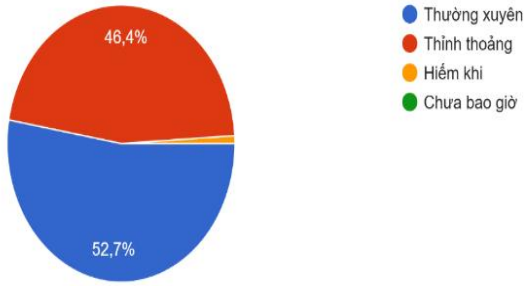
Như vậy, có thể thấy sinh viên KDL-NTTU đã bắt đầu khai thác các ứng dụng AI trong nhiều lĩnh vực, từ tìm kiếm thông tin, dịch thuật, thiết kế, sáng tạo nội dung đến phân tích dữ liệu phục vụ học tập và nghiên cứu. Tuy nhiên, tỷ lệ sử dụng các công cụ nâng cao ngoài ChatGPT, Canva AI và Google Translate AI còn thấp, cho thấy tiềm năng mở rộng kiến thức và kỹ năng ứng dụng AI của sinh viên vẫn còn rất lớn.



Hình 2. Kết quả khảo sát về mức độ sử dụng các công cụ AI của sinh viên

3.3 Mức độ và tần suất sử dụng AI trong học tập của sinh viên

Kết quả khảo sát trên 100 sinh viên KDL-NTTU (Hình 3) cho thấy, 52,7 % sinh viên báo cáo rằng họ thường xuyên sử dụng AI trong quá trình học tập. Tỷ lệ này phản ánh xu hướng tích hợp các công cụ trí tuệ nhân tạo vào hoạt động học thuật đã trở thành một hành vi phổ biến, đặc biệt trong bối cảnh giáo dục đại học đang thúc đẩy CDS nhằm tối ưu hóa thời gian và nguồn lực cho các nhiệm vụ nghiên cứu, làm bài tập và phát triển kỹ năng chuyên môn



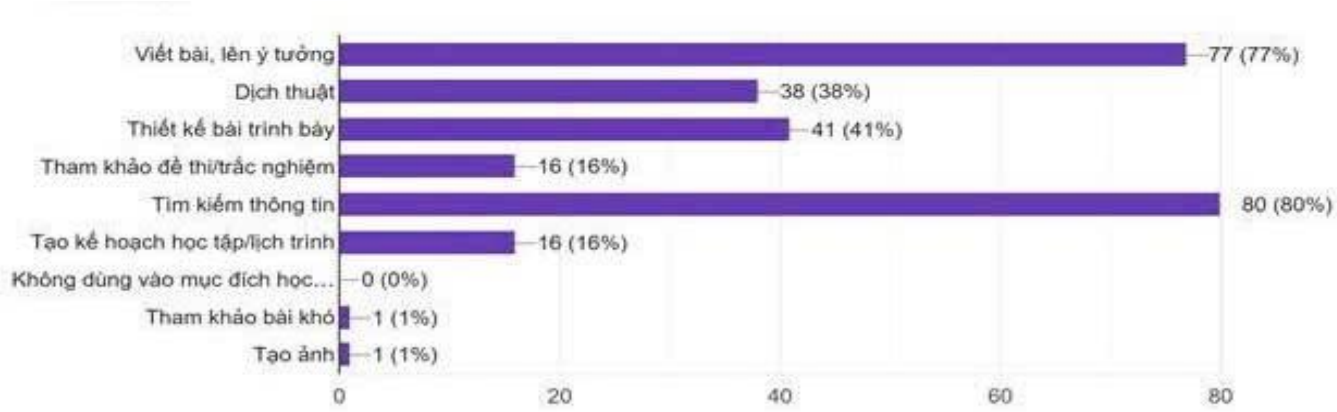
Hình 3. Mức độ và tần suất sử dụng AI trong học tập của sinh viên

Ngoài ra, 46,4 % sinh viên cho biết họ sử dụng AI ở mức thỉnh thoảng, cho thấy dù chưa hình thành thói quen sử dụng hàng ngày, AI vẫn được xem là một công cụ hỗ trợ quan trọng, đặc biệt trong các tình huống yêu cầu xử lý thông tin nhanh hoặc giải quyết các vấn đề học thuật phức tạp.

Đáng chú ý, tỷ lệ sinh viên sử dụng AI hiếm khi hoặc chưa bao giờ gần như bằng không. Kết quả này khẳng định mức độ tiếp cận, chấp nhận và hòa nhập công nghệ của sinh viên ngành du lịch tại trường là rất cao, phản ánh khả năng thích ứng mạnh mẽ với các công nghệ mới.

3.4 Mục đích và xu hướng sử dụng AI của sinh viên ngành du lịch

Khảo sát được tiến hành với 100 sinh viên KDL-NTTU, trong đó mỗi sinh viên được phép lựa chọn tối đa ba mục đích thường xuyên sử dụng AI. Kết quả thu thập phản ánh rõ ràng các ưu tiên và thói quen ứng dụng AI trong học tập, nghiên cứu, cũng như trong các hoạt động chuyên môn liên quan đến ngành du lịch.



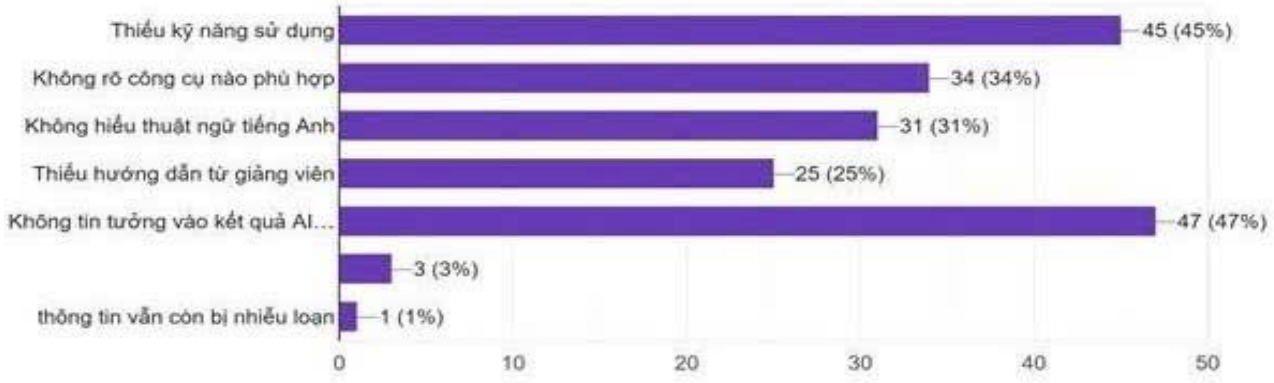
Hình 4. Mục đích và xu hướng sử dụng AI của sinh viên ngành Du lịch

Hai mục đích sử dụng chiếm tỷ lệ cao nhất là viết bài, lên ý tưởng và tìm kiếm thông tin, cùng đạt 77% (Hình 4). Điều này khẳng định AI đang đóng vai trò như một công cụ hỗ trợ quan trọng trong sáng tạo nội dung học thuật và tra cứu kiến thức phục vụ môn học, bài tập hoặc dự án thực hành. Nhóm mục đích kế tiếp gồm thiết kế bài trình bày (41 %) và dịch thuật (38 %). Đây đều là các kỹ năng then chốt đối với sinh viên ngành du lịch, vốn thường xuyên tham gia thuyết trình, làm dự án nhóm, và cần giao tiếp đa ngôn ngữ để đáp ứng yêu cầu học tập cũng như bối cảnh hội nhập. Các mục đích khác như tham khảo để thử nghiệm (16 %), tạo kế hoạch học tập/lịch trình (16%) và các chức năng chuyên biệt như tạo ảnh hoặc tham khảo bài khó (1%) có tỷ lệ sử dụng thấp hơn đáng kể. Đáng chú ý, không có sinh viên nào chọn "Không dùng vào mục đích học tập/công việc", cho thấy AI đã trở thành một công cụ hữu ích, quen thuộc và được ứng dụng thực tiễn bởi toàn bộ nhóm đối tượng khảo sát. Tỷ lệ cao ở nhóm "viết bài, lên ý tưởng" và "tìm kiếm thông tin" cho thấy AI đã trở thành một phần không thể thiếu trong quy trình học tập và nghiên cứu của sinh viên, giúp tiết kiệm thời

gian, mở rộng nguồn tham khảo và nâng cao chất lượng sản phẩm học thuật.

Sự hiện diện của các mục đích như "thiết kế bài trình bày" và "dịch thuật" phản ánh xu hướng tích hợp AI vào các kỹ năng mềm. Đây là yếu tố quan trọng để sinh viên ngành du lịch nâng cao năng lực giao tiếp, kỹ năng thuyết trình và khả năng hội nhập quốc tế. Các chức năng như "tạo ảnh", "lập kế hoạch" hay "giải quyết bài khó" chưa được sử dụng phổ biến, có thể do hạn chế về nhận thức lợi ích, kỹ năng khai thác hoặc nhu cầu thực tiễn chưa cao ở giai đoạn hiện tại.

3.5 Thách thức và hàm ý trong việc ứng dụng AI của sinh viên ngành du lịch



Hình 5. Thách thức và hàm ý trong việc ứng dụng AI của sinh viên ngành du lịch

Mặc dù AI đã được ứng dụng phổ biến trong môi trường học tập đại học, kết quả khảo sát cho thấy sinh viên vẫn đối mặt với nhiều thách thức khi khai thác hiệu quả các công cụ này (Hình 5). Trong số các rào cản được ghi nhận, hai khó khăn nổi bật nhất là "Không tin tưởng vào kết quả AI" (47 %) và "Thiếu kỹ năng sử dụng" (45 %). Tỷ lệ cao ở cả hai yếu tố này cho thấy rằng, việc ứng dụng AI trong học tập không chỉ phụ thuộc vào khả năng tiếp cận công nghệ mà còn liên quan mật thiết đến mức độ tin cậy của người dùng đối với kết quả mà công cụ tạo ra, cũng như năng lực thao tác và khai thác các tính năng một cách tối ưu. Việc thiếu niềm tin vào kết quả AI có thể bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân, bao gồm chất lượng dữ liệu đầu vào, tính minh bạch trong thuật toán, hoặc trải nghiệm trước đây của sinh viên với các kết quả thiếu chính xác. Trong khi đó, hạn chế về kỹ năng sử dụng phản ánh khoảng trống về đào tạo, hướng dẫn và thực hành, khiến người học khó tận dụng đầy đủ tiềm năng của AI để phục vụ nhu cầu học thuật.

Ngoài hai khó khăn chính, khảo sát còn chỉ ra một số rào cản khác như "Không rõ công cụ nào phù hợp" (34%), "Không hiểu thuật ngữ tiếng Anh" (31 %) và "Thiếu hướng dẫn từ giảng viên" (25 %). Những vấn đề này cho thấy, sinh viên không chỉ cần được trang bị kỹ năng kỹ thuật mà còn cần hỗ trợ trong việc lựa chọn công cụ phù hợp với mục tiêu học tập, nâng cao năng lực ngoại ngữ chuyên ngành (đặc biệt là tiếng Anh – ngôn ngữ phổ biến của các nền tảng AI), cũng như nhận được định hướng từ đội ngũ giảng viên để sử dụng AI một cách có hệ thống. Đáng chú ý, một số khó khăn được ghi nhận ở mức rất thấp "Thông tin còn bị nhiễu loạn" (1%).

Mặc dù chiếm tỷ lệ không đáng kể, các yếu tố này vẫn hàm ý rằng chất lượng đầu ra của AI và tính ổn định trong cung cấp thông tin cần được cải thiện để củng cố lòng tin của người sử dụng. Tổng thể, các kết quả này cho thấy rằng bên cạnh việc phổ biến kiến thức về AI, cần triển khai các chương trình đào tạo kỹ năng số, tăng cường hướng dẫn từ giảng viên, và phát triển các công cụ AI minh bạch, đáng tin cậy hơn. Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả ứng dụng AI trong học tập mà còn góp phần hình thành năng lực sử dụng công nghệ bền vững cho sinh viên trong kỷ nguyên CDS.

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn sinh viên KDL-NTTU đã bước đầu có nhận thức tích cực về AI và thể hiện mong muốn được học hỏi, tiếp cận và ứng dụng AI vào quá trình học tập cũng như định hướng nghề nghiệp trong tương lai. Đây là tín hiệu đáng khích lệ trong bối cảnh ngành du lịch đang từng bước chuyển mình theo xu hướng công nghệ hóa và số hóa dịch vụ.

Tuy nhiên, rào cản lớn nhất đối với sinh viên hiện nay bao gồm: Thiếu kỹ năng sử dụng công nghệ và công cụ AI một cách hiệu quả; Thiếu nền tảng lý thuyết và kiến thức cơ bản về AI, đặc biệt là các ứng dụng liên quan trực tiếp đến ngành du lịch; Thiếu định hướng nghề nghiệp gắn với công nghệ, dẫn đến việc tiếp cận AI còn mang tính tự phát, thiếu chiến lược dài hạn.

Trong khi đó, AI đang phát triển mạnh mẽ trong lĩnh vực du lịch với các ứng dụng bật như chatbot chăm sóc khách hàng, hệ thống đề xuất hành trình, phân tích dữ liệu hành vi khách hàng, hay quản lý vận hành thông minh. Những xu hướng này đòi hỏi chương trình đào tạo cần có sự điều chỉnh linh hoạt, cập nhật kịp thời và tích hợp nội dung công nghệ một cách hệ thống nhằm trang bị cho sinh viên năng lực thích ứng với thị trường lao động đang thay đổi nhanh chóng. Đồng thời, kết quả khảo sát cũng nhấn mạnh nhu cầu cần có sự kết nối chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp du lịch – những đơn vị đang triển khai các giải pháp công nghệ thực tiễn để tạo cơ hội cho sinh viên thực hành, trải nghiệm và phát triển kỹ năng nghề nghiệp gắn với môi trường công nghệ cao.

4 Kiến nghị và giải pháp

4.1 Đề xuất giải pháp từ phía nhà trường

Để nâng cao năng lực tiếp cận và ứng dụng AI cho sinh viên KDL-NTTU, nhà trường cần chủ động triển khai các giải pháp mang tính hệ thống và bền vững

Một là, tích hợp học phần "Ứng dụng AI trong ngành Du lịch" vào chương trình đào tạo chính quy. Việc xây dựng một học phần chuyên sâu về AI giúp sinh viên tiếp cận một cách bài bản các kiến thức nền tảng và kỹ năng thực hành liên quan đến các công cụ AI đang được ứng dụng trong lĩnh vực du lịch – lữ hành. Môn học này có thể bao gồm nội dung về chatbot chăm sóc khách hàng, hệ thống gợi ý tour, tối ưu hóa quy trình vận hành du lịch bằng AI, phân tích hành vi khách hàng,...

Hai là, tổ chức các hội thảo, tọa đàm chuyên đề với sự tham gia của chuyên gia và doanh nghiệp công nghệ. Đây là cơ hội để sinh viên được tiếp xúc với những kinh nghiệm thực tiễn, cập nhật xu hướng mới và hiểu rõ hơn về nhu cầu của thị trường lao động trong bối cảnh CDS. Những buổi chia sẻ này cũng có thể gợi mở định hướng nghề nghiệp liên quan đến công nghệ du lịch.

Ba là, hỗ trợ tài nguyên học tập và tài khoản công cụ AI cho sinh viên, nhà trường nên cung cấp quyền truy cập miễn phí hoặc ưu đãi vào các nền tảng AI phục vụ học tập như ChatGPT, Canva AI, Notion AI, hoặc các phần mềm chuyên dụng trong ngành. Việc này cần đi kèm với hướng dẫn sử dụng có kiểm soát, nhằm đảm bảo tính hiệu quả và tránh lạm dụng công cụ dẫn đến tư duy thụ động. Ngoài ra, thư viện trường có thể xây dựng kho học liệu điện tử chuyên đề về AI trong du lịch, giúp sinh viên dễ dàng tra cứu và tự học.

4.2 Đề xuất giải pháp từ phía sinh viên

Bên cạnh vai trò định hướng và hỗ trợ của nhà trường, sinh viên cũng cần thể hiện tinh thần chủ động, năng động trong việc tiếp cận và ứng dụng AI vào quá trình học tập và rèn luyện nghề nghiệp.

Một là, chủ động tự học và cập nhật công nghệ thông qua các khóa học trực tuyến mở (MOOC). Sinh viên nên tích cực tham gia các khóa học về AI, công nghệ du lịch, kỹ năng số trên các nền tảng uy tín như Coursera, edX, Udemy hoặc FutureLearn. Đây là nguồn học liệu đa dạng, chất lượng cao, giúp mở rộng kiến thức vượt ngoài khuôn khổ chương trình đào tạo chính quy.

Hai là, rèn luyện kỹ năng sử dụng các công cụ AI phổ biến trong lĩnh vực du lịch – truyền thông. Việc thành thạo các công cụ như ChatGPT (trợ lý nội dung), Canva AI (thiết kế ấn phẩm), Notion AI (quản lý công việc), các trình lập kế hoạch hành trình thông minh (AI itinerary planners) sẽ giúp sinh viên nâng cao hiệu suất học tập, đồng thời chuẩn bị sẵn sàng cho công việc thực tiễn trong ngành.

Ba là, chủ động tích hợp AI vào quá trình học tập và thực hành nghề nghiệp. Sinh viên cần mạnh dạn ứng dụng các công cụ AI vào bài thuyết trình, bài tập nhóm, thiết kế tour du lịch, xây dựng nội dung truyền thông số hoặc phân tích dữ liệu khách hàng trong các môn học chuyên ngành. Việc áp dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao chất lượng học thuật mà còn phát triển tư duy sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề và khả năng thích ứng với môi trường làm việc hiện đại.

4.3 Đề xuất giải pháp từ phía doanh nghiệp du lịch

Doanh nghiệp du lịch - lữ hành giữ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình CDS và lan tỏa ứng dụng trí tuệ nhân tạo vào thực tiễn ngành nghề. Việc phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp sẽ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời giúp sinh viên tiếp cận với môi trường làm việc thực tế có yếu tố công nghệ. Một số giải pháp đề xuất bao gồm:

Một là, tăng cường hợp tác với cơ sở đào tạo để cung cấp môi trường thực tập có yếu tố công nghệ – AI. Doanh nghiệp nên tạo điều kiện để sinh viên được tham gia thực tập tại các bộ phận đang triển khai ứng dụng AI, như phòng chăm sóc khách hàng số, bộ phận phân tích dữ liệu hành vi du lịch, hoặc các dự án số hóa sản phẩm dịch vụ. Điều này giúp sinh viên tiếp cận trực tiếp với các công cụ AI trong thực tiễn, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp gắn với yêu cầu CDS của ngành.

Hai là, tham gia xây dựng và tư vấn nội dung chương trình đào tạo, doanh nghiệp nên đóng vai trò là đối tác chiến lược trong việc góp ý, điều chỉnh hoặc đề xuất nội dung đào tạo theo hướng tích hợp giữa công nghệ và dịch vụ. Những chia sẻ từ doanh nghiệp sẽ giúp nhà trường cập nhật kịp thời nhu cầu lao động mới, định hướng phát triển kỹ năng cho sinh viên, đồng thời rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn nghề nghiệp.

4.4 Đề xuất giải pháp từ phía cơ quan quản lý giáo dục

Cơ quan quản lý giáo dục, đặc biệt là Bộ Giáo dục và Đào tạo, giữ vai trò định hướng chiến lược trong việc thúc đẩy CDS và tích hợp công nghệ mới vào hệ thống giáo dục đại học. Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng phát triển AI mạnh mẽ, cần có những chính sách kịp thời và linh hoạt nhằm hỗ trợ các cơ sở đào tạo và người học.

Một là, ban hành chính sách khuyến khích tích hợp công nghệ và AI vào chương trình đào tạo đại học, các khung chương trình cần được cập nhật theo hướng mở, linh hoạt, cho phép các trường đại học xây dựng học phần mới liên quan đến trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, và ứng dụng công nghệ trong các ngành nghề cụ thể như du lịch, truyền thông, marketing... Việc đưa AI vào giáo dục cần được định hướng như một nội dung xuyên suốt thay vì chỉ là kỹ năng bổ trợ.

Hai là, hỗ trợ nguồn lực và kinh phí cho các dự án CDS trong giáo dục đại học, cơ quan quản lý nên tạo điều kiện để các trường tiếp cận các gói tài trợ nghiên cứu, phát triển mô hình dạy học tích hợp công nghệ và đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin. Điều này đặc biệt quan trọng đối với các trường đại học ngoài công lập, nơi còn gặp nhiều khó khăn về ngân sách.

Ba là, thiết lập cơ chế kết nối giữa nhà trường – doanh nghiệp – chuyên gia công nghệ, thông qua các chương trình quốc gia về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, cơ quan quản lý giáo dục cần giữ vai trò trung gian điều phối, hỗ trợ các sáng kiến hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp công nghệ. Đây là nền tảng để sinh viên được học tập gắn liền với thực tiễn, rút ngắn thời gian thích nghi sau khi ra trường.

5 Kết luận

AI không còn là một xu hướng công nghệ mang tính thời điểm, mà đã trở thành một yêu cầu thiết yếu trong quá trình CDS của ngành Du lịch nói riêng và các lĩnh vực dịch vụ nói chung. Kết quả khảo sát cho thấy, sinh viên KDL-NTTU thể hiện nhu cầu sử dụng AI ngày càng rõ nét, phản ánh sự thay đổi trong tư duy tiếp cận công nghệ và kỳ vọng nâng cao hiệu quả học tập, thực hành nghề nghiệp. Tuy nhiên, quá trình ứng dụng AI hiện vẫn còn mang tính tự phát, thiếu định hướng và chưa được tích hợp hiệu quả vào chương trình đào tạo. Điều này đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa các bên liên quan, bao gồm nhà trường với vai trò kiến tạo chương trình và cung cấp nền tảng học tập công nghệ; sinh viên với tinh thần tự học, chủ động thích nghi và sáng tạo; cùng với doanh nghiệp nơi mang lại trải nghiệm thực tiễn và cầu nối với thị trường lao động.

Việc đẩy mạnh ứng dụng AI trong đào tạo không chỉ góp phần nâng cao chất lượng giáo dục đại học, mà còn trang bị cho sinh viên những năng lực nghề nghiệp thiết yếu trong bối cảnh ngành Du lịch đang chuyển mình mạnh mẽ theo hướng số hóa và cá nhân hóa dịch vụ.

Lời cảm ơn

Chúng tôi xin cảm ơn Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Thành phố Hồ Chí Minh, đã hỗ trợ cho nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

[1]. S. Russell, P. Norvig. (2016). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson Education.

[2]. S. Russell, P. Norvig. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.).* Pearson Education.

[3]. I. Goodfellow, Y. Bengio, A. Courville. (2016). *Deep Learning*. MIT Press.

[4]. W. Holmes, M. Bialik, C. Fadel. (2019). *Artificial Intelligence in Education: Promises and Implications for Teaching and Learning*. Center for Curriculum Redesign.

[5]. O. Zawacki-Richter, V.I. Marín, M. Bond, F. Gouverneur. (2019*). Systematic Review of Research on Artificial Intelligence Applications in Higher Education: Where Are the Educators?* International Journal of Educational Technology in Higher Education 16(39), p1–27.
[6]. Bùi Trọng Tài & Nguyễn Minh Tuấn. (2024*). Nghiên cứu ảnh hưởng của trí tuệ nhân tạo trong giáo dục tới hoạt động học tập của sinh viên*. Tạp chí Giáo dục, 24(10), tr 6–11.
[7]. Trần Thị Hạnh Hiệp. (2025). *Thách thức và giải pháp khi triển khai cá nhân hóa học tập bằng AI trong giảng dạy tại Học viện Quản lý Giáo dục*. Tạp chí Tâm lý - Giáo dục, 31(4).
[8]. Dư Thị Chung, Nguyễn Cao Minh Thành, Nguyễn Vy Anh Thư, Huỳnh Diễm Trinh, Vũ Thị Tuyết Trinh. (2024). *Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng trí tuệ nhân tạo trong học tập của sinh viên đại học: Nghiên cứu thực nghiệm từ Thành phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Nghiên cứu Tài chính – Marketing, 15(6), tr. 112–125. https://doi.org/10.52932/jfm.v15i6.544

The Demand for Artificial Intelligence Usage Among Students of Faculty of Tourism at Nguyen Tat Thanh University

Lai Thi Ngoc Ho[*1], Nguyen Duy Phuoc[**2]
[*]Faculty of Tourism - Nguyen Tat Thanh University, Ho Chi Minh City, Viet Nam
[**]International University - Viet Nam National University, Ho Chi Minh City, Viet Nam
[1]ltnho@ntt.edu.vn; [2]duyphuoc30102005@gmail.com

Abstract: In the context of digital transformation, Artificial Intelligence (AI) plays an increasingly pivotal role in higher education, particularly within the tourism sector. This study aims to carry out a survey on the demand for AI usage among students at the Faculty of Tourism – Nguyen Tat Thanh University, focusing on awareness levels, frequency of use, and academic purposes. The research methodology employed is a sociological survey conducted via online questionnaires with 100 students. Data were processed using descriptive statistics to reflect prevailing AI usage trends.
The results indicate that the majority of students maintain a positive perception of AI and frequently utilize these tools for academic tasks, specifically in writing, information retrieval, and content design. However, the application of AI remains largely spontaneous and lacks formal guidance, as it has not yet been systematically integrated into the training curriculum. The study proposes enhancing AI skill training, developing practical modules, and building digital learning environments to improve students' professional competencies amidst rapid technological advancements.
Keywords: Artificial Intelligence, tourism students, usage demand, higher education, digital transformation.