CÁC GIẢI PHÁP LỒNG GHÉP KỸ NĂNG MỀM TRONG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Nguyễn Tấn Thanh¹

SOLUTIONS FOR INTEGRATING SOFT SKILLS INTO TRAINING HUMAN RESOURCES FOR TOURISM IN INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0

Nguyen Tan Thanh¹

Tóm tắt – Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 mang lại nhiều cơ hội cũng như thách thức đối với kinh tế Việt Nam nói chung và đối với du lịch nói riêng, từ đó đặt ra những vấn đề cấp bách về tầm quan trọng của kỹ năng mềm, các giải pháp lồng ghép kỹ năng mềm trong việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Đi đôi với cách mạng công nghiệp 4.0, việc phát triển tư duy nhận thức và khả năng thích nghi với môi trường làm việc là rất quan trọng. Để làm được điều đó, ngoài khả năng chuyên môn, học vấn và kinh nghiệm, sinh viên cần được trang bị kỹ năng nghề nghiệp một cách linh hoạt. Bằng phương pháp phân tích tại bàn và điều tra khảo sát thực tế, bài viết tập trung làm rõ các đặc điểm, vai trò của kỹ năng mềm trong công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. Từ đây, tham luận đề xuất một số giải pháp cơ bản để lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên môn cho nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng 4.0.

Từ khóa: đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng mềm, lồng ghép kỹ năng mềm, cách mạng công nghiệp 4.0.

Abstract – The "4.0 industrial revolution" brings many opportunities and challenges not

only for the Vietnam's economy, but also for the tourism industry. Thereby, a set of urgent issues of the importance of soft skills and solutions for integration of soft skills in training tourism human resources were set up. Along with the 4.0 industrial revolution, the development of cognitive thinking and adaptability to the working environment are essential elements. In order to do that, besides gaining professional knowledge, engaging in education and experiences, students need to be flexible equipped appropriate soft skills for job applications. A desk review method and a reality survey were conducted to clarify the characteristics and roles of soft skills in training human resources for tourism in the challenging conditions of the 4.0 industrial revolution. From this, recommendations and solutions were proposed to integrate soft skills in training tourism human resources in the 4.0 revolutionary era.

Keywords: soft skills integration, soft skills, training soft skills, 4.0 industrial revolution.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong nhiều thập kỷ qua, các nhà tuyển dụng cũng như các nhà giáo dục thường xuyên phàn nàn về việc sinh viên nói chung và sinh viên chuyên ngành Du lịch nói riêng thiếu các kỹ năng mềm khi tốt nghiệp từ các tổ chức giáo dục đại học. Hiện nay, nguồn nhân lực yếu và thiếu của chúng ta là rào cản lớn cho sự phát triển của ngành du lịch. Có một nghịch lý là ngành dịch vụ

¹ Khoa Quản lý Nhà nước, Quản trị Văn phòng và Du lịch, Trường Đại học Trà Vinh

Email: tthanh1269@tvu.edu.vn

¹ School of Public Management, Office Administration and Tourism, Tra Vinh University

của chúng ta không thiếu nhân công mà chỉ thiếu nhân công lành nghề. Nguyên nhân có nhiều, tuy nhiên phần lớn là do việc đào tạo trong ngành chưa đủ thực tế, chưa bám theo nhu cầu chính yếu của thị trường. Việc đào tạo thường tập trung vào lý thuyết mà yếu về thực hành, thiếu lẫn kỹ năng mềm. Cách đào tạo, giảng dạy này đi ngược với xu thế quốc tế, vì vậy sinh viên của chúng ta ra trường thua kém các nước trong khu vực về nhiều kỹ năng.

Nói đến nguồn nhân lực du lịch là nói đến chủ thể tham gia vào quá trình phát triển du lịch. Nguồn nhân lực ấy không phải là chủ thể biệt lập riêng rẽ một cá nhân hay một tập thể, mà là chủ thể được tổ chức thành lực lượng thống nhất cả về tư tưởng và hành động. Nguồn lực này là tổng hợp những chủ thể trong từng lĩnh vực du lịch, nhưng không phải là tập hợp giản đơn số lượng các cá nhân hoặc tập thể mà là sự tổng hợp của chỉnh thể nhân lực trong hành động, tạo thành một sức mạnh chung. Sức mạnh đó bắt nguồn trước hết là những phẩm chất văn hóa vốn có bên trong của mỗi chủ thể và được nhân lên gấp bội trong thực tiễn hoạt động du lịch. Vì vậy, khi nói nguồn nhân lực du lịch với vai trò động lực của quá trình phát triển du lịch là nói đến những phẩm chất tích cực của tổng hợp những chủ thể được bộc lộ trong quá trình đó và thúc đẩy quá trình này vận động phát triển; đồng thời hạn chế tối đa mặt tiêu cực và hạn chế của nguồn nhân lực du lịch.

Do nhiều yếu tố khác nhau, môi trường du lịch ngày càng trở nên phức tạp và cạnh tranh khốc liệt hơn. Tất cả các tổ chức coi nguồn nhân lực là tài sản chính của họ, đóng vai trò quan trọng trong hoạt động và thành công của tổ chức. Hầu hết các nhà tuyển dụng có khả năng thuê, giữ và thúc đẩy những người đáng tin cậy, tháo vát, có đạo đức, giao tiếp hiệu quả, tự định hướng, sẵn sàng làm việc, học hỏi và có thái độ tích cực [1]. Các nhà tuyển dụng thường thích nhìn thấy sự pha trộn tốt giữa các năng lực trong đội ngũ nhân viên của họ, ngoài kiến thức và kỹ năng dựa trên kỹ thuật, mức độ kỹ năng mềm đầy đủ được coi là mong muốn để tiến lên trong sự nghiệp [2]. Họ cảm thấy các kỹ năng chuyên môn và kỹ thuật tự thân không thể giúp đạt được các mục

tiêu của tổ chức. Đó là bởi vì nhân viên của họ cũng sẽ tham gia vào các cấp độ khác nhau của các hoạt động lãnh đạo và ra quyết định. Nhân viên cũng cần giao tiếp hiệu quả trong tổ chức, với khách hàng và các bên liên quan khác.

Xuất phát từ những vấn đề trên, mục tiêu chính của nghiên cứu này là điều tra nhận thức của sinh viên chuyên ngành Du lịch, các đơn vị đào tạo sinh viên chuyên ngành Du lịch và các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch về tầm quan trọng, các đặc điểm, vai trò của kỹ năng mềm đối với nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch, các giải pháp lồng ghép kỹ năng mềm trong việc đào tạo chuyên môn cho nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0).

II. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

A. Khái niệm

Có nhiều khái niệm và cách hiểu về kỹ năng mềm, nhưng về cơ bản, các kỹ năng mềm đề cập đến tính cách, thuộc tính, phẩm chất và hành vi cá nhân của cá nhân. Kỹ năng mềm bao gồm các khả năng nhất định như giao tiếp, giải quyết vấn đề, tự tạo động lực, ra quyết định và kỹ năng quản lý thời gian [3]. Hay theo Perreault, khái niệm “kỹ năng mềm” nhằm nhấn mạnh phẩm chất cá nhân, thuộc tính và kỹ năng giao tiếp của cá nhân để cho phép người đó thông báo và định hình một cách hiệu quả những ý tưởng thô sơ của người khác vào các tình huống cụ thể và thực tế [4]. Bernd Schulz đã bàn về khái niệm kỹ năng mềm và tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong đời sống sinh viên cả trong lẫn ngoài trường học. Đó là cách mà các kỹ năng mềm bổ sung cho các kỹ năng cứng, hay còn gọi là các yêu cầu chuyên môn của công việc mà sinh viên được đào tạo để thực hiện [5].

“Kỹ năng mềm” được coi là “kỹ năng chuyển giao” bổ sung “kỹ năng cứng” hay “kỹ năng học thuật” phục vụ các yêu cầu kỹ thuật của một công việc cụ thể [6]. Một nghiên cứu của Hodges và Burchell đã điều tra nhận thức của các nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp về tầm quan trọng của các kỹ năng khác nhau [7]. Kết quả cho thấy tám trong số mười kỹ năng hàng đầu là kỹ năng mềm, bao gồm khả năng và sẵn sàng học hỏi, làm việc nhóm và hợp tác, giao tiếp giữa các cá nhân, năng

lượng và niềm đam mê, kỹ năng giải quyết vấn đề. Một nghiên cứu bao gồm hơn 52 ngành nghề khác nhau với hơn 8.000 nhà quản lý tại Hoa Kỳ đã xác định các kỹ năng mềm của nhân viên là năng lực chính trong gần như tất cả các ngành nghề, ngay cả trong môi trường kỹ thuật [8].

B. Tầm quan trọng của kỹ năng mềm

Câu trả lời cho lý do tại sao kỹ năng mềm được coi là rất quan trọng vẫn còn bỏ ngỏ. Có rất nhiều lý do để có cái nhìn phê phán về vấn đề này. Một lý do đơn giản là ngày nay thị trường việc làm trong nhiều lĩnh vực đang ngày càng cạnh tranh, tác động mạnh đến từ cuộc CMCN 4.0. Để thành công trong môi trường khắc nghiệt này, các ứng cử viên phải mang theo một cạnh tranh trực tiếp, phân biệt họ với các ứng cử viên khác có trình độ tương tự. Có thể hiểu, các nhà tuyển dụng thích nhận các ứng cử viên có năng suất từ giai đoạn rất sớm. Nếu một sinh viên tốt nghiệp đại học, đặc biệt là sinh viên chuyên ngành Du lịch chỉ mang theo mình những kiến thức về chuyên môn thì không thể đáp ứng nhu cầu của một nhà tuyển dụng.

Kỹ năng mềm là một yếu tố quan trọng để nhà tuyển dụng xem xét khi lựa chọn ứng viên. Trên thực tế, các kỹ năng mềm là rất quan trọng và được xếp hạng là yếu tố quan trọng nhất cho việc tuyển dụng tiềm năng trong nhiều ngành nghề [9].

S. Mangala Ethaiya Rani cho rằng kỹ năng mềm được biết đến với tên gọi khác là “trí thông minh cảm xúc”, đóng góp 85% thành công của một cá nhân và khẳng định kỹ năng mềm sẽ giúp sinh viên tăng cơ hội việc làm của họ và đối mặt với những thách thức ở thời điểm hiện tại. Bên cạnh đó, tác giả cũng đưa ra nhận định kỹ năng mềm sẽ giúp phát triển tiềm năng con người và việc đào tạo kỹ năng mềm bao gồm việc giảng dạy, đóng vai, hỏi đáp và rất nhiều khóa học cần sự tham gia khác. Trong đó, trọng tâm của việc học là hành động [10].

James và James khẳng định rằng các kỹ năng mềm đang trở nên vô cùng quan trọng đối với các nhà tuyển dụng [11]. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng người sử dụng lao động thế kỷ 21 tìm kiếm các kỹ năng mềm trong các nhân viên tiềm năng. Một số kỹ năng này bao gồm giao tiếp hiệu

quả, trung thực, khả năng làm việc theo nhóm, kỹ năng giao tiếp, sáng kiến, đạo đức làm việc, tư duy sáng tạo, lòng tự trọng, khả năng lãnh đạo và nghi thức kinh doanh cơ bản [12], [13].

Mặc dù hiện nay ngành học nào cũng cần đến kỹ năng mềm nhưng riêng đối với ngành du lịch thì kỹ năng mềm lại đóng vai trò đặc biệt quan trọng hơn hẳn. Vì sao vậy? Đó là bởi ngành này đòi hỏi chúng ta thường xuyên phải tiếp xúc và giao tiếp với rất nhiều người, nếu không có kỹ năng giao tiếp thì không thể hoàn thành tốt công việc. Bên cạnh đó, nếu không có kỹ năng quan sát, khả năng nhận ra cảm xúc của hành khách và biết cần phải làm gì, người làm ngành du lịch không thể nào thành công; không có kỹ năng lắng nghe thì không thể biết được phản hồi từ khách hàng... Và còn rất nhiều những kỹ năng khác nữa nằm trong kỹ năng mềm mà dường như sinh viên luôn cần đến khi làm việc trong ngành du lịch.

Theo Phan Thanh Long, Giám đốc Khách sạn Oscar Sài Gòn, trình độ chuyên môn chỉ mới là một vế, sinh viên chuyên ngành Du lịch cần trang bị thêm các kỹ năng cho ngành du lịch thì mới cạnh tranh được với nghề. Còn Phan Bửu Toàn, Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Du lịch Sài Gòn chia sẻ với các sinh viên. “Tôi cho rằng, trong ba yếu tố để làm nên một SV hoàn hảo là kiến thức chuyên môn – kỹ năng – đạo đức, tác phong, yếu tố thứ ba là quan trọng nhất. Bởi hai phần kia chỉ cần đào tạo có thể đạt được nhưng những thói quen về đạo đức, tác phong làm việc chuyên nghiệp rất khó sửa chữa, mà đây lại là yếu tố quyết định, nên nếu sinh viên chú ý rèn từ trên ghế nhà trường thì sau này sẽ giúp ích rất nhiều, bởi cái nhìn đầu tiên, thiện cảm của nhà tuyển dụng đối với nhân viên mới chính là yếu tố này”. [14]

III. NHẬN THỨC VỀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG MỀM VÀ CÁC NGUỒN KỸ NĂNG MỀM MÀ SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH NHẬN ĐƯỢC

A. Kết quả khảo sát đánh giá về tầm quan trọng của kỹ năng mềm

Để phục vụ cho mục đích của tham luận này, tác giả đã tiến hành điều tra đánh giá 180 sinh

viên chuyên ngành Du lịch, 06 đơn vị đào tạo sinh viên chuyên ngành Du lịch và 50 doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch tại Cần Thơ, Bến Tre, Vĩnh Long và Trà Vinh về tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh CMCN 4.0. Kết quả khảo sát được thể hiện trong Bảng 1.

Kết quả phân tích từ Bảng 1 và Hình 1 cho chúng ta thấy rõ về tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. Doanh nghiệp và đơn vị đào tạo đánh giá rất cao về tầm quan trọng của kỹ năng mềm, cao nhất là 66.7% rất quan trọng và 33.3% quan trọng – đối với đơn vị đào tạo, còn theo đánh giá của doanh nghiệp thì 58% rất quan trọng và 42% quan trọng, không có bất kỳ một doanh nghiệp hay một đơn vị đào tạo nào cho rằng kỹ năng mềm là bình thường hay không quan trọng. Tuy nhiên, đối với sinh viên chuyên ngành Du lịch, vẫn còn 2.2% cho rằng kỹ năng mềm trong du lịch không quan trọng, có đến 10.6% sinh viên cho rằng bình thường và 31.1% đánh giá quan trọng và 56.1% đánh giá rất quan trọng.

Kết quả phân tích từ Bảng 1 và Hình 2 cho thấy mong muốn sau này sinh viên cần có kỹ năng mềm để phục vụ công việc trong bối cảnh CMCN 4.0. Doanh nghiệp và đơn vị đào tạo vẫn đánh giá rất cao về tầm quan trọng của kỹ năng mềm, cao nhất là 83.3% rất quan trọng và 16.7% quan trọng – đối với đơn vị đào tạo, còn theo đánh giá của doanh nghiệp thì 72% rất quan trọng và 28% quan trọng, không có bất kỳ một doanh nghiệp hay một đơn vị đào tạo nào cho rằng kỹ năng mềm là bình thường hay không quan trọng. Tuy nhiên, đối với sinh viên chuyên ngành Du lịch, vẫn còn 4.5% cho rằng kỹ năng mềm trong du lịch là bình thường và 27.2% đánh giá quan trọng và 68.3% đánh giá rất quan trọng.

B. Các nguồn kỹ năng mềm mà sinh viên chuyên ngành Du lịch được đào tạo

Đối với đơn vị đào tạo

Kỹ năng mềm hiện được xem là một tiêu chí bắt buộc sinh viên tại các trường cao đẳng - đại học khi ra trường. Mục tiêu của việc này là nhằm xây dựng được một đội ngũ nhân lực toàn diện,

đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động. Tuy nhiên, qua quá trình thu thập dữ liệu, một thực tế đang tồn tại được chính những giảng viên, cán bộ quản lý tại các trường thừa nhận là việc dạy kỹ năng mềm cho sinh viên vẫn còn mang tính hình thức, chưa đa dạng, chưa linh hoạt, hình thức khô cứng, thiếu sức hút,... Các kỹ năng chính sinh viên được dạy chủ yếu vẫn xoay quanh các kỹ năng như: Giao tiếp, Giải quyết vấn đề, Làm việc nhóm, Quản lý thời gian, Ra quyết định, Thuyết trình hiệu quả, Tư duy sáng tạo... thông qua các buổi học lý thuyết là chính hay sinh hoạt chuyên đề, hoặc đơn thuần là tự làm việc với nhau theo nhóm. Đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy cũng chính là những giảng viên giảng dạy chuyên môn, thiếu giảng viên có kinh nghiệm thực tế, không có giảng viên đến từ các công ty, doanh nghiệp. Các hình thức đào tạo cho sinh viên hiện nay chủ yếu là:

+ Nhà trường tổ chức giảng dạy và cho sinh viên tự chọn đăng ký học dưới các học phần độc lập trong quá trình đào tạo (không bắt buộc phải học).

+ Nhà trường tổ chức giảng dạy và cho sinh viên tự chọn đăng ký học dưới các học phần độc lập trong quá trình đào tạo (bắt buộc phải học).

+ Nhà trường tổ chức giảng dạy, bắt buộc sinh viên tham gia học dưới các học phần độc lập trong quá trình đào tạo (các học phần này giống nhau ở tất cả các ngành học).

Đối với sinh viên

Thực tế cho thấy kỹ năng cứng tạo tiền đề và kỹ năng mềm tạo nên sự phát triển. Người thành đạt chỉ có 25% là do những kiến thức chuyên môn, 75% còn lại được quyết định bởi những kỹ năng mềm họ được trang bị. Chìa khóa dẫn đến thành công thực sự là sinh viên phải biết kết hợp cả hai kỹ năng này một cách khéo léo. Một số sinh viên năng động, tự tìm kiếm các cơ hội để học tập trau dồi các kỹ năng mềm cho bản thân. Nhưng phần nhiều các bạn sinh viên chưa biết đến kỹ năng mềm cũng như chưa nhận thức đúng đắn tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong cuộc sống ngày nay nên chỉ nghĩ rằng học thật giỏi là đủ và chắc chắn sẽ thành công khi vào đời. Quan điểm này không sai nhưng chưa đủ, bạn học giỏi chuyên môn nhưng chưa chắc bạn có

Hình 1: Đánh giá tầm quan trọng của kỹ năng mềm của doanh nghiệp, đơn vị đào tạo và sinh viên

Hình 2: Những mong muốn về kỹ năng mềm để phục vụ công việc sau này

Bảng 1: Giá trị PSNR và NCC khi chưa tấn công trên ảnh

Đơn vị tính: Tỷ lệ %

Đối tượng khảo sát	Đánh giá hiện tại				Mong muốn sau này			
	Rất quan trọng	Quan trọng	Rất quan trọng	Không quan trọng	Rất quan trọng	Quan trọng	Bình thường	Không quan trọng
Doanh nghiệp (50)	58,0	42,0	0,0	0,0	72,0	28,0	0,0	0,0
Đơn vị đào tạo (06)	66,7	33,3	0,0	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0
Sinh viên (180)	56,1	31,1	10,6	2,2	68,3	27,2	4,5	0,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Hình 3: Các hình thức đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên hiện nay

thể thích ứng nhanh với công việc hay sự thay đổi về “môi trường” sống, đặc biệt là môi trường du lịch. Hiện tại, sinh viên vẫn còn thờ ơ với việc tự trang bị kỹ năng mềm cho mình. Kết quả khảo sát 180 sinh viên chuyên ngành Du lịch về việc trang bị kỹ năng mềm cho bản thân để phục vụ nhu cầu học tập cũng như công việc sau khi ra trường cho thấy chủ yếu các bạn nhận được thông qua các hình thức sau:

+ Được trang bị kỹ năng mềm thông qua các hoạt động đoàn, hội, các hoạt động của các câu lạc bộ,... mà không liên quan đến chương trình đào tạo.

+ Tự trang bị những kỹ năng mềm thông qua việc học hỏi từ Thầy/Cô, Anh/Chị đi trước.

+ Học hỏi từ nơi các bạn thực tập (từ công ty,

doanh nghiệp).

+ Thông qua các học phần kỹ năng mềm do nhà trường cung cấp.

Đối với doanh nghiệp

Theo UNESCO, mục đích học tập là: “Học để biết, học để làm, học để chung sống, học để tự khẳng định mình”. Nếu xem nhận định trên là một định nghĩa và đối chiếu định nghĩa này với nền giáo dục của Việt Nam ngày nay thì mục đích học tập của ta mới chỉ là học để biết, nghĩa là chỉ đạt được một trong bốn mục tiêu của UNESCO. Vì thế, trong những năm gần đây, thị trường lao động cho thấy hầu hết sinh viên khi mới ra trường thì tỉ lệ thất nghiệp cao, tỉ lệ khởi nghiệp thành công cũng thấp. Bên cạnh vấn đề về kiến thức chuyên ngành còn một số thiếu thốn nhất định,

Hình 4: Các nguồn kỹ năng mềm mà sinh viên chuyên ngành Du lịch nhận được

lí do quan trọng phải kể đến chính là việc thiếu các kỹ năng mềm cần thiết để hòa nhập và thành công trong công việc.

Kết quả khảo sát 50 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch cho thấy, các doanh nghiệp đều khẳng định đã tham gia đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên chuyên ngành Du lịch khi sinh viên đến doanh nghiệp thực tập. Họ nhận thấy đây là việc cần làm và phải làm, ngoài việc giúp sinh viên củng cố kiến thức chuyên môn, việc góp sức trang bị cho sinh viên các kỹ năng mềm thuộc lĩnh vực của họ là điều mà họ bắt buộc phải làm, và các doanh nghiệp này đều mong muốn sinh viên chuyên ngành Du lịch phải được trang bị kỹ năng mềm nhiều hơn nữa, phải được trang bị những kỹ năng mềm có liên quan đến chuyên môn chứ không phải là những kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng phỏng vấn, kỹ năng xây dựng hồ sơ xin việc,... như sinh viên các ngành khác.

Theo các doanh nghiệp, hiện nay sinh viên chuyên ngành Du lịch được trang bị những kỹ năng mềm thông qua các hình thức sau:

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CƠ BẢN LỒNG GHÉP KỸ NĂNG MỀM TRONG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH

A. Về phía nhà trường

Để hoàn thiện việc giáo dục những kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên, trong chiến lược đào tạo con người toàn diện, nhà trường cần phải thực hiện một số giải pháp sau đây:

Thứ nhất: Thay đổi, hoàn thiện chương trình đào tạo, phương pháp đào tạo trên cơ sở bổ sung việc rèn luyện, trang bị những kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên phù hợp theo từng năm học bên cạnh đào tạo về chuyên môn.

Chương trình đào tạo hiện nay nặng lí thuyết, thiếu thực hành, thiếu trang bị kỹ năng làm việc nên nhiều sinh viên ra trường không xin được việc làm hoặc có việc làm nhưng không đảm nhiệm được vị trí công tác, phải đào tạo lại. Bên cạnh đó, chương trình đào tạo có quá nhiều học phần, các học phần chỉ mang tính khái quát – chung chung, một số học phần chồng chéo nội dung, trùng lặp nội dung (*Thí dụ: một chương trình đào tạo lại vừa có học phần Kỹ năng chăm sóc khách hàng, vừa có học phần Dịch vụ chăm sóc khách hàng, vừa có học phần Quản trị chất*

Hình 5: Các hình thức mà sinh viên chuyên ngành Du lịch được trang bị những kỹ năng mềm

lượng dịch vụ,...), làm sinh viên cảm thấy rất mệt mỏi khi tham gia học kiến thức chuyên môn, không có thời gian trang bị thêm những kỹ năng cần thiết cho bản thân. Muốn vậy, cần có sự đổi mới về chương trình và phương pháp đào tạo theo hướng giảm tải lý thuyết, tăng kiến thức thực tế, thực hành; chú trọng hơn các môn học mang tính liên ngành và các môn học kỹ năng; giảm tải chương trình chính khóa tăng chương trình ngoại khóa. Nên bỏ bớt những học phần có nội dung gần nhau, những học phần thật sự không giúp ích về chuyên môn, thay vào đó nên tăng số tín chỉ của những môn học trọng tâm (*Thí dụ, chương trình đào tạo có hai học phần gần nhau, mỗi học phần là 02 tín chỉ, cả hai học phần này là 04 tín chỉ, vậy chúng ta nên gộp thành một học phần chính và tăng thêm 01 tín chỉ*). Từ đó, giảng viên có thời gian nhiều hơn, sẽ kết hợp cho sinh viên rèn luyện hay thực hành những kỹ năng mềm có liên quan đến chuyên môn và chuyên ngành nhiều hơn. Tuy nhiên, cần lưu ý các kỹ năng mềm cũng phải bố trí một cách phù hợp theo từng thời gian học của sinh viên.

Một số đơn vị đào tạo đã đưa học phần học kỹ năng mềm vào trong chương trình đào tạo theo

hình thức bắt buộc hoặc học phân tích lũy. Tuy nhiên, việc đào tạo kỹ năng này vẫn chưa đạt hiệu quả, chưa được thống nhất, mỗi trường tự quy định khác nhau, học phần học cũng khác nhau. Các đơn vị đào tạo cần hướng dẫn sinh viên hiểu rõ nội dung của từng chuyên đề để cho sinh viên chọn đúng lĩnh vực mình cần. Nhà trường tổ chức giảng dạy, bắt buộc sinh viên tham gia học theo hình thức các học phần độc lập trong quá trình đào tạo nhưng các học phần này phải phù hợp cho sinh viên của từng ngành học. Các nhà đào tạo có trách nhiệm hơn đối với việc đào tạo kỹ năng mềm, vì trong cuộc sống sinh viên, các nhà đào tạo chính là người quyết định đến việc phát triển kỹ năng mềm. Kết hợp đào tạo kỹ năng mềm với các khóa học chuyên ngành là một cách hiệu quả và hợp lý nhằm tạo ra một phương pháp giảng dạy vừa hấp dẫn về nội dung vừa nâng cao kỹ năng mềm [5]. Kết quả khảo sát cho chúng ta thấy hiện nay các doanh nghiệp và đơn vị đào tạo đánh giá rất cao về tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong giai đoạn hiện tại và mong muốn trong tương lai như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng nhận ra cảm xúc,....

Thứ hai: Cần tăng cường mối liên kết giữa nhà

trường và doanh nghiệp. Thực trạng mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp ở nước ta hiện nay chưa có gắn kết chặt chẽ và đang gặp nhiều bất cập. Doanh nghiệp chưa được tham gia và đóng góp ý kiến về xây dựng chương trình đào tạo một cách chi tiết, thường xuyên. Do đó, kiến thức của sinh viên nhận được sau khi ra trường chưa đáp ứng được nhu cầu của các nhà tuyển dụng.

Có nhiều cách thức để tạo mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp như thông qua việc kí kết biên bản ghi nhớ – hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp với một số nội dung nhất định theo sự thỏa thuận của đôi bên. Từ đó, trước khi tiến hành mở mã ngành đào tạo, nhà trường sẽ tiến hành khảo sát nhu cầu từ phía doanh nghiệp, khi tiến hành xây dựng chương trình đào tạo nhà trường cần mời doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến, định kì đánh giá lại chương trình đào tạo thì nhà trường cũng cần phải mời doanh nghiệp tham gia đánh giá và đóng góp ý kiến. Qua thông tin phản hồi từ phía các doanh nghiệp, nhà trường có căn cứ để đổi mới mục tiêu, chương trình, giáo trình, phương pháp đào tạo phù hợp. Doanh nghiệp có trách nhiệm phối hợp tạo điều kiện để sinh viên thực hành công việc thực tế, ngoài việc giúp sinh viên củng cố kiến thức chuyên môn thì việc góp sức trang bị cho sinh viên các kỹ năng mềm thuộc lĩnh vực của họ là điều họ phải làm. Ngoài ra, các cán bộ từ doanh nghiệp cần được tham gia trao đổi kinh nghiệm trong các chương trình chính khóa, ngoại khóa và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên.

Thứ ba: Tạo điều kiện hỗ trợ, khuyến khích các hoạt động đoàn thể vừa đa dạng, vừa phong phú thích hợp với nhiều đối tượng, sở thích, khả năng khác nhau của sinh viên, qua đó rèn luyện thể chất và các kỹ năng mềm cho sinh viên. Thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng mềm cho cán bộ, nhân viên, giảng viên của trường,... tạo môi trường học tập, làm việc thân thiện, hiệu quả; tạo mối quan hệ tốt giữa lãnh đạo và cán bộ giảng viên; giữa giảng viên và sinh viên; giữa sinh viên và cán bộ các phòng ban, ... Thường xuyên tổ chức ngày hội việc làm, các buổi giao lưu gặp gỡ giữa sinh viên và doanh nghiệp để nhà trường, sinh viên nắm bắt

được nhu cầu ngày càng cao của thị trường lao động. Ngược lại, các doanh nghiệp cũng có cơ hội tiếp cận lao động tại nguồn và "đặt hàng" đào tạo.

Thứ tư: Ứng dụng công nghệ thông tin dưới tác động của cuộc CMCN 4.0 để đưa ra nhiều hình thức học tập và rèn luyện về kỹ năng mềm. Xây dựng các diễn đàn trao đổi, các lớp học trực tuyến thông qua các mạng xã hội, website,... để giảng viên, sinh viên cùng các doanh nghiệp chia sẻ kinh nghiệm. Nhà trường chủ động kết hợp với doanh nghiệp và giảng viên xây dựng các tình huống trong học tập, trong công việc theo hình thức lớp học ảo để sinh viên tiếp cận rèn luyện....

B. Về phía sinh viên

Kết quả khảo sát cho thấy có hơn 90% sinh viên chuyên ngành Du lịch mong muốn được trang bị kỹ năng mềm thông qua việc lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên môn. Để giúp sinh viên thực hiện được kết quả này thì bản thân sinh viên cần:

Chủ động tiếp cận và tìm ra phương pháp tự rèn luyện phẩm chất đạo đức phù hợp với văn hoá cộng đồng, điều kiện và môi trường học tập.

Tìm kiếm các công việc bán thời gian phù hợp với chuyên ngành để tích lũy kinh nghiệm, kỹ năng làm việc hỗ trợ tích cực cho công việc tương lai theo ngành nghề của mình.

Tích cực tham gia các hoạt động học tập và chủ động trong các phương pháp học tập mới như thuyết trình, làm việc nhóm,...

Tham gia các hoạt động đoàn, hội và tham gia các công tác xã hội để tích lũy các kỹ năng cần thiết như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng sống,... Tham gia các lớp kỹ năng mềm phù hợp do trường và các tổ chức đào tạo uy tín giảng dạy để tích lũy kỹ năng mềm cần thiết, đặc biệt là những kỹ năng để thích ứng với CMCN 4.0.

C. Về phía giảng viên

Giảng viên có thể lồng ghép kỹ năng mềm vào trong các môn học hiện có giúp sinh viên có cơ hội trau dồi cũng như thể hiện bản thân thông

qua những việc; tạo cơ hội cho sinh viên thường xuyên phát biểu ý kiến cá nhân để đóng góp và xây dựng bài giảng; nhắc nhở sinh viên về thái độ học tập và tác phong khi đến lớp cũng như thái độ của sinh viên khi giao tiếp với bạn bè, giáo viên và đồng nghiệp khi đi làm; tạo không khí thoải mái trong học tập để sinh viên luôn luôn tự tin khi trò chuyện với thầy cô, bạn bè, hòa nhập với tập thể. Khi cho sinh viên thảo luận nhóm, giáo viên cần hướng dẫn sinh viên cách hoạt động nhóm và phải quản lý quá trình làm việc nhóm của sinh viên; tạo điều kiện cho sinh viên thuyết trình trước lớp. GV phải hướng dẫn sinh viên cách tự học, tự nghiên cứu, tìm kiếm tài liệu và phát huy điểm mạnh của từng sinh viên, đồng thời giúp các em khắc phục điểm yếu của bản thân, từ đó các em có thể tự nhận thức được bản thân – lạc quan hơn và sáng tạo hơn...

V. KẾT LUẬN

Suốt quá trình học đại học, thầy cô dạy cho sinh viên rất nhiều kiến thức chuyên ngành. Chúng ta không phủ nhận những kiến thức ở trường học mang tính chất tư duy và rèn luyện cho sinh viên, nhưng với tốc độ phát triển công nghệ thông tin như hiện nay, việc học các kiến thức tại trường học trở nên quá ít ỏi. Và việc trang bị thêm các kỹ năng để tìm hiểu các kiến thức mới trở nên cần thiết hơn bao giờ hết.

Chúng ta đều thừa nhận, thiếu kỹ năng là nguyên nhân chính dẫn đến việc sinh viên ra trường không đáp ứng được yêu cầu công việc, dẫn đến tình trạng thất nghiệp, đặc biệt trong CMCN 4.0 thì yêu cầu bổ sung kỹ năng mềm cho sinh viên để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp sau khi ra trường càng bức thiết hơn bao giờ hết.

Trong quá trình khảo sát, chúng tôi phát hiện là phần lớn các sinh viên chuyên ngành Du lịch bày tỏ quan điểm rằng đào tạo kỹ năng mềm nên được đưa vào các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo là phù hợp nhất, không gây lãng phí và mất nhiều thời gian mà làm cho sinh viên càng hứng thú hơn trong việc áp dụng các kỹ năng mềm vào ngay trong việc học chuyên môn của mình. Có lẽ phương pháp này được ưa thích vì nó có thể tạo cơ hội cho người học hiểu cách áp dụng các kỹ năng này trong một tình huống

cụ thể. Sinh viên cảm thấy quá tải với các khóa học do đó ít có xu hướng tham dự các chương trình phát triển kỹ năng mềm do các trường đại học tổ chức.

Các cơ sở đào tạo cần nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của việc trang bị kỹ năng mềm cần thiết và phù hợp với nội dung đào tạo chuyên môn, kỹ năng làm việc cho sinh viên, đổi mới về chương trình và phương pháp đào tạo, tăng cường mối liên kết với các doanh nghiệp để có thể đáp ứng được nguồn lực mà doanh nghiệp cần. Đồng thời, nhà trường phải xây dựng đội ngũ giảng viên phù hợp với mục tiêu cũng như chính sách phát triển của trường nhằm tạo ra những sản phẩm đào tạo chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu của cuộc CMCN 4.0.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Wats, M., Wats, R.K. Developing soft skills in students. *The International Journal of Learning*. 2009; 15(12):1-10.
- [2] Mitchell, G. W., Skinner, L. B., White, B. J. Essential soft skills for success in the twentyfirst century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*. 2010; 52(1):43-53.
- [3] Gupta, Y. Building a better business student. *BizEd*. 2009; 9(6):62-63.
- [4] Perreault, H. Business educators can take a leadership role in character education. *Business Education Forum*. 2004; 59:23-24.
- [5] Bernd Schulz. The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge. *Journal of Language and Communication*. 2008:146-154.
- [6] Meenu, W. and R. W. Kumar. Developing Soft Skill in Students. *The International Journal of Learning*. 2009; 15(12):200.
- [7] Hodges, D., Burchell, N. Business graduate competencies: Employers' views on importance and performance. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*. 2003; 4(2):16-22.
- [8] Rubin, R.S. How relevant is the MBA ? Assessing the alignment of required curricula and required managerial competencies. *Academy of Management Learning & Education*. 2009; 8(2):208-224.
- [9] Robles, M. M. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*. 2012; 75(4):453-465.
- [10] S. Mangala Ethaiya Rani. Need and Importance of soft skills in students. *Journal of Literature, culture and Media studies*. 2010; 2(3):1-6.

- [11] James, R. F., James, M. L. Teaching career and technical skills in a “mini” business world. *Business Education Forum*. 2004; 59(2):39-41.
- [12] Glenn, J. L. Business success often depends on mastering the “sixth R.” Relationship literacy. *Business Education Forum*. 2003; 58(1):9-13.
- [13] Hall, B. The top training priorities for 2003. *Training*. 2003; 40(2):38-42.
- [14] Dao Nguyen. *Sinh viên ngành du lịch cần trang bị những kỹ năng gì ?*. Truy cập từ: <https://kenhtuyensinh.com.vn/sinh-vien-nganh-du-lich-can-trang-bi-nhung-ky-nang-gi> [Ngày truy cập 09/6/2019].