

# THỰC TRẠNG VÀ BIỆN PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN TRƯỜNG DU LỊCH - ĐẠI HỌC HUẾ

NGUYỄN ĐÌNH HÙNG

ĐOÀN THỊ THANH THỦY, NGUYỄN THỊ THU SƯƠNG\*

Trường Du lịch - Đại học Huế

\*Email: nttsuongart@hueuni.edu.vn

**Tóm tắt:** Kỹ năng mềm có vai trò quan trọng trong công việc của mỗi cá nhân, nhất là trong nhóm ngành dịch vụ du lịch. Bài viết tìm hiểu thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên Trường Du lịch - Đại học Huế, từ đó đưa ra các biện pháp để nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên Trường Du lịch - Đại học Huế, đáp ứng yêu cầu về chất lượng nhân lực cho thị trường lao động trong giai đoạn phục hồi du lịch hậu Covid-19 hiện nay.

**Từ khóa:** Kỹ năng mềm, du lịch, sinh viên.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo nhà nghiên cứu N.J. Patrick (2008) định nghĩa: “Kỹ năng mềm là khả năng, cách thức chúng ta thích ứng với môi trường. Kỹ năng mềm là khả năng, là cách thức chúng ta tiếp cận và phản ứng với môi trường xung quanh, không phụ thuộc và trình độ chuyên môn và kiến thức. Kỹ năng mềm không phải là yếu tố bẩm sinh về tính cách hay là những kiến thức của sự hiểu biết lí thuyết mà đó là khả năng thích nghi với môi trường và con người để tạo ra sự tương tác hiệu quả trên bình diện cá nhân và cả công việc” [5]. Hay theo một định nghĩa khác “Kỹ năng mềm là những kỹ năng không liên quan trực tiếp đến kiến thức chuyên môn mà thiên về mặt tinh thần của mỗi cá nhân nhằm đảm bảo cho quá trình thích ứng với người khác, nhằm duy trì tốt mối quan hệ tích cực và góp phần hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả” [3; 68-73]. Như vậy, song song với kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm (viết tắt là KNM) đóng vai trò rất quan trọng đối với thành công trong sự nghiệp của mỗi người. Tuy nhiên, theo số liệu của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam (2009), hiện nay có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên không tìm được việc làm phù hợp do kỹ năng yếu [7]. Còn theo điều tra của Bộ Lao động – TB&XH, trong tổng số các sinh viên tốt nghiệp hàng năm, hơn 13% phải được đào tạo lại hoặc bổ sung kỹ năng, gần 40% phải được kèm cặp lại tại nơi làm việc và 41% cần thời gian làm quen với công việc qua một thời gian nhất định mới có thể thích ứng [6]. Điều này thể hiện rõ rằng KNM đối với sinh viên trong bối cảnh công nghiệp hóa và hiện đại hóa như ngày nay rất quan trọng, đồng thời thể hiện rõ một phần năng lực khi bước ra thực tế. Nguyên nhân của sự hạn chế KNM của sinh viên đó chính là nhận thức của sinh viên về KNM. Nhìn chung sinh viên nói chung và sinh viên du lịch nói riêng thực chất đều biết đến KNM nhưng bản chất của mỗi KNM là gì thì sinh viên không hiểu rõ và chưa biết nên phát triển kỹ năng nào để phù hợp với các giai đoạn học tập. Đồng thời, sinh viên hầu như biết KNM thông qua các bài viết sách vở, cách tiếp nhận KNM chỉ ở mức tìm hiểu thông tin, trong khi đó bản chất KNM là cần các phương pháp rèn luyện một cách chính xác [2].

Bên cạnh đó, một số nghiên cứu của KNM thể hiện được tính nổi trội thiết thực và cần thiết đặc biệt đối với sinh viên nói chung và sinh viên ngành du lịch nói riêng trong bối cảnh ngành du lịch đang thụt lùi do hậu quả của đại dịch Covid-19, cơ hội việc làm đối với ngành trong thời điểm này được đánh giá không cao, vì vậy những lao động ngành có chuyên môn cũng như kỹ năng tốt

sẽ là những người có cơ hội việc làm cao hơn và là người trụ lại cho đến khi ngành du lịch được phục hồi trở lại thay vì phải đi tìm kiếm một công việc khác. Điều đó tạo ra một cơ hội lớn cho sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế khi ngành du lịch phục hồi sẽ cần một lượng lớn nhân sự chất lượng cao để có thể đáp ứng nhu cầu của ngành du lịch đang đứng trước nguy cơ thiếu hụt nhân lực để “tái thiết”. Như vậy với yêu cầu đặt ra trong cuộc sống và trong sự phục hồi của ngành du lịch đã cho thấy được tầm quan trọng của các kỹ năng mềm. Kỹ năng mềm giúp sinh viên tự tin, năng động giải quyết vấn đề một cách dễ dàng hơn để thành công trong công việc cũng như làm chủ được cuộc sống của mình. Kỹ năng mềm quan trọng là thể song thuật ngữ “kỹ năng mềm” vẫn còn là điều khá mới mẻ với nhiều sinh viên. Những năm gần đây hệ thống giáo dục bậc đại học, cao đẳng đã áp dụng hình thức đào tạo theo hệ thống tín chỉ nhằm giúp các bạn sinh viên chủ động hơn trong quá trình học tập qua đó gián tiếp rèn luyện cho các bạn sinh viên những kỹ năng mềm cần thiết. Nhưng do một số yếu tố khách quan và chủ quan đã khiến việc đào tạo kỹ năng mềm chưa thực sự đạt được kết quả như mong muốn. Bên cạnh những chính sách đào tạo từ phía nhà trường sinh viên cũng cần nhận thức về việc rèn luyện kỹ năng mềm cho bản thân để có thể nâng cao năng lực, trình độ góp phần tạo ra nguồn lực trí thức giúp đất nước phát triển nhanh theo kịp tốc độ với các nước trong khu vực và trên thế giới. Xuất phát từ những điều trên cho thấy việc phát triển kỹ năng mềm là một việc hết sức quan trọng và việc nghiên cứu và tìm ra phương pháp để hoàn thiện, nâng cao kỹ năng cho sinh viên là một vấn đề rất cần thiết.

## 2. KHÁCH THỂ VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Khách thể nghiên cứu

Sinh viên Trường Du lịch các khóa từ K52 - K55, số lượng 102 sinh viên Sinh viên Trường Du lịch các khóa từ K52 - K55, số lượng 102 sinh viên số lượng sinh viên được khảo sát chủ yếu là sinh viên khóa 52 chiếm tỉ lệ 46.1%, tương đương với 46 trên 102 sinh viên được khảo sát. Sinh viên K55 là 11 sinh viên, K54 là 23 sinh viên và K53 là 22 sinh viên. Về ngành học các đối tượng được khảo sát đa số rơi vào các chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành với tỷ lệ 18.6%, Quản lý lữ hành với tỷ lệ 15.7%, Quản trị kinh doanh với tỷ lệ 14.7%, Quản trị khách sạn và Du lịch cùng 11.8%, Hướng dẫn du lịch với tỷ lệ 10.8%, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 6,9%, Du lịch điện tử 5,9% và Quản trị dịch vụ du lịch và khách sạn 3,9%.

### 2.2 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tiến hành việc thu thập dữ liệu sơ cấp được tiến hành thông qua điều tra bằng bảng hỏi với hình thức điều tra online trên 111 sinh viên trong thời gian từ ngày 1/9/2021 đến 1/11/2021. Sau khi rà soát phiếu, có 102 bảng hỏi hợp lệ và 9 bảng hỏi không đủ tiêu chuẩn đưa vào xử lý.

Các phương pháp nghiên cứu bao gồm:

- Phương pháp thống kê mô tả: Thống kê mô tả là tập hợp tất cả các phương pháp đo lường, mô tả và trình bày số liệu về đặc điểm của đối tượng điều tra: tần suất (Frequencies), phần trăm (percent), giá trị trung bình (mean) với ý nghĩa từng giá trị trung bình đối với thang đo khoảng cách. Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường mức độ đánh giá nhận thức của sinh viên trường Du Lịch - Đại Học Huế đối với mức độ quan trọng của Kỹ năng mềm). Trong đó: 1= hoàn toàn không đồng ý; 2= không đồng ý; 3= phân vân; 4=đồng ý; 5= hoàn toàn đồng ý).

Quy mô khoảng cách như sau: Giá trị khoảng cách = (maximum – minimum)/n= (5-1)/5 =0,8.

Từ đó ta có thang đo giá trị như sau:

Giá trị trung bình	Giá trị trung bình
1.00 – 1.80	Rất không đồng ý
1.81 – 2.60	Không đồng ý
2.61 – 3.40	Bình thường
3.41 – 4.20	Đồng ý
4,21 – 5.00	Rất đồng ý

- Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach’s Alpha: Kiểm định nhằm loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đnh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số thông qua hệ số Cronbach’s Alpha.

Thang đo có độ tin cậy đáng kể khi hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6. Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó hệ số này càng cao thì sự tương quan của các biến khác trong thang đo càng cao.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Thực trạng nhận thức của sinh viên tầm quan trọng của các KNM

Tác giả dùng bộ thang đo để kiểm định cho 10 nhân tố chính của KNM trong đề tài, gồm:

- (1) Kỹ năng giao tiếp
- (2) Kỹ năng thuyết trình giữa đám đông
- (3) Kỹ năng làm chủ cảm xúc
- (4) Kỹ năng quan sát
- (5) Kỹ năng tổ chức, sắp xếp, làm việc nhóm
- (6) Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ
- (7) Kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông
- (8) Kỹ năng ứng biến và xử lý tình huống
- (9) Kỹ năng tạo dựng mối quan hệ
- (10) Kiến thức xã hội

Bảng 1. Đánh giá độ tin cậy thang đo nghiên cứu 10 nhân tố nghiên cứu

Biến quan sát	Cronbach’s Alpha
<b>Các kỹ năng cần thiết của sinh viên du lịch</b>	<b>0.855</b>
kỹ năng giao tiếp	0.886
Kỹ năng thuyết trình giữa đám đông	0.841
Kỹ năng làm chủ cảm xúc	0.836
Kỹ năng quan sát	0.832
Kỹ năng tổ chức, sắp xếp, làm việc nhóm	0.833
Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	0.843
Kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông	0.849
Kỹ năng ứng biến và xử lý tình huống	0.832
Kỹ năng tạo dựng mối quan hệ	0.829
Kiến thức xã hội	0.824

(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo trong nghiên cứu này được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu 1.

Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 về đánh giá độ tin cậy thang đo nghiên cứu cho thấy các nhân tố này đều thỏa mãn hệ số Cronbach's Alpha do đó tất cả biến quan sát này đều đảm bảo độ tin cậy để thực hiện đánh giá các kết quả của khảo sát.

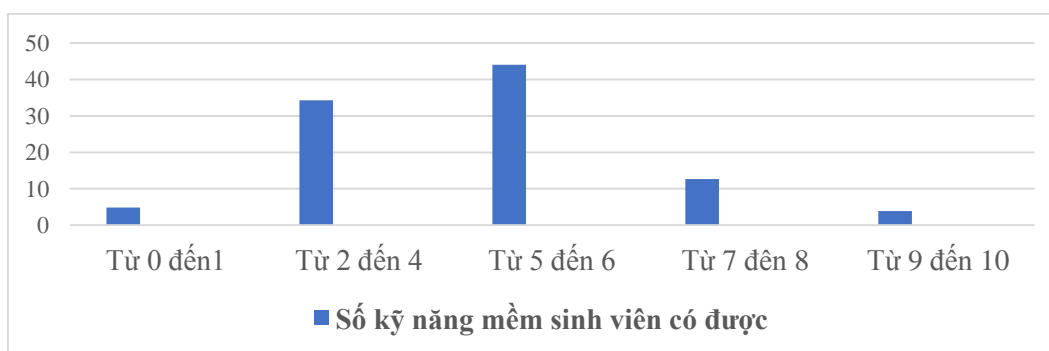
Bảng 2. Tầm quan trọng của các kỹ năng mềm

Tiêu chí đánh giá	Tần số
Kỹ năng giao tiếp	81
Kỹ năng thuyết trình giữa đám đông	86
Kỹ năng làm chủ cảm xúc	68
Kỹ năng quan sát	80
Kỹ năng tổ chức, sắp xếp, làm việc nhóm	80
Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	79
Kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông	68
Kỹ năng ứng biến và xử lý tình huống	84
Kỹ năng tạo dựng mối quan hệ	79
Kiến thức xã hội	76

(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Theo kết quả thống kê ở bảng 2, đa số sinh viên trường Du Lịch cho rằng các kỹ năng nêu trên đều quan trọng và sự chênh lệch giữa tầm quan trọng của các kỹ năng không quá lớn, chiếm tỉ lệ cao nhất là kỹ năng thuyết trình giữa đám đông, tiếp theo là kỹ năng ứng biến và xử lý tình huống, kỹ năng giao tiếp ứng xử xếp vị thứ 3 và cùng xếp vị thứ 4 là kỹ năng tổ chức, sắp xếp và làm việc nhóm cùng với kỹ năng quan sát, xếp vị thứ 5 là kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng tạo dựng mối quan hệ. Kỹ năng làm chủ cảm xúc cùng với kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông xếp ở vị trí thứ 6. Kết quả này cho thấy, sinh viên trường Du Lịch đã có nhận thức về tầm quan trọng của các kỹ năng mềm cơ bản. Với một ngành có tính năng động cao như Du lịch thì sinh viên đánh giá kỹ năng thuyết trình giữa đám đông cao nhất là hoàn toàn dễ hiểu khi các ngành học trong du lịch đều cần đến việc thuyết trình giữa đám đông, đặc biệt có thể kể đến là nghề Hướng dẫn viên du lịch...

### 3.2. Thực trạng KNM của sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế



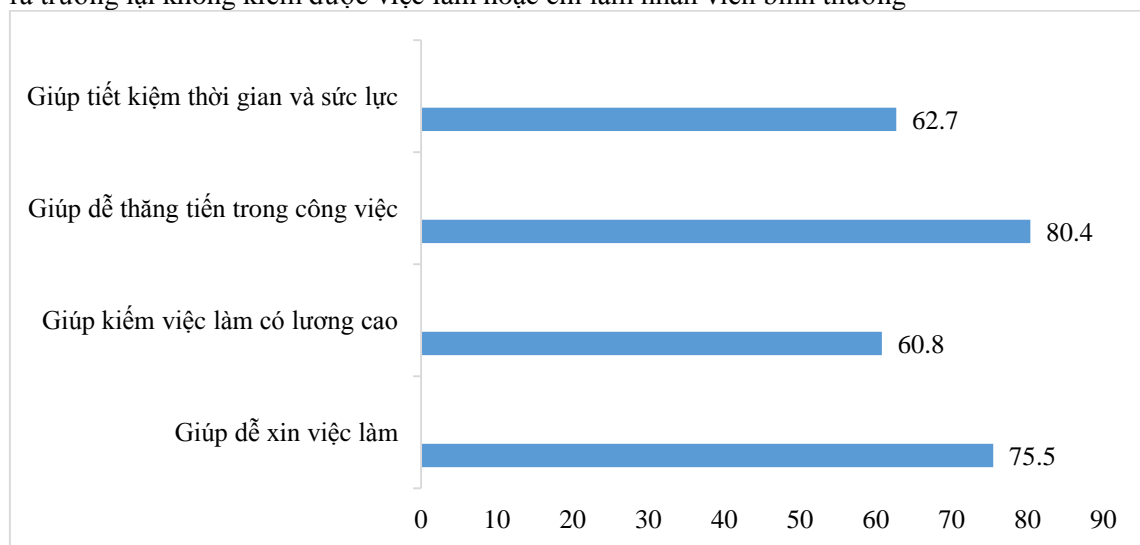
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Biểu đồ 1. Số kỹ năng mềm mà sinh viên có được

Theo kết quả mà tác giả khảo sát các sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế tham gia trả lời bảng hỏi, sinh viên trường Du Lịch đã trang bị cho mình một số kỹ năng mềm nhất định. Mặc dù kỹ năng sinh viên có được chỉ dừng ở mức trung bình (5-6 kỹ năng) nhưng có thể thấy đã có những sự cố gắng trong việc hoàn thiện kỹ năng. Những kỹ năng này sẽ giúp ích rất nhiều cho các bạn sinh viên trong quá trình học tập ở trường và trong công việc đi làm sau này. Số lượng sinh viên cho rằng bản thân chỉ có được từ 0-1 kỹ năng chiếm tỷ lệ chỉ 4,9% là một tín hiệu đáng mừng vì chỉ chiếm một phần rất nhỏ trong số các sinh viên tham gia khảo sát.

Lý giải tại sao rất nhiều sinh viên sớm bỏn chải, đi làm thêm khi còn ở ghế nhà trường và lý do các sinh viên cho rằng nên có KNM thể hiện qua biểu đồ 2.

Theo kết quả biểu đồ 2, có thể thấy thấy, hầu hết các sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của KNM trong cuộc sống, cụ thể các bạn sinh viên đánh giá KNM tốt “giúp dễ thăng tiến trong công việc”, xếp vị thứ 2 là “giúp dễ xin việc làm”. Ngoài ra, đánh giá của sinh viên về tiêu chí “giúp tiết kiệm thời gian và sức lực”, “giúp kiếm việc làm có lương cao”. Như vậy, sinh viên đã nhận thức rằng việc sở hữu cho bản thân các KNM sẽ giúp thăng tiến trong công việc dễ dàng hơn, điều này không hề sai, nhất là đối với ngành năng động như Du lịch, việc tiếp xúc trực tiếp với khách hàng thường xuyên sẽ cần rất nhiều đến các KNM đã nêu trên, và sinh viên cho rằng KNM sẽ giúp dễ xin việc làm cũng hoàn toàn chính xác, tiêu biểu cho lập luận này có thể kể đến đó là theo một nghiên cứu mới đây của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam chỉ ra rằng “Có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên ra trường không tìm được việc làm do không đáp ứng được nhu cầu về kỹ năng mềm”. Và các điều trên lý giải tại sao rất nhiều sinh viên sớm bỏn chải, đi làm thêm khi còn ở ghế nhà trường thành công hơn những “Một sách”. Đã không ít sinh viên chỉ biết chăm chú bài vở, đạt điểm rất cao nhưng ra trường lại không kiếm được việc làm hoặc chỉ làm nhân viên bình thường



(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Biểu đồ 2. Lý do KNM quan trọng đối với sinh viên tham gia khảo sát

Tác giả đã thử tiến hành khảo sát tại sao lại có sự chênh lệch về việc nhận thức tầm quan trọng KNM được nhưng các bạn sinh viên vẫn khó khăn trong việc sử dụng KNM khi ra ngoài doanh nghiệp, do đó câu hỏi đặt ra ở đây là các bạn sinh viên dùng nguồn học từ đâu để học KNM, kết quả khảo sát cho thấy rằng hầu hết sinh viên Trường Du lịch học KNM thông qua phương tiện

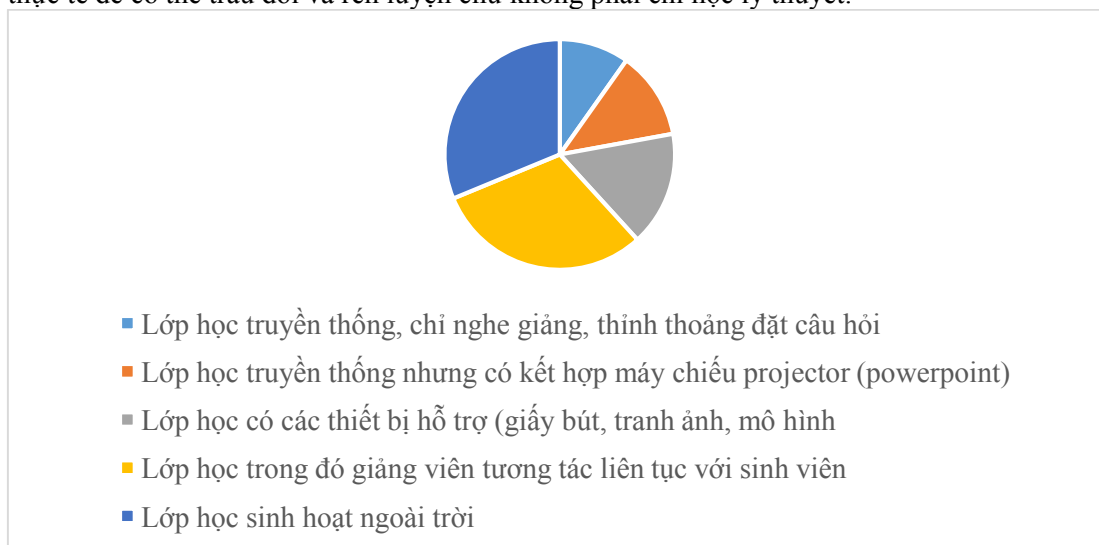
như: “Từ các câu lạc bộ, đội nhóm và các môn học ở Đại học”, xếp vị thứ 2 là “Thông qua các thông tin từ Internet”, xếp vị thứ 3 là “Từ việc trao đổi với bạn bè”, sinh viên học KNM “Từ sách, báo”, còn lại 8,7% sinh viên biết đến kỹ năng mềm nhờ thầy cô cấp 3 giới thiệu. Kết quả này cho thấy rằng, sinh viên Trường Du lịch ngoài việc học tập tại trường thì các còn học KNM qua những nguồn khác, các CLB kỹ năng ở Trường Du lịch đã giúp ích các bạn sinh viên trong quá trình học tập, xây dựng KNM cho riêng mình. Ngoài ra thông qua các bài giảng của giảng viên cũng góp phần không nhỏ vào việc hình thành các KNM cho sinh viên.

### 3.3. Thực trạng giáo dục KNM cho sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế

Hiện nay, trong chương trình đào tạo của một số trường Đại học, Cao đẳng đã đưa KNM vào giảng dạy. Do đó, sinh viên có thể tiếp cận với loại hình này một cách dễ dàng và cũng là một nhiệm vụ, một yêu cầu cần phải đạt để sinh viên có thể ra trường. Qua đó, tác giả tiến hành nghiên cứu các hình thức học tập tại Trường Du lịch - Đại học Huế để đưa ra đánh giá về hình thức giảng dạy, truyền đạt hiệu quả đến sinh viên.

Với 285 lượt lựa chọn của 102 sinh viên được khảo sát, ta có biểu đồ 3 với tỷ lệ chọn cao nhất đối với hình thức học tập kỹ năng mềm hiệu quả là “lớp học sinh hoạt ngoài trời” với tỷ lệ 31,2%, thứ nhì là “lớp học trong đó giảng viên tương tác liên tục với sinh viên”, “lớp học có các thiết bị hỗ trợ (giấy bút, tranh ảnh, mô hình) chỉ chiếm 16,1%, các lớp học truyền thống và lớp học truyền thống có hỗ trợ thiết bị được đánh giá khá thấp, chỉ 9,8% và 12,3%. Điều đó cho thấy sinh viên đánh giá rất cao các hoạt động ngoài trời như Teambuilding, dã ngoại, tham quan di tích... những hoạt động như vậy sẽ rèn luyện kỹ năng mềm một cách hiệu quả nhất cho sinh viên khi thực sự được thực hành những kiến thức được học vào đời sống thay vì chỉ học lý thuyết đơn thuần ở các lớp học truyền thống. Lớp học có giảng viên tương tác liên tục với sinh viên cũng là phương thức rèn luyện tốt, ví dụ như các lớp, các trung tâm đào tạo kỹ năng MC, hoạt náo, kỹ năng sân khấu... các lớp học này đạt hiệu quả rất cao trong việc rèn luyện kỹ năng cho sinh viên.

Dựa vào kết quả cho thấy sinh viên đánh giá các lớp học truyền thống khá thấp, điều này lý giải việc chỉ học lý thuyết và ít có cơ hội thực hành kỹ năng mềm, vì kỹ năng mềm cần trải nghiệm thực tế để có thể trau dồi và rèn luyện chứ không phải chỉ học lý thuyết.



(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Biểu đồ 3. Hình thức lớp học kỹ năng hiệu quả theo đánh giá của sinh viên

*Biện pháp nâng cao KNM cho sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế*

Để đánh giá về nhu cầu học tập KNM của sinh viên và tìm hiểu xem sinh viên đã nhận thức được tầm quan trọng và sự cần thiết của nó. Tác giả tiến hành đánh giá nhu cầu học tập KNM của sinh viên thông qua thang đo Likert với tiêu chí quy ước như sau: 1= hoàn toàn không đồng ý; 2= không đồng ý; 3= phân vân; 4=đồng ý; 5= hoàn toàn đồng ý).

Kết quả khảo sát được thể hiện ở bảng 3.

Kết quả khảo sát ở trên cho thấy rằng, sinh viên đã nhận thức được tầm quan trọng của KNM khi chỉ số đánh giá đồng ý chiếm tỷ trọng lớn hơn hẳn so với các ý kiến trái chiều, điều này là dấu hiệu rất tốt vì nhận thức của sinh viên đã có sự tiến bộ, từ đó dễ dàng hơn trong việc thúc đẩy việc học tập và rèn luyện trong tương lai. Đồng thời, Có thể thấy mong muốn được học tập KNM ngay khi còn đang ở ghế nhà trường thông qua các môn học, các buổi ngoại khóa là rất cao, nhà trường nên xem xét tăng cường những chương trình truyền đạt KNM cho sinh viên. Tuy nhiên, số liệu cho thấy rằng tuy sinh viên có mong muốn học tập và rèn luyện nhưng việc chủ động dành thời gian cho học tập và rèn luyện KNM chưa nhiều và chỉ dừng ở mức trung bình, đó là vấn đề về việc tự giác học tập của cá nhân mỗi sinh viên, nhà trường nên thúc đẩy việc học và tự học KNM cho sinh viên để mỗi cá nhân đều tự giác đầu tư thời gian, công sức hơn nữa trong việc rèn luyện kỹ năng. Theo kết quả phân tích thì việc chủ động tìm đến các phương án để rèn luyện KNM ngoài giờ học của sinh viên chỉ dừng ở mức trung bình. Hầu hết sinh viên chỉ rèn luyện KNM cho bản thân thông qua việc tiếp xúc xã hội, làm thêm, tham gia các đội, nhóm chứ chưa đầu tư thời gian đến các lớp KNM một cách bài bản đặc biệt là sinh viên tham gia các hoạt động xã hội vì muốn rèn luyện kỹ năng mềm, điều này hoàn toàn dễ hiểu khi các sự kiện tổ chức bởi nhà trường, đội, nhóm hay các hoạt động xã hội tạo cho sinh viên cơ hội được tiếp xúc trực tiếp với các KNM cần thiết như giao tiếp, thuyết trình, nói trước đám đông, lập kế hoạch... vì vậy việc sinh viên tham gia các hoạt động để củng cố thêm kỹ năng cho bản thân là hoàn toàn hợp lý. Do đó, sinh viên rất thích thích các buổi thực hành KNM thông qua các giờ học.

Bảng 3. *Đánh giá nhu cầu học tập KNM của sinh viên*

Các tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
KNM rất quan trọng đối với nhu cầu học tập của sinh viên	0	6.8	31.4	36.3	25.5	3.8
Sinh viên có mong muốn được rèn luyện KNM tại trường	0	0	17.6	42.2	40.2	4.2
Sinh viên dành nhiều thời gian rèn luyện KNM bên cạnh việc học các môn học khác	8.8	18.6	34.3	20.6	17.6	3.1
Sinh viên tự tìm hiểu thêm KNM ở bên ngoài bên cạnh việc học các KNM tại trường	7.8	17.6	42.2	24.5	7.8	3.0
Sinh viên tham gia các hoạt động xã hội vì muốn rèn luyện KNM	1.0	13.7	18.6	25.5	41.2	3.9
Sinh viên thích các buổi thực hành KNM thông qua các giờ học	0	16.7	23.5	42.2	17.6	3.6

(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

*Đánh giá phương pháp học kỹ năng mềm của sinh viên tại Trường Du lịch - Đại học Huế*

Để đánh tìm hiểu độ hiệu quả của các phương pháp học tập và giảng dạy KNM tại Trường Du lịch - Đại học Huế, tác giả tiến hành khảo sát các tiêu chí thông qua thang đo Likert nhằm đánh giá các phương pháp học tập và giảng dạy.

Kết quả khảo sát cho thấy rằng sinh viên chưa thực sự cảm nhận được độ hiệu quả của việc học KNM thông qua các giờ giảng của giảng viên tại lớp, lý do có thể nói đến là ở lớp học thời gian quá ít và số lượng sinh viên trong mỗi lớp học lại rất đông nên khó cho việc truyền đạt một cách hiệu quả các kỹ năng, kinh nghiệm của giảng viên đến sinh viên. Đánh giá của sinh viên về cách truyền đạt của giảng viên Trường Du lịch - Đại học Huế là không cao, sơ sài như vậy là vì sinh viên chưa có cảm nhận tốt về việc học tập và rèn luyện KNM ở lớp, như lý do nêu trên, thời gian ở giảng đường cho mỗi tiết học để mỗi sinh viên có thể được thực hành các kỹ năng và cũng khó khăn cho giảng viên trong việc truyền đạt vì thời gian quá ít và số lượng sinh viên quá đông. Một phần các thầy cô chưa hiểu rõ tâm lý của sinh viên về việc học tập KNM nên còn giảng dạy quá nhiều lý thuyết mà ít thực hành gây nhàm chán và mất kiên nhẫn cho sinh viên. Hầu hết sinh viên được rèn luyện KNM thông qua các câu lạc bộ, đội nhóm. Tại Trường Du lịch - Đại học Huế có nhiều Câu lạc bộ để giúp sinh viên làm điều đó, trong đó tiêu biểu có một Câu lạc bộ chuyên về các KNM cho sinh viên là CLB Ambition Student - Trường Du lịch, ngoài ra các buổi ngoại khóa, sinh hoạt cũng là nơi giúp đỡ sinh viên rất nhiều trong việc rèn luyện kỹ năng. Tuy nhiên, các hoạt động được ưa thích bởi đa số các sinh viên tuy nhiên các hoạt động còn diễn ra lẻ tẻ, quy mô chưa lớn và việc trang bị KNM cho bản thân sinh viên thông qua các hoạt động đó có hiệu quả tuy chưa nhiều.

Bảng 4. Đánh giá phương pháp học KNM của sinh viên

Các tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Sinh viên được học KNM hiệu quả thông qua các giờ giảng của giảng viên tại lớp	0	17.6	27.5	33.3	21.6	3.5
Cách truyền đạt của giảng viên về kỹ năng mềm tại Trường Du lịch - Đại học Huế rất dễ hiểu	7.8	25.5	41.2	16.7	8.8	2.9
Sinh viên được rèn luyện KNM thông qua các câu lạc bộ, đội nhóm	0	8.8	24.5	24.5	42.2	4.0
Sinh viên được rèn luyện KNM thông qua các hoạt động ngoại khóa do nhà trường tổ chức	0	15.7	23.5	32.4	28.4	3.7
Sinh viên được thực hành KNM tại lớp	8.8	33.3	33.3	16.7	7.8	2.8

(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2021)

Hình thức học kỹ năng mềm hiệu quả

Bảng 5. Đánh giá kết quả học tập KNM hiệu quả theo các hình thức học

Các tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình
	1	2	3	4	5	
Lớp truyền thống, nghe giảng và ghi chép	27.5	22.5	31.4	13.7	4.9	2.4
Lớp truyền thống nhưng có hỗ trợ của máy chiếu và hình ảnh âm thanh	18.6	31.4	26.5	17.6	5.9	2.6
Lớp có nhiều thiết bị hỗ trợ (bút, giấy, máy chiếu, video, micro, loa đài)	16.7	18.6	30.4	22.5	11.8	2.9
Lớp hoạt động ngoài trời	8.8	11.8	15.7	32.4	31.4	3.6
Giảng viên thiết kế các tình huống giả định cho các hoạt động tại lớp	4.9	11.8	20.6	32.4	30.4	3.7



Để đánh giá về độ hiệu quả của các phương pháp học tập và giảng dạy KNM tại Trường Du lịch - Đại học Huế, tác giả tiến hành khảo sát các tiêu chí thông qua thang đo Likert nhằm đánh giá độ hiệu quả của việc truyền đạt, cách thức truyền đạt cũng như phương tiện truyền đạt để giúp sinh viên học tập và rèn luyện KNM như bảng 5.

Với kết quả khảo sát có thể hiểu sinh viên đã không còn mẫn mà với phương pháp học truyền thống nữa, khi cách học của ngành năng động như du lịch là luôn trải nghiệm và tiến bộ, do đó sinh viên không đồng ý nhiều với tiêu chí này là có thể hiểu được. Do đó, sinh viên cũng không mong muốn chỉ học tập bằng cách nhìn và nghe nên tiêu chí lớp truyền thống có hỗ trợ máy chiếu và âm thanh chưa đạt được độ đồng ý cao. Như tiêu chí trên thì việc có thêm phương tiện trong lớp học chỉ củng cố thêm cho hoạt động nghe và nhìn, trong khi thứ sinh viên cần là trải nghiệm. Vì vậy ở tiêu chí này sinh viên vẫn chưa đánh giá cao. Sinh viên muốn những trải nghiệm thực tế vì vậy các hoạt động ngoài trời như trò chơi lớn, teambuilding, sinh hoạt Câu lạc bộ,... là những hoạt động được sinh viên ưa thích nhằm rèn luyện khả năng của bản thân. Các tình huống giả định có thể giúp ích cho sinh viên rất nhiều, có thể ví như những lần “thực hành thử” cho những trải nghiệm thực tế sau này mà sinh viên có thể gặp phải. Ví dụ như những lần thuyết minh, chào đoàn thử ở lớp, có thể giúp cho sinh viên rèn luyện độ tự tin cho công việc sau này.

### **3.4. Biện pháp nâng cao KNM cho sinh viên Trường Du Lịch - Đại Học Huế**

#### ***3.4.1. Tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan (giảng viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng, sử dụng lao động)***

Khảo sát đối với các doanh nghiệp, người sử dụng lao động, cựu sinh viên đã ra trường và đi làm trong vai trò là người lao động, để nắm bắt được những yêu cầu và sự thay đổi của thị trường lao động đối với các KNM cần thiết, từ đó có những điều chỉnh, bổ sung kịp thời về chương trình đào tạo kỹ năng phù hợp với từng ngành và nhóm ngành. Phối hợp với các Khoa, các ngành đào tạo tạo tổ chức các buổi tọa đàm, chia sẻ của nhà tuyển dụng để sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của KNM đối với học tập, cuộc sống và đặc biệt là công việc sau này, thì sinh viên sẽ chủ động tìm đến và tự trang bị cho mình các kỹ năng.

Trung tâm Đào tạo kỹ năng xã hội phối hợp với Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên trường, các Câu lạc bộ, đội nhóm... thường xuyên, định kỳ tổ chức các chương trình, sân chơi cho sinh viên. Thông qua sinh hoạt và thực tế giúp sinh viên có cơ hội vận hành và sử dụng, áp dụng các kỹ năng đã được trang bị hoặc nhận ra những kỹ năng còn thiếu, yếu để tiếp tục trao đổi, bồi dưỡng.

#### ***3.4.2. Tổng hợp ý kiến để chỉnh sửa chuẩn đầu ra KNM cho phù hợp. Xây dựng các nhóm KNM gợi ý cho từng nhóm ngành và phù hợp với từng giai đoạn đào tạo của sinh viên***

Rà soát và điều chỉnh chuẩn đầu ra của từng kỹ năng, trên cơ sở của mục tiêu chương trình cũng như các yêu cầu đặc thù của ngành, bối cảnh xã hội và ý kiến góp ý của các bên liên quan. Hoàn thiện chuẩn đầu ra của từng kỹ năng, xây dựng thành nhóm kỹ năng theo nhu cầu của từng nhóm ngành để việc đào tạo đi vào chiều sâu và mang tính ứng dụng cao. Việc xây dựng chuẩn đầu ra cần hướng đến tiếp cận năng lực, chú trọng vào kết quả đầu ra (Outcomes) dựa theo thang đo Bloom, làm cơ sở cho việc xác định một cách rõ ràng những gì cần đạt được và đo lường (lượng hóa) các kết quả khi đánh giá.

Đồng thời bổ sung, lồng ghép KNM phù hợp với chuyên ngành đào tạo vào hoạt động đào tạo chuyên môn, lồng ghép thảo luận, làm việc nhóm, thuyết trình, thực hành trên lớp và ngay cả việc tự học của sinh viên. Sự nhấn mạnh và đánh giá nghiêm túc, khách quan của thầy cô về mức độ tham gia, vận dụng thành thạo các KNM để sinh viên nhận thấy được tầm quan trọng của kỹ năng, từ đó tự giác rèn luyện thông qua phương pháp học tập mỗi môn học.

### **3.4.3. Nâng cao năng lực của đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo kỹ năng**

Các lớp KNM của nhà trường mở ra còn hạn chế một phần do đội ngũ giáo viên của nhà trường chuyên sâu về KNM vẫn còn thiếu. Điều đó dẫn đến chất lượng đào tạo các lớp KNM chưa cao và gây khó khăn trong việc mở rộng đào tạo thêm những KNM khác.

Tập hợp đội ngũ cán bộ giảng viên, chuyên gia am tường về kiến thức và có nhiều kinh nghiệm tham gia vào việc giảng dạy, chia sẻ kỹ năng đến sinh viên. Điều này là thực sự cần thiết trong bối cảnh hiện nay, khi phần lớn các nhà tuyển dụng thông qua phỏng vấn, tuyển dụng và sử dụng sinh viên tốt nghiệp sẽ có cái nhìn đánh giá về chất lượng và uy tín của trường. Do đó, chỉ khi năng lực và kinh nghiệm của giảng viên được nâng cao thì khả năng về KNM của sinh viên mới nhờ đó mà được cải thiện

Bên cạnh đó, cần tổ chức các buổi báo cáo chuyên đề về kỹ năng giữa các nhóm giảng viên giảng dạy kỹ năng, hoặc mời các chuyên gia để tập huấn nhằm giao lưu và chia sẻ kinh nghiệm thực tế, tìm ra phương cách truyền đạt và tiếp nhận, vận hành tối ưu nhất đối với người học.

### **3.4.4. Đa dạng hóa các hình thức – phương pháp giảng dạy kỹ năng, tạo hứng thú cho sinh viên trong quá trình tiếp cận và vận dụng**

Trường Du lịch là một trong số ít các trường đã đưa những môn học về KNM làm môn học chính trong quá trình giảng dạy ở trường. Những môn học đó giúp sinh viên nhận thức tầm quan trọng cũng như việc rèn luyện những KNM một cách hiệu quả. Tuy nhiên số lượng các tiết học về KNM còn hạn chế, cơ sở vật chất kỹ thuật còn chưa đáp ứng đủ nên lớp học còn khá đông do đó sinh viên không có nhiều cơ hội để thực hành các KNM ngay trong quá trình học tập dẫn đến có nhiều sinh viên tuy đã được học rất nhiều KNM nhưng lại không biết vận dụng những kỹ năng đó vào thực tế cuộc sống. Tùy vào đặc thù về mục tiêu và chuẩn đầu ra của từng kỹ năng để có thể linh hoạt lựa chọn các cách thức, phương pháp giảng dạy. Bên cạnh các phương pháp truyền thống đã và đang thực hiện, có thể đa dạng hóa việc rèn luyện kỹ năng thông qua các hội thảo chuyên đề, semina, các Câu lạc bộ, hoạt động phong trào đoàn, hoạt động thiện nguyện, các hoạt động gắn với thực tiễn xã hội, tham gia các cuộc thi, dự án... với nội dung và hình thức mới mẻ, hấp dẫn. Các hoạt động này nên được tổ chức thường xuyên và tạo cơ hội bình đẳng cho tất cả sinh viên tham gia, tránh việc chỉ tập trung vào một số sinh viên nổi trội.

### **3.4.5. Nâng cao ý thức, chủ động rèn luyện KNM của sinh viên**

Vì hạn chế thời lượng lên lớp, giảng viên cần có một quỹ thời gian mở để tiếp xúc, hướng dẫn sinh viên, sẵn sàng giải đáp thắc mắc, trao đổi thêm khi sinh viên cần, kết hợp các kênh liên hệ khác như Email, điện thoại... như vậy sẽ đảm bảo quá trình tự học của sinh viên được thúc đẩy, định hướng đúng mức giúp sinh viên chủ động và tự tin hơn. Hợp nhóm là một công việc quan trọng trong học tập theo hình thức tín chỉ, hợp nhóm giúp các bạn sinh viên rèn luyện nhiều KNM quan trọng và cần thiết. Vì vậy nếu trong nhà trường có những phòng học dành riêng cho việc hợp nhóm, làm bài tập nhóm sinh viên trong nhóm sẽ có nhiều thời gian để họp và thảo luận về cách làm bài nhóm từ đó mang lại hiệu quả cao trong làm việc nhóm, giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm một cách hiệu quả nhất. Nguyên nhân nhà trường cần tạo thêm điều kiện để sinh viên có thêm cơ hội hợp nhóm là bởi vì các sinh viên sẽ tự chủ động sắp xếp thời gian cũng như công việc riêng sao cho phù hợp nhất. Việc hợp nhóm, bài tập nhóm không chỉ dành có các bài kiểm tra giữa kỳ học mà có thể là bài thi kết thúc học phần hoặc lấy điểm chuyên cần cho các môn học. Các sinh viên có thể tự chuẩn bị đề lên lớp tự học với sự hướng dẫn của giáo viên trong một số tiết học sẽ giúp giảm thời lượng sinh viên cần có mặt tại trường, cũng như chia đều khối lượng làm việc cho nhiều sinh viên chứ không phải một vài cá nhân. Các giáo viên cũng cần có

sự quản lý chặt chẽ về mặt này, bởi vì sẽ có rất nhiều thắc mắc trong bài học mới mà sinh viên sẽ cần được giải đáp. Đồng thời các sinh viên sẽ chủ động liên lạc, học hỏi, cũng như dành nhiều thời gian tập trung vào các bài học hơn là giảng bài truyền thống. Với đặc thù ngành du lịch là các hoạt động năng nổ, cần tự giác và quản lý thời gian chặt chẽ thì việc các tiết học họp nhóm tự học sẽ là lời giải cho sự nhiệt tình và tự giác của sinh viên.

#### 4. KẾT LUẬN

Bài viết đã làm rõ thực trạng về nhận thức của sinh viên Trường Du lịch - Đại học Huế đối với vai trò của kỹ năng mềm, qua kết quả khảo sát và từ thực tế hoạt động đào tạo KNM của Trường Du lịch - Đại học Huế cho thấy nhà trường đã có sự quan tâm trong việc xây dựng chương trình, kế hoạch đào tạo, rèn luyện kỹ năng cho sinh viên. Bổ sung và cập nhật kịp thời các kỹ năng trên cơ sở lắng nghe ý kiến góp ý từ phía các đơn vị tuyển dụng, sử dụng lao động và từ bối cảnh, nhu cầu xã hội

Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo các khóa kỹ năng, vừa thỏa mãn sự mong đợi của sinh viên, đồng thời đáp ứng các yêu cầu về năng lực làm việc của nhà tuyển dụng, cần tiếp tục cải tiến và hoàn thiện chương trình đào tạo KNM như những giải pháp tác giả đã đề xuất để Trường Du lịch - Đại học Huế trở thành địa chỉ uy tín trong đào tạo, sinh viên trở thành người phát triển toàn diện về năng lực và tố chất, nhằm phục vụ cộng đồng.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hà Nam Khánh Giao (2014). *Kỹ năng làm việc –Skills for Success (S4S)* (Vol.2), NXB Thống kê.
- [2] Huỳnh Văn Sơn (2012). *Thực trạng kỹ năng giải quyết vấn đề của sinh viên trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, Đề tài nghiên cứu khoa học và công nghệ, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
- [3] Nguyễn Thị Kim Oanh (2019). Giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên Việt Nam. *Tạp chí Thiết bị giáo dục*, số 197, kỳ 2, 7/2019.
- [4] Phùng Xuân Vũ (2015). Hợp tác–một kỹ năng cần thiết cho sinh viên trong quá trình học tập và nghiên cứu ở trường đại học, *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*.
- [5] Nancy J. Pattrick (2008). Social skills for teenagers and adults with esperger syndrome
- [6] <https://nhandan.vn/tin-tuc-giao-duc/dao-tao-ky-nang-mem-cho-sinh-vien-427487/>.
- [7] <https://plo.vn/83-sinh-vien-thieu-ky-nang-song-post169493.html>.
- [8] The importance of soft skills (2010). *Corporate Finance Review*; New York Vol. 14, Iss. 6.

**Title:** THE SITUATION AND SOLUTIONS TO ENHANCE STUDENTS' SOFT SKILLS IN SCHOOL OF HOSPITALITY AND TOURISM, HUE UNIVERSITY

**Abstract:** Soft skills are essential in every individual's work, especially in the tourism industry. This study evaluated the current situation of soft skills of students at the School of Tourism-Hue University, offering solutions to improve the quality of soft skills training for students at the School of Tourism-Hue University, meeting requirements on the quality of human resources for the labor market in the current post-COVID-19 tourism recovery period.

**Keywords:** Soft skills, tourism, student.