

VAI TRÒ CỦA TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ ĐỐI VỚI HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH TẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THU TRANG - LÊ THỊ THẢO NGỌC - TRỊNH HUYỀN NHUNG
- LÊ ĐÌNH SƠN - NGUYỄN ĐẶNG NHỰT MINH

Ngày nhận bài: 22/6/2026

Ngày sửa bài: 8/7/2026

Ngày duyệt đăng bài: 22/7/2026

DOI:

Tóm tắt:

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, trình độ ngoại ngữ ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với sự phát triển của ngành du lịch. Thông qua tổng hợp các nghiên cứu tiền nhiệm, nghiên cứu này làm rõ mối liên hệ giữa trình độ ngoại ngữ với chất lượng giao tiếp, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách du lịch và năng lực cạnh tranh của điểm đến, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động du lịch. Tại Việt Nam, mặc dù trình độ ngoại ngữ và lượng khách quốc tế đều có xu hướng cải thiện, tuy nhiên năng lực tiếng Anh của dân nội địa vẫn chỉ ở mức trung bình. Vì vậy, cần tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo ngoại ngữ, mở rộng phổ cập ngoại ngữ và đẩy mạnh chuyển đổi số trong ngành du lịch nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh và phát triển du lịch bền vững.

Từ khóa: trình độ ngoại ngữ, lượt khách quốc tế, du lịch bền vững

The role of foreign language proficiency in tourism performance in Vietnam

Abstract:

This study examines the role of foreign language proficiency in Vietnam's tourism performance amid international economic integration. By synthesizing previous studies, it clarifies the relationship between foreign language proficiency and communication quality, service quality, tourist satisfaction, and destination competitiveness, thereby contributing to improved tourism performance. Although both foreign language proficiency and international tourist arrivals in Vietnam have shown improvement, the English proficiency of the local population remains moderate. The study therefore emphasizes the need to improve the quality of foreign language education, broaden access to language learning, and accelerate digital transformation in the tourism sector. These measures are expected to strengthen destination competitiveness and support sustainable tourism development in Vietnam.

Keywords: foreign language proficiency, international tourist arrivals, sustainable tourism.

1. Đặt vấn đề

Du lịch được xem là một trong những ngành kinh tế quan trọng, đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và thúc đẩy phát triển bền vững tại nhiều quốc gia. Tại Việt Nam, du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, thu hút đầu tư, quảng bá hình ảnh quốc gia và nâng cao thu nhập cho người dân (Thế giới & Việt Nam, 2026).

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và sự cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các điểm đến, chất lượng nguồn nhân lực trở thành một trong những yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của ngành du lịch. Trong đó, trình độ ngoại ngữ giữ vai trò quan trọng khi giúp nâng cao hiệu quả giao tiếp với khách quốc tế, cải thiện chất lượng dịch vụ, hỗ trợ quảng bá điểm đến và tăng cường khả năng kết nối với thị trường du lịch toàn cầu. Nhiều nghiên cứu đã ghi nhận mối liên hệ tích cực giữa trình độ ngoại ngữ và hiệu quả hoạt động du lịch (Dũng và Na, 2025; Astawa và Wijaya, 2024).

Mặc dù vai trò của trình độ ngoại ngữ đối với ngành du lịch đã được đề cập trong nhiều nghiên cứu, các kết quả hiện có vẫn còn phân tán và chủ yếu tập trung vào từng khía cạnh riêng lẻ như chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách du lịch hoặc năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Trong khi đó, các nghiên cứu tổng hợp mối quan hệ giữa trình độ ngoại ngữ, năng lực cạnh tranh điểm đến và hiệu quả hoạt động du lịch vẫn còn tương đối hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh các nền kinh tế đang phát triển như Việt Nam. Điều này cho thấy, cần có một cái nhìn tổng quan nhằm hệ thống hóa các bằng chứng nghiên cứu hiện có và làm rõ vai trò của trình độ ngoại ngữ đối với sự phát triển của ngành du lịch.

Đối với Việt Nam, trình độ ngoại ngữ của người dân đã có nhiều cải thiện trong những năm gần đây nhưng vẫn còn khoảng cách so với nhiều quốc gia có ngành du lịch phát triển. Trong khi đó, lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam liên tục gia tăng, đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là năng lực ngoại ngữ. Xuất phát từ bối cảnh đó, nghiên cứu này tổng hợp và phân tích các nghiên cứu tiền nhiệm nhằm làm rõ vai trò của trình độ ngoại ngữ đối với hiệu quả hoạt động du lịch, đồng thời đánh giá thực trạng tại Việt Nam và đề xuất một số hàm ý nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

2. Mối quan hệ giữa trình độ ngoại ngữ, năng lực cạnh tranh điểm đến và hiệu quả hoạt động du lịch

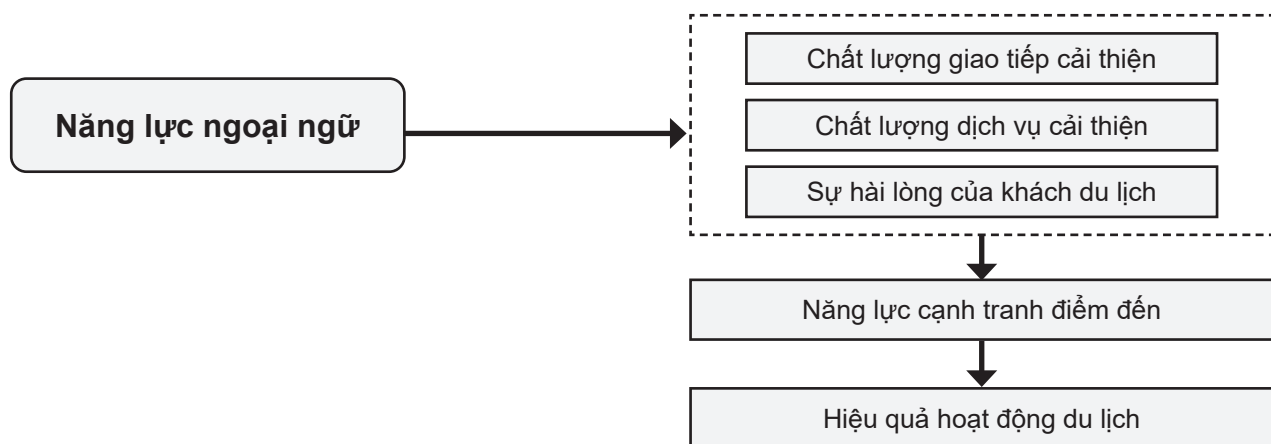
Các nghiên cứu trước đây cho thấy, trình độ ngoại ngữ có vai trò quan trọng đối với hoạt động du lịch thông qua việc nâng cao chất lượng giao tiếp, cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách du lịch. Trong ngành du lịch, ngoại ngữ không chỉ giúp người lao động giao tiếp hiệu quả với khách quốc tế mà còn hỗ trợ truyền tải thông tin chính xác, xử lý các tình huống phát sinh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách. Nhờ đó, chất lượng dịch vụ được cải thiện, trải nghiệm của khách du lịch được nâng cao và hình ảnh điểm đến cũng trở nên tích cực hơn. Theo Rachim và Salam (2025), trình độ ngoại ngữ giúp nâng cao năng lực giao tiếp của người lao động trong ngành du lịch, từ đó cải thiện hiệu quả giao tiếp và hiệu suất làm việc. Tương tự, Saptiany và cộng sự (2023) cho rằng, trình độ tiếng Anh có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách du lịch, khả năng thu hút khách và năng lực cạnh tranh của các điểm đến. Điều này cho thấy, ngoại ngữ không chỉ là một kỹ năng nghề nghiệp mà còn là yếu tố góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách du lịch và tăng sức hấp dẫn của điểm đến trên thị trường quốc tế.

Ở góc độ năng lực cạnh tranh, các nghiên cứu cho thấy đây là một khái niệm đa chiều, được hình thành từ nhiều yếu tố như lợi thế cạnh tranh, tính bền vững, hiệu quả hoạt động và các điều kiện kinh tế của điểm đến (Sang và cộng sự, 2025). Trong đó, chất lượng nguồn nhân lực được xem là một trong những nền tảng quan trọng tạo nên năng lực cạnh tranh của ngành du lịch. Nghiên cứu của Thúy Anh (2025) khẳng định

vốn trí tuệ, đặc biệt là vốn con người, có tác động tích cực đến năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch. Do trình độ ngoại ngữ là một bộ phận của vốn nhân lực, việc nâng cao năng lực ngoại ngữ không chỉ giúp cải thiện chất lượng giao tiếp và dịch vụ mà còn nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ lao động, tăng khả năng phục vụ khách quốc tế và mở rộng cơ hội hợp tác với các đối tác nước ngoài. Từ đó, trình độ ngoại ngữ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến và tạo điều kiện cải thiện hiệu quả hoạt động du lịch.

Nhìn chung, các nghiên cứu trước đều khẳng định vai trò của trình độ ngoại ngữ đối với sự phát triển của ngành du lịch. Thông qua việc nâng cao chất lượng giao tiếp, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách du lịch, trình độ ngoại ngữ góp phần tăng cường năng lực cạnh tranh của điểm đến, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động du lịch (Hình 1).

Hình 1. Khung tổng hợp mối quan hệ giữa trình độ ngoại ngữ, năng lực cạnh tranh điểm đến và hiệu quả hoạt động du lịch



Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp (2026)

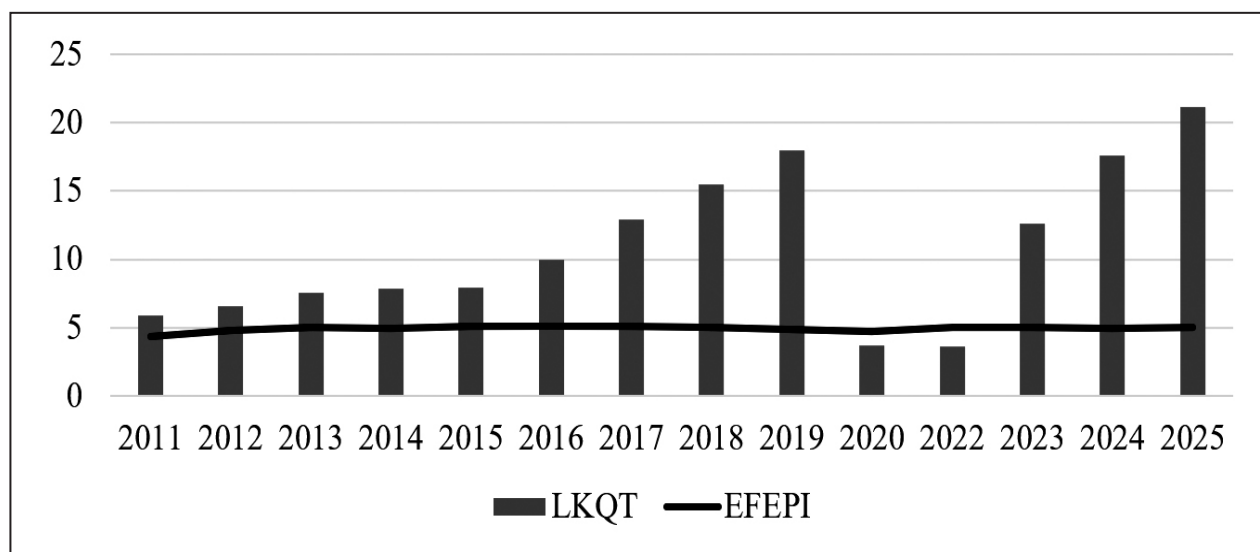
3. Thực trạng tại Việt Nam

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch COVID-19 và tiếp tục giữ vai trò là một trong những ngành kinh tế dịch vụ quan trọng. Theo số liệu của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2026), lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam năm 2025 đạt khoảng 21,17 triệu lượt, tăng 20,4% so với năm 2024 và vượt 17,8% so với mức kỷ lục trước đại dịch năm 2019.

Song song với sự phát triển của ngành du lịch, trình độ ngoại ngữ của Việt Nam cũng có nhiều cải thiện trong hơn một thập kỷ qua. Theo EF English Proficiency Index (EF EPI, 2026), điểm số tiếng Anh của Việt Nam tăng từ 440 điểm vào năm 2011 lên khoảng 500 điểm năm 2025, cho thấy năng lực tiếng Anh của người Việt đã được cải thiện đáng kể so với giai đoạn đầu nghiên cứu. Tuy nhiên, mức điểm này vẫn thuộc nhóm trung bình và còn khoảng cách so với nhiều quốc gia có ngành du lịch phát triển trong khu vực như Singapore hay Malaysia. Điều này cho thấy chất lượng nguồn nhân lực ngoại ngữ tại Việt Nam đã có tiến bộ nhưng vẫn còn dư địa để tiếp tục nâng cao nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập và phát triển ngành du lịch.

Số liệu minh họa tại Hình 2 cho thấy, điểm số EF EPI của Việt Nam trong giai đoạn 2011-2019 tăng từ 440 điểm lên mức cao nhất 514 điểm vào năm 2016 trước khi dao động quanh mức 490-508 điểm trong các năm tiếp theo. Trong cùng giai đoạn, lượng khách quốc tế đến Việt Nam tăng liên tục từ 5,91 triệu lượt năm 2011 lên 18,01 triệu lượt năm 2019, tương đương tăng hơn 3 lần sau 9 năm. Xu hướng này phản ánh quá trình phát triển đồng thời của trình độ ngoại ngữ và ngành du lịch trong bối cảnh Việt Nam đẩy mạnh

Hình 2. Số lượt khách quốc tế tới Việt Nam (triệu lượt) và Số điểm EF EPI của Việt Nam (100 điểm) trong giai đoạn 2011-2025



Nguồn: Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2026) và EF EPI (2026)

hội nhập kinh tế quốc tế, mở rộng các đường bay quốc tế và tăng cường quảng bá hình ảnh điểm đến. Tiếp theo, đại dịch COVID-19 trong giai đoạn 2020-2022 khiến lượng khách quốc tế giảm mạnh xuống còn khoảng 3,69 triệu lượt năm 2020 và 3,66 triệu lượt năm 2022 do các biện pháp hạn chế đi lại trên phạm vi toàn cầu. Trong khi đó, điểm EF EPI chỉ giảm nhẹ từ 490 điểm xuống 473 điểm năm 2020 và nhanh chóng phục hồi lên 502 điểm vào năm 2022. Điều này cho thấy, trình độ ngoại ngữ chịu ảnh hưởng ít hơn so với hoạt động du lịch và tiếp tục được cải thiện bất chấp những biến động từ đại dịch.

Từ năm 2023 đến 2025, lượng khách quốc tế phục hồi nhanh, tăng từ 12,60 triệu lượt lên 21,17 triệu lượt, vượt mức trước đại dịch. Trong khi đó, điểm EF EPI của Việt Nam duy trì ổn định quanh 498-505 điểm. Mặc dù hai chỉ tiêu không hoàn toàn biến động đồng nhất qua từng năm và chưa thể khẳng định quan hệ nhân quả chỉ dựa trên số liệu mô tả, xu hướng dài hạn cho thấy, khi trình độ ngoại ngữ của Việt Nam được cải thiện và duy trì ở mức ổn định, ngành du lịch cũng ghi nhận tốc độ phục hồi và tăng trưởng tích cực. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu tiên nhiệm khi cho rằng năng lực ngoại ngữ góp phần nâng cao chất lượng giao tiếp, cải thiện trải nghiệm của khách quốc tế và tăng năng lực cạnh tranh của điểm đến qua đó hỗ trợ sự phát triển của ngành du lịch. Bên cạnh những kết quả tích cực, trình độ tiếng Anh của Việt Nam vẫn chỉ thuộc nhóm năng lực trung bình theo EF EPI, trong khi yêu cầu về nguồn nhân lực có khả năng giao tiếp đa ngôn ngữ ngày càng gia tăng cùng với sự mở rộng của thị trường khách quốc tế.

4. Hàm ý chính sách

Từ các bằng chứng lý thuyết và thực tiễn được tổng hợp trong nghiên cứu, có thể thấy việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cần được xem là một trong những giải pháp trọng tâm nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh của điểm đến và thúc đẩy phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam.

Trước hết, cần tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch thông qua các chương trình đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành dành cho hướng dẫn viên, nhân viên khách sạn, nhà hàng và các đơn vị cung cấp dịch vụ. Bên cạnh tiếng Anh, cần khuyến khích đào tạo các ngoại ngữ phù hợp với các thị trường khách trọng điểm như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật và tiếng Pháp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa

dạng của khách quốc tế. Đồng thời, cần tăng cường sự phối hợp giữa các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch và cơ quan quản lý trong việc xây dựng các chương trình đào tạo gắn với nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động.

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành du lịch, cần đẩy mạnh phổ cập ngoại ngữ tại các địa phương có tiềm năng phát triển du lịch nhưng còn hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực. Việc người dân địa phương có khả năng giao tiếp cơ bản bằng ngoại ngữ không chỉ góp phần cải thiện trải nghiệm của du khách mà còn nâng cao hình ảnh điểm đến, hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng và từng bước thu hẹp khoảng cách về năng lực cạnh tranh giữa các địa phương.

Ngoài ra, cần tiếp tục thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành du lịch nhằm hỗ trợ việc quảng bá điểm đến, cung cấp thông tin du lịch đa ngôn ngữ và nâng cao khả năng tiếp cận các dịch vụ trực tuyến. Việc kết hợp giữa nâng cao trình độ ngoại ngữ và ứng dụng các nền tảng số sẽ góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường khả năng kết nối với khách du lịch quốc tế và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Cuối cùng, quá trình phục hồi sau đại dịch COVID-19 cho thấy, ngành du lịch vẫn chịu tác động đáng kể từ các cú sốc bên ngoài. Do đó, bên cạnh việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, các cơ quan quản lý cần xây dựng các chính sách phát triển du lịch theo hướng linh hoạt và bền vững, bao gồm đa dạng hóa thị trường khách, phát triển các sản phẩm du lịch phù hợp với từng phân khúc và nâng cao khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước những biến động trong tương lai. Những giải pháp này sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến, duy trì tăng trưởng ổn định và hướng tới phát triển bền vững của ngành du lịch Việt Nam.

5. Kết luận

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và sự cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các điểm đến, trình độ ngoại ngữ ngày càng trở thành một yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động du lịch. Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu tiền nhiệm, bài nghiên cứu đã phân tích và làm rõ vai trò của trình độ ngoại ngữ đối với hoạt động du lịch thông qua các cơ chế như cải thiện chất lượng giao tiếp, nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách du lịch. Các bằng chứng cũng cho thấy, những yếu tố này góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến, từ đó tạo điều kiện cải thiện hiệu quả hoạt động du lịch.

Đối với Việt Nam, kết quả phân tích cho thấy trình độ ngoại ngữ của người dân đã có nhiều cải thiện trong những năm gần đây, đồng thời lượng khách du lịch quốc tế cũng phục hồi mạnh mẽ và đạt mức cao nhất từ trước đến nay. Tuy nhiên, năng lực ngoại ngữ của Việt Nam vẫn chỉ ở mức trung bình theo bảng xếp hạng EF English Proficiency Index, trong khi chất lượng nguồn nhân lực du lịch còn chưa đồng đều giữa các địa phương và chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu của quá trình hội nhập và phát triển du lịch quốc tế. Điều này cho thấy ngoại ngữ vẫn là một trong những hạn chế cần được quan tâm nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường năng lực cạnh tranh của ngành du lịch.

Từ những kết quả nghiên cứu cho thấy, cần tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch, mở rộng phổ cập ngoại ngữ tại các địa phương có tiềm năng phát triển du lịch, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quảng bá điểm đến và cung cấp dịch vụ du lịch đa ngôn ngữ. Bên cạnh đó, cần xây dựng các chính sách phát triển du lịch theo hướng linh hoạt, bền vững và gắn với yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến, cải thiện hiệu quả hoạt động du lịch và thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch Việt Nam ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. (2026). Thống kê du lịch. <https://thongke.tourism.vn/index.php/news/items/354>
- Dũng, C. T., & Na, N. T. U. (2025). Công tác đào tạo ngoại ngữ gắn với nhu cầu phát triển của thành phố Đà Nẵng trong lĩnh vực du lịch. *The University of Danang - Journal of Science and Technology*, 11-15. [https://doi.org/10.31130/ud-jst.2025.23\(8B\).426](https://doi.org/10.31130/ud-jst.2025.23(8B).426)
- Sang, T. L., Khoa, T. Đ., & Sáu, H. V. (2025). Nghiên cứu về năng lực cạnh tranh du lịch: Tổng quan từ cơ sở dữ liệu SCOPUS. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính Kế toán*, 296(9), 26-30. <https://sti.vista.gov.vn/publication/download/463293-205ed88dad937e558af995f8d871c117.html>
- Thế giới & Việt Nam. (2026). Việt Nam tăng tốc trở thành điểm đến du lịch hấp dẫn nhất Đông Nam Á. <https://baoquocte.vn/viet-nam-tang-toc-tro-thanh-diem-den-du-lich-hap-dan-nhat-dong-nam-a-410277.html>
- Thúy Anh, C. (2025). Liệu nguồn vốn trí tuệ có cải thiện khả năng cạnh tranh? Bằng chứng từ các công ty du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á*, 236, 109-119. <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2025.236.122751>
- Astawa, I. G., & Wijaya, E. A. (2024). English proficiency and cultural competence for tourism professionals in the globalized tourism industry. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*, 4(2), 1-16. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v4i2.87>
- EF EPI. (2026). Vietnam. <https://www.ef.com/wwen/epi/regions/asia/vietnam/>
- Rachim, A. R., & Salam, D. A. (2025). Building better communication in tourism: How cultural competence and language skills shape service performance. *Journal of Tourism Sustainability*, 5(1), 23-35. <https://doi.org/10.35313/jtospolban.v5i1.153>
- Saptiany, S. G., & Putriningsih, T. S. L. (2023). Navigating the world of tourism: A literature review of English language proficiency's influence. In *International Conference on Digital Advanced Tourism Management and Technology*, 1(2), 127-137.

Thông tin tác giả:

**NGUYỄN THU TRANG¹ - LÊ THỊ THẢO NGỌC² - TRỊNH HUYỀN NHUNG³
- LÊ ĐÌNH SƠN⁴ - NGUYỄN ĐẶNG NHỰT MINH⁵**

¹Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh
E-mail: thutrangk1302@gmail.com

²Trường Đại học Sài Gòn
E-mail: thaongoc08112004@gmail.com

³Đại học Công nghệ Hạ Môn
E-mail: huyennhung03122003@gmail.com

⁴Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh (HUIT)
E-mail: ledinhson997@gmail.com

⁵Đại học Mohammed V Rabat
E-mail: ruklinminhnguyen.arab@gmail.com