KINH NGHIỆM GIẢNG DẠY MÔN HỌC HOẠT NÁO VÀ ĐỀ XUẤT PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY KỸ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH

Nguyễn Ngọc Diệp¹

EXPERIENCES OF TEACHING CHEERLEADING SUBJECT AND PROPOSED METHODS OF TEACHING SOFT SKILLS FOR TOURISM STUDENTS OF TRA VINH UNIVERSITY

Nguyen Ngoc Diep¹

Tóm tắt – Những năm gần đây, các đơn vị đào tạo nói chung và Trường Đại học Trà Vinh nói riêng đã có sự quan tâm đến việc hình thành kỹ năng mềm cho sinh viên. Hoạt náo là môn học giúp người học có được những kỹ năng cần thiết cho việc mang lại nụ cười, sự thoải mái cho du khách trong suốt chuyến đi, điều mà chính các doanh nghiệp lữ hành và du khách mong muốn khi thực hiện giao dịch bán và sử dụng dịch vụ tour du lịch. Việc giảng dạy chuyên ngành gắn với phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên giúp giảng viên có nhiều thuận lợi hơn trong quá trình giảng dạy, sinh viên thoải mái tiếp cận chuyên môn nghiệp vụ. Một số phương pháp hỗ trợ lồng ghép kỹ năng mềm vào các môn học chuyên ngành được đề cập trong bài viết sẽ cho thấy tính khả thi, cũng như lợi ích thiết thực của hoạt động giáo dục kết hợp này mang đến cho nhà trường, sinh viên và doanh nghiệp.

Từ khóa: kỹ năng mềm, kỹ năng hoạt náo, hoạt náo trong du lịch, Trường Đại học Trà Vinh.

Abstract – In recent years, training units in general and Tra Vinh University in particular have paid attention to forming soft skills for

students. Cheerleading is a subject that helps learners acquiring the necessary skills for bringing smiles and the comfort to visitors during their trip. These are things that the travel businesses and tourists desire in delivering and using the tour services. Specialized teaching associated with developing soft skills for students helps teachers gaining more advantages in the teaching process and students are access professional skills comfortably. Some methods for supporting the integration of soft skills in specialized subjects mentioned in the article will show the feasibility, as well as the practical benefits that this combined educational activity brings to the school, students and businesses.

Keywords: soft skills, cheerleading skills, cheerleading in travel, Tra Vinh University.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch đang được xã hội quan tâm và đánh giá là nghề “hot” với những đặc điểm khác biệt về nguồn nhân lực lao động. Ngành “hot” nên người lao động cần đáp ứng được những yêu cầu rất khắt khe về kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng phục vụ nghề nghiệp và cả thái độ với nghề. Theo phương pháp giảng dạy truyền thống, nhà trường đóng vai trò truyền đạt kiến thức, dạy nghiệp vụ nhưng chưa chú ý nhiều đến kỹ năng và thái độ. Hình thức giáo dục ngày nay,

¹Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai
Email: nguyennngocdiep@dnvu.edu.vn

¹Dong Nai Technology University

kỹ năng được đánh giá quan trọng không kém khía cạnh kiến thức, do vậy việc vừa dạy chuyên môn vừa rèn kỹ năng (rèn cứng - luyện mềm) là việc nhà trường, giảng viên (GV) cần làm tốt vì một thế hệ sinh viên (SV) tiến tiến và lực lượng lao động giỏi trong tương lai.

Trước đây, các môn chuyên ngành du lịch được dành cho các môn về kiến thức, các môn học về kỹ năng được xem là môn bổ trợ nên được sắp xếp ở khung tự chọn với số tín chỉ thấp. Từ thực tế tác nghiệp và phản hồi của các đơn vị lý hành (đơn vị tiếp nhận SV thực tập), kỹ năng là điểm SV còn yếu và đây lại là yếu tố tạo nên sự khác biệt giữa các SV. Một trong những kỹ năng SV còn thiếu và yếu trong những năm qua là kỹ năng hoạt náo, SV không tự tin thể hiện mình và gần như xa lạ với các hoạt động team-building cũng như gala dinner. Đây là thiếu sót dành cho các SV trẻ vốn năng động. Sau khi tiếp thu ý kiến và điều chỉnh chương trình, Hoạt náo chính thức trở thành một môn học chuyên ngành bắt buộc dành cho SV chuyên ngành Du lịch. Từ thực tế giảng dạy môn học Hoạt náo, tác giả chia sẻ kinh nghiệm giảng dạy, góp phần tạo tiền đề cho sự vận dụng và phối hợp giữa giảng dạy chuyên môn với phương pháp đánh thức và rèn luyện kỹ năng mềm cho SV.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

A. Hoạt náo và kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Du lịch

1) *Hoạt náo và hoạt náo trong du lịch:* Theo Nguyễn Ngọc Diệp [1], hoạt náo là hoạt động cổ vũ, khuấy động và kích thích khán giả cổ vũ reo hò trong hoạt động cộng đồng, hoạt động tập thể hay các buổi sinh hoạt,... Hay, hoạt náo là hoạt động kích thích sự thoải mái trong giao tiếp và tạo lập mối quan hệ tích cực ở môi trường tập thể, cộng đồng hoặc giữa các cá nhân. Trên thực tế, hoạt náo được cho là bao gồm tất cả hoạt động nhằm gây sự chú ý, khuấy động không khí, kích thích cá nhân và tập thể để làm tiền đề cho các mối quan hệ giữa các cá nhân trong tập thể và trong xã hội.

Trong hoạt động du lịch, hoạt náo giúp con người giải tỏa những căng thẳng mệt mỏi, vui chơi thoải mái, do đó các đơn vị lý hành thường

đưa các hoạt động hoạt náo (đặc biệt là team-building và gala dinner) vào các chương trình – tour du lịch (đặc biệt với tour dài ngày). Các lợi ích mà hoạt náo mang đến cho du lịch là không thể bàn cãi với các yếu tố: thứ nhất là gắn kết các thành viên trong đoàn (làm quen, giao lưu và tạo tinh thần đoàn kết); thứ hai là hoạt náo giúp thay đổi không khí trong suốt chuyến tham quan nhằm tạo sự thoải mái và hào hứng cho các thành viên trong đoàn; thứ ba, tạo mối giao lưu gần gũi giữa hướng dẫn viên và các thành viên trong đoàn; lợi điểm thứ tư là giúp tránh hoặc hạn chế hiện tượng say xe của du khách,... Các hoạt động hoạt náo chính được dùng trong các chương trình tham quan du lịch, gồm: trò chơi, hát – múa tập thể, dã ngoại và sinh hoạt lửa trại, đêm Gala Dinner (hình thức tiệc tối kết hợp với một hoặc một chuỗi sự kiện khác), kể chuyện, câu đố, ảo thuật vui và teambuilding. Tóm lại, tất cả hoạt động vui chơi, giải trí tập thể (của du khách) dưới sự tổ chức của người hướng dẫn viên hay hoạt náo viên đều là các hoạt động hoạt náo trong du lịch.

Trước đây, chúng ta thường quan niệm hoạt náo trong du lịch chỉ đơn thuần là các hoạt động tổ chức trò chơi trên xe, tại điểm kết hợp cùng các hoạt động ca hát, kể chuyện hoặc đồ vui trên xe. Các hoạt động này chủ yếu là phụ trợ cho hoạt động thuyết minh của người hướng dẫn, có thể có hoặc không. Tuy nhiên, trong những năm gần đây, teambuilding và gala dinner được rất nhiều các đơn vị lý hành, tổ chức sự kiện và các doanh nghiệp quan tâm, đầu tư tổ chức. Trước đây, hai hình thức sinh hoạt này được lồng ghép và đưa vào giảng dạy như một phần nhỏ trong nội dung của môn Hoạt náo trong du lịch. Tuy nhiên, với sự phát triển và nhu cầu thực tế của các doanh nghiệp lý hành, teambuilding và gala dinner có thể được tách riêng như một môn học độc lập, hoặc như một hoạt động sự kiện riêng lẻ hay kết hợp tùy vào hình thức tổ chức và quy mô của sự kiện. Thực tế cho thấy, hoạt náo ngày nay không chỉ dừng lại ở một hoạt động hỗ trợ cho công tác thuyết minh mà đã trở thành một kỹ năng, một nhóm công việc không thể thiếu của người hướng dẫn viên du lịch.

2) *Kỹ năng mềm, Kỹ năng hoạt náo và sinh viên chuyên ngành Du lịch*: Nguyễn Như Ý chủ biên [2] cho rằng kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được vào thực tế. Hay có thể hiểu, kỹ năng là khả năng sử dụng những gì sẵn có của một người để thực hiện công việc trong một hoàn cảnh, điều kiện nhất định và đạt được kết quả tốt nhất. Xã hội hiện đại chia kỹ năng gồm hai nhóm: kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Theo Forland và Jeremy [3], “Kỹ năng mềm (soft skill) là một thuật ngữ xã hội học được dùng để chỉ những kỹ năng liên quan đến việc sử dụng ngôn ngữ, giao tiếp, khả năng hòa nhập, thái độ, hành vi và ứng xử giữa con người và con người với nhau”. Các chuyên gia cho rằng, kỹ năng mềm liên quan mật thiết đến việc một cá nhân sống và tương tác với tập thể, tổ chức, cộng đồng, xã hội như thế nào. Hay nói cách khác, kỹ năng mềm quyết định bạn là ai, làm việc thế nào và là thước đo hiệu quả của công việc.

Những năm gần đây, nhân viên ngành du lịch đang được đánh giá cao bởi đây là nguồn nhân lực chất lượng mang đến những sứ mệnh mới cho lực lượng lao động thế hệ 4.0. SV chuyên ngành Du lịch nói riêng và những người làm du lịch nói chung được xem là những sứ giả hòa bình giúp gắn kết mọi người, mọi đối tượng khách du lịch lại với nhau. Hay họ được xem là những con người rất đặc biệt với khả năng hóa thân thành các vai diễn khác nhau: từ một người am hiểu lịch sử, đến một nông dân hiểu biết ruộng đồng, hay một thầy bói, một nhà ảo thuật,... một người em, người cháu chăm sóc đoàn khách như những điều dưỡng viên chuyên nghiệp,... Được xã hội đánh giá cao về nghề, SV chuyên ngành Du lịch cần trau dồi và rèn luyện rất nhiều từ kiến thức đến kỹ năng và cả thái độ đối với công việc. Kiến thức chuyên môn – kỹ năng cứng được nhà trường, GV và doanh nghiệp truyền dạy từ ghế nhà trường đến môi trường doanh nghiệp kèm với ý thức tự học tập của SV. Kỹ năng nghề nghiệp – kỹ năng mềm cũng như thái độ, được truyền lửa từ GV và các anh chị đi trước, bên cạnh đó nó còn cần được tôi luyện bằng các va chạm thực tế công việc và cuộc sống.

Trao đổi với các doanh nghiệp lý hành, đơn vị nhận SV thực tập, đa số họ đều nhận định

SV còn yếu trong cách giao tiếp, chưa tự tin thể hiện mình trong các hoạt động tập thể cũng như những hoạt động đội, nhóm. Về kiến thức hoặc kỹ năng thuyết minh, công ty, anh chị đi trước có thể hướng dẫn và SV về tự rèn luyện, tự học tại nhà; riêng kỹ năng hoạt náo lại cần có sự rèn luyện nhiều hơn, chủ động nhiều hơn và cần được trải nghiệm thực tế với nhiều người, nhiều đối tượng, đặc biệt là các tình huống ngoài thực tế. Các đơn vị đào tạo du lịch (mọi bậc học) đều cần có sự lưu tâm đến môn học đặc biệt này bởi sự cần thiết của môn học Hoạt náo đối với SV ngành Du lịch, cụ thể:

Hoạt náo tạo cơ hội cho SV được thực hành kỹ năng làm việc nhóm và cá nhân rất nhiều. Khi tác nghiệp trên xe, hướng dẫn viên có thể tổ chức các trò chơi hoặc hoạt động hoạt náo nhỏ để hỗ trợ cho bài thuyết minh hoặc tác động đến tâm lý của du khách theo ý đồ của hướng dẫn. Mặt khác, tùy vào quy mô lớn nhỏ hoặc yêu cầu của khách hàng hay đối tác “mua tour” mà chương trình cần hướng dẫn viên tổ chức những hoạt động hoạt náo mang quy mô lớn hơn: team-building ngoài bãi biển, gala dinner tại sân khấu lớn của nhà hàng hoặc ngoài trời. Công việc này cần hướng dẫn phải chủ động có kế hoạch làm việc và sự hỗ trợ từ một hay nhiều nhóm người khác nhau, thí dụ: hướng dẫn viên các xe cùng đoàn, nhân viên điều hành cùng đi, nhân viên và quản lý của nhà hàng – khách sạn đoàn khách đang sử dụng dịch vụ,... Vì thế, đối với người hướng dẫn viên nói chung, người hoạt náo viên nói riêng kỹ năng làm việc cá nhân và kỹ năng làm việc nhóm luôn là hai kỹ năng song hành và bổ trợ cho nhau trong khi tác nghiệp.

Người hoạt náo viên, hướng dẫn viên cần có óc linh hoạt, sáng tạo và tư duy logic vì khi tổ chức thực hiện các chương trình trò chơi lớn – teambuilding và sự kiện gala dinner, họ cần lập kế hoạch, lên ý tưởng kịch bản và dự trù kinh phí cho một hoặc một chuỗi các hoạt động hoạt náo. Điều này cần họ có sự hiểu biết bao quát toàn bộ các hoạt động, nắm vững tâm lý khách để có sự chọn lựa hoạt động hoạt náo cho phù hợp: sức khỏe, độ tuổi, giới tính, kiến thức, yêu cầu của chuyến đi hoặc sự kiện hoạt náo. Mặt khác, người tổ chức hoạt náo cần có sự hiểu biết cơ bản

về tập tính khách hàng, văn hóa vùng miền, văn hóa doanh nghiệp,... đặc biệt là mối quan hệ tốt với các nhà cung ứng dịch vụ và kinh nghiệm tổ chức. Nhờ đó, người hướng dẫn viên/hoạt náo viên sẽ bộc lộ khả năng lãnh đạo của mình thông qua việc phân công công việc, xử lý tình huống hay khả năng thuyết phục và kỹ năng giao tiếp tập thể. Đối với SV và các nhân viên mới vào nghề, việc thường xuyên được trải nghiệm công việc hoạt náo, tổ chức sự kiện (trò chơi, gala) sẽ giúp họ rèn luyện kỹ năng nói trước đám đông, tạo sự tự tin, khơi gợi những năng khiếu bẩm sinh: khiếu hài hước, ca hát, kể chuyện, ảo thuật,... Từ đó, giúp họ đánh giá và định hướng lựa chọn công việc trong tương lai: hướng dẫn viên, sales tour, nhà hàng - khách sạn, nhân viên tổ chức sự kiện,...

Thực tế công việc cho thấy, ngoài kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ, SV ngành Du lịch nói riêng và SV các ngành học khác nói chung đều cần có sự hài hước, duyên dáng và kỹ năng xử lý tình huống khi tham gia tác nghiệp. Các kỹ năng cần có của nhân viên du lịch nói chung và hướng dẫn viên du lịch nói riêng: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình trước đám đông, kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng quan sát, kỹ năng tổ chức sắp xếp, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng hoạt náo và quản trò, ... Nhờ đó, SV du lịch (hướng dẫn viên du lịch tương lai) sẽ gây dựng được một "thương hiệu" riêng cho mình trong lòng các du khách và doanh nghiệp tuyển dụng.

B. Kinh nghiệm giảng dạy môn học Hoạt náo tại Trường Đại học Trà Vinh – Trường hợp lớp Đại học Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành khóa 2016 (DA16QDL)

Từ năm 2012, SV các ngành đều phải hoàn thành 5 kỹ năng mềm (02 kỹ năng bắt buộc và 03 kỹ năng tự chọn), đây là điều kiện tốt nghiệp và là chuẩn đầu ra của SV Trường Đại học Trà Vinh [4]. Hai kỹ năng mềm bắt buộc gồm Kỹ năng thuyết trình, Kỹ năng tìm kiếm, đọc hiểu và ghi nhớ tài liệu; ba kỹ năng tự chọn trong các kỹ năng: Kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc, Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định, Kỹ năng làm việc độc lập và làm việc hợp tác,

Kỹ năng tư duy sáng tạo và phê phán, Kỹ năng quản lý bản thân. SV đăng ký lịch học (chọn GV và thời gian học) với số lượng tối thiểu là 15 và tối đa là 25 SV/lớp thông qua hệ thống mạng và email SV do Nhà trường cấp. Hoạt động của lớp kỹ năng chủ yếu là GV diễn giảng nội dung lý thuyết, hướng dẫn thực hành kỹ năng và yêu cầu SV thực hành tại lớp hoặc về nhà. SV được đánh giá hoàn thành lớp kỹ năng sau khi hoàn tất bài tập, tham gia đủ 2 buổi học (tương đương với 9 tiết trên lớp), thái độ hợp tác với các hoạt động của GV. Kết thúc lớp học, SV dùng phiếu khảo sát để đánh giá chất lượng lớp học về GV, nội dung truyền đạt, cơ sở vật chất,... Mặt khác, GV sẽ tự đánh giá chất lượng lớp học và tổng hợp ý kiến của SV. Cách làm này giúp SV và GV có thể đánh giá chất lượng lớp học để kiểm tra chất lượng sản phẩm thu về. Kết quả phỏng vấn nhanh của tác giả, 70% SV học kỹ năng mềm vì tâm lý qua môn, đủ chuẩn ra trường và 30% còn lại thích thú với các kỹ năng mềm và có mong muốn được tham gia học nhiều hơn 5 kỹ năng như quy định.

Theo đề cương môn học [5], Hoạt náo cung cấp cho SV chuyên ngành Du lịch các kiến thức cơ bản về các hoạt động hoạt náo trong du lịch; nhận biết những kỹ năng người hoạt náo viên du lịch cần có; quy trình tổ chức một trò chơi cơ bản,... Về mặt kỹ năng nghề nghiệp, Hoạt náo rèn luyện cho người học kỹ năng của người hoạt náo viên và người quản trò; thực hiện quy trình tổ chức một trò chơi cơ bản; tổ chức và điều hành hoạt động team-building và gala dinner theo chủ đề. Về mặt hình thành thái độ, môn Hoạt náo giúp SV ngành Du lịch rèn luyện thái độ nghiêm túc trong công tác thu thập và xử lý thông tin; có tâm huyết với nghề du lịch và có ý thức đúng về nghề hoạt náo cũng như các hoạt động phong trào Đoàn – Đội. Qua đó, SV có thể vận dụng linh hoạt các mục tiêu của hoạt động hoạt náo. Hoạt náo là một môn học đặc biệt khác so với các môn học chuyên ngành khác, vì đây là môn học tích hợp nhiều kỹ năng, chỉ có thể đánh giá khả năng tiếp thu của SV thông qua các bài tập thực hành và tình huống cụ thể. Từ đó, Hoạt náo được xem như một môn học độc lập cũng như một kỹ năng riêng lẻ để hướng dẫn cho SV trong quá

trình giảng dạy và học tập các môn học chuyên ngành khác.

Hoạt náo là môn học cần SV tự ý thức rèn luyện kỹ năng và tích lũy kinh nghiệm, do vậy GV đóng vai trò là người hướng dẫn, nhận xét và điều chỉnh kỹ năng cũng như thái độ cho SV. Trong quá trình giảng dạy, tác giả tập trung khai thác các kỹ năng làm việc độc lập, năng khiếu bẩm sinh, khả năng ứng biến linh hoạt của SV bằng các bài tập nhỏ và các hoạt động trên lớp theo hình thức cá nhân hoặc nhóm. GV phụ trách theo dõi, định hướng, góp ý và hỗ trợ khi cần thiết, cụ thể:

Với các bài tập hỗ trợ hình thành kỹ năng và kinh nghiệm hoạt náo như trên, tác giả đưa ra các phương pháp đánh giá theo quy định về việc đánh giá kết thúc môn học của Nhà trường gồm hai phần: đánh giá quá trình 50% và đánh giá kết thúc môn 50%. Đánh giá quá trình bao gồm các cột điểm: điểm hiện diện trên lớp (đi học đầy đủ, thái độ học tập trong mỗi buổi học, khi vắng học phải có lý do chính đáng và được sự cho phép của GV) và 3 lần đánh giá bằng bài tập thực hành cá nhân hoặc nhóm chiếm 15% điểm số/cột điểm, cụ thể như Bảng 3.

Đánh giá cuối môn được tổ chức thi sau khi kết thúc môn học bằng hình thức thi thực hành nhóm. Nội dung đánh giá cuối môn học, gồm: Tổ chức trò chơi vận động ngoài trời (team-building) hoặc Tổ chức đêm giao lưu (gala dinner). Các nhóm bốc thăm và tự chuẩn bị trong thời gian quy định. Sau khi nhóm thực hiện bài thi, nhóm sẽ có thời gian một tuần để hoàn tất bộ hồ sơ bài thi nộp lại cho GV. Điểm thi được chia làm hai phần: phần thực hiện 7 điểm và phần hồ sơ báo cáo 3 điểm, tổng điểm là 10. Điểm được tính cho nhóm, tuy nhiên GV sẽ xem xét và có phần điểm cộng cho cá nhân có hoạt động tốt cũng như có đóng góp, hỗ trợ cho các nhóm khác.

Từ thông kê ở Bảng 1, thời gian giảng dạy theo đề cương môn học so với số lượng bài tập GV yêu cầu SV thực hiện như Bảng 2 là khá nặng. Đặc biệt, sĩ số lớp đóng vai trò quan trọng trong việc phân bổ bài tập và các yêu cầu thực hành khác. Tuy nhiên, tác giả nghĩ đây là một cơ hội để SV có thể trải nghiệm và rèn luyện kỹ năng quản lý thời gian, tổ chức công việc, cũng như

làm quen với nhịp độ công việc và ứng biến với stress. Mặt khác, do đã được thống nhất và sinh hoạt trước về lợi ích của môn học đối với SV chuyên ngành, thứ hai là do chủ yếu SV được vui chơi, thoải mái trong việc lựa chọn địa điểm học nên SV cũng hài lòng với những bài tập mà GV phân công.

Ngoài trường Đại học Trà Vinh, môn học Hoạt náo được xem là môn học của SV chuyên ngành Du lịch, các đơn vị đào tạo khác cũng đã đưa Hoạt náo làm môn giảng dạy chính, ở cả dạng môn học riêng lẻ hoặc môn học liên kết nằm trong một môn học lớn. Riêng một số trung tâm đào tạo kỹ năng hoặc trung tâm đào tạo nhân lực của một vài hãng lữ hành đã đưa kỹ năng Hoạt náo thành một kỹ năng đặc biệt với nhiều phương pháp tiếp cận, thí dụ: Trung tâm Đào tạo Nhân lực Vietravel, Trường Đại học Du lịch Sài Gòn (trước đây là Trường Cao đẳng Du lịch Sài Gòn),...

C. Phương pháp giảng dạy các môn chuyên ngành kết hợp rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên chuyên ngành Du lịch

Ngoài kỹ năng hoạt náo có sự tổng hợp của các kỹ năng khác, các môn học chuyên ngành Du lịch vẫn còn khá nhiều môn có được lợi điểm là tổng hợp và hình thành kỹ năng mềm cho SV chuyên ngành Du lịch. Một số môn có thể kể tên như: Tuyển điểm du lịch, Thiết kế và tổ chức tour du lịch, Nghiệp vụ hướng dẫn, Địa lý du lịch thế giới, Thủ tục xuất nhập cảnh và bảo hiểm du lịch,... Thực hiện Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mọi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ, khi xây dựng chương trình ngành học các đơn vị đào tạo đều phải thiết kế và xây dựng đề cương môn học theo hướng rèn luyện cả ba yếu tố: kiến thức, kỹ năng và thái độ cho người học [6]. Do vậy, việc lồng ghép kỹ năng mềm trong giảng dạy chuyên môn không hề xa lạ và khó khăn cho các đơn vị giáo dục.

Bảng 1: Thống kê việc xây dựng chương trình đào tạo môn Hoạt náo cho các bậc học Du lịch tại Trường Đại học Trà Vinh (từ năm 2007 đến nay)

Năm	Bậc học - ngành học	Tên môn học	Tín chỉ	Tiết học (LT+TH)
2007	Trung cấp Du lịch	Hoạt náo trong du lịch	2 - 1 - 1	15 + 30 = 45
2012	Cao đẳng Việt Nam học	Lồng ghép vào môn Tuyển điểm du lịch	từ 10 đến 15 tiết thực hành	
	Hoạt náo trong du lịch	2 - 1 - 1	15 + 30 = 45	
2016	Đại học Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành	Hoạt náo	1 - 0 - 1	0 + 30 = 30

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Có hai đối tượng làm nên thành công cho việc hình thành kĩ năng (ứng dụng kĩ năng mềm vào thực tế cuộc sống và công việc tương lai) của SV chính là GV và SV. GV chịu trách nhiệm truyền lửa, hướng dẫn và giúp đỡ SV rèn luyện cũng hình thành kĩ năng mềm thông qua các hoạt động trên lớp và bài tập về nhà, kể cả sự giao tiếp, gắn kết thông thường giữa GV và SV. Đối tượng có tính quyết định hơn cả là bản thân SV, tự họ phải có ý thức tự học, tự rèn luyện cho mình ngoài việc chỉ hoàn thành bài tập do GV đưa ra. Bởi vì, kĩ năng mềm chỉ được hình thành khi con người thực hiện nó nhiều lần, trong một thời gian dài để nó trở thành thói quen và đi đến hình thành kĩ năng của cá nhân.

Chúng tôi cho rằng các phương pháp giáo dục kĩ năng mềm cho SV gồm: chuẩn hóa chương trình kĩ năng mềm; linh hoạt và lồng ghép các phương pháp tổ chức truyền đạt cũng như đánh giá; bên cạnh đó, việc giáo dục kĩ năng mềm cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa tâm huyết của người truyền đạt và ý thức tự nâng cao, tự rèn luyện kĩ năng của cá nhân SV [7]. Tiếp nối những ý kiến về việc giáo dục kĩ năng mềm cho SV nói chung, tác giả đưa ra một số lưu ý cũng như đề xuất cho việc giảng dạy các môn chuyên ngành có lồng ghép phát triển kĩ năng cho SV, cụ thể:

1) *Bám sát chương trình, mục tiêu và kết quả giảng dạy của từng môn học*: Như đã đề cập, theo Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT quy định mở ngành của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các đơn vị đào tạo phải xây dựng chương trình và môn học có sự kết hợp của ba yếu tố kiến thức – kĩ năng – thái độ. Chính vì thế, việc tuân thủ chương trình, mục tiêu và kết quả giảng dạy của từng môn học giúp người GV có thể nắm bắt được nội dung môn học, định lượng và định tính được

khối lượng công việc cũng như kiến thức mà họ cần truyền dạy cho người học. Mặt khác, đây còn là quy chuẩn cho việc đánh giá kết quả giảng dạy của GV, kết quả học tập rèn luyện của SV cũng như là nền tảng để đơn vị doanh nghiệp xác định phần nào năng lực của người lao động.

Bộ môn và Khoa chuyên ngành đã biên soạn và xây dựng đề cương môn học (mục tiêu, kết quả học tập) được thẩm định và ban hành. GV phụ trách môn học cần tuân thủ chặt chẽ những yêu cầu dành cho môn học, mặt khác SV có thể dựa trên đề cương để giám sát và yêu cầu được học đúng với những gì đề cương thể hiện. Bên cạnh đó, dựa trên mục tiêu và kết quả giảng dạy trên đề cương môn học, Bộ môn và Khoa chuyên môn có thể quản lí tốt chất lượng cũng như quá trình giảng dạy của GV thỉnh giảng (là những GV được mời từ bên ngoài về để bổ sung cho đội ngũ giảng dạy của Nhà trường, không thuộc cơ hữu của đơn vị). Việc dạy và học của SV cần sự đồng bộ và thống nhất từ nội dung giảng dạy đến phương pháp truyền đạt, có như thế thì việc đánh giá chất lượng đầu ra của SV mới được đồng nhất và có cơ sở cho việc đào tạo các khóa học kế tiếp.

2) *Tạo sự thoải mái, trải nghiệm cho SV bằng các tình huống theo hướng mở*: Khi giảng dạy môn Hoạt náo, tác giả tạo sự thoải mái cho SV bằng cách cho SV được thực tế hóa với công việc và cuộc sống thực bên ngoài. Hình thức dạy và học mở giúp SV thoải mái, như tính chất của môn học. Người học là người trải nghiệm trò chơi và tổ chức lại trò chơi. Thời gian và địa điểm học linh hoạt, đặc biệt là về địa điểm: có thể học trong nhà, ngoài trời, sân bãi rộng lớn hoặc trên xe buýt,... Thời gian thực hành dành cho SV có thể từ 4 đến 5 tiết, thời gian này đủ để SV có cơ

Bảng 2: Tổng hợp các bài tập cho SV rèn luyện kỹ năng hoạt náo phục vụ môn học Hoạt náo (Lớp DA16QDL)

Hoạt động/bài tập	Yêu cầu sinh viên	Kỹ năng đạt được
1. Trải nghiệm hoạt động hoạt náo bằng cách tham gia các trò chơi do GV và bạn học tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia hăng hái, hỗ trợ bạn tổ chức trò chơi. - Nhận xét kỹ năng tổ chức trò chơi của bạn và của GV 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận xét và đánh giá - Sự dạn dĩ - Kỹ năng làm việc nhóm
2. SV thực hành triển khai luật chơi	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hành theo nhóm nhỏ 3-4 SV/nhóm. Lần lượt từng SV giới thiệu tên, đối tượng và luật của một trò chơi - SV trong nhóm góp ý và hoàn thiện phần thực hành - GV gọi một SV bất kì trong nhóm thực hiện lại trước lớp 	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng thuyết trình (nói trước đám đông) - Kỹ năng làm việc nhóm
3. Sưu tầm các trò chơi	Mỗi SV sưu tầm và viết tay các trò chơi theo yêu cầu của GV: trò chơi động/tĩnh, trò chơi trong nhà/ngoài trời, trò chơi trí tuệ/vận động,... bài hát tập thể,....	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng đọc hiểu và tìm kiếm tài liệu
4. Thực hành tổ chức trò chơi theo yêu cầu	<ul style="list-style-type: none"> - GV đưa ra yêu cầu về trò chơi: đối tượng, số lượng, địa điểm, thời gian, - SV xung phong hoặc được GV chỉ định lên tổ chức trò chơi. Trò chơi tự chọn và do SV tự chuẩn bị tất cả. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng làm việc cá nhân - Kỹ năng thuyết trình - Kỹ năng xử lý tình huống - Năng khiếu cá nhân
5. Cải biên trò chơi	<ul style="list-style-type: none"> - Trò chơi do nhóm SV tổ chức được yêu cầu thay đổi bằng các vật dụng trò chơi khác hoặc cách chơi khác đi cho phù hợp với đối tượng khách và tình hình thực tế - SV viết trò chơi cải biên trên giấy, các thành viên khác nhận xét “chéo” - GV mời ngẫu nhiên SV lên tổ chức trò chơi cải biên cho thành viên lớp, GV góp ý nhận xét 	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng làm việc cá nhân - Kỹ năng quan sát - Kỹ năng giao tiếp và tâm lý khách du lịch - Kỹ năng thuyết trình - Kỹ năng xử lý tình huống
6. Thực hiện tổ chức trò chơi trong nhà hoặc ngoài trời cho SV lớp khác	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân SV tự chuẩn bị tất cả các công việc, lên kế hoạch cho việc tổ chức một trò chơi cho SV lớp khác - SV bốc thăm chọn địa điểm tổ chức: trong nhà hoặc ngoài trời - GV xếp lịch cho SV thực hành theo nhóm, 3-4 SV/nhóm/lớp 	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng làm việc nhóm và cá nhân - Kỹ năng hoạt náo - Kỹ năng thuyết trình - Kỹ năng xử lý tình huống - Kỹ năng giao tiếp
7. Thảo luận và lập kế hoạch tổ chức một sự kiện: team building hoặc gala dinner	<ul style="list-style-type: none"> - SV được chia nhóm ngẫu nhiên, bốc thăm chủ đề: team building hoặc gala dinner. GV chỉ định ngày tổ chức hoặc do nhóm thống nhất và đăng kí - SV thảo luận nhóm, thống nhất các nội dung: chủ đề, kịch bản chương trình, kinh phí, phân công công việc,... - Nhóm SV lập kế hoạch, kịch bản chương trình trình GV phê duyệt - Từng nhóm chạy chương trình sự kiện team building hoặc gala dinner trước 1 tuần diễn ra sự kiện chính - Từng nhóm tổ chức sự kiện chính thức và nộp hồ sơ sau đó 1 tuần (kèm bảng đánh giá công việc, clip và hình ảnh minh họa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng làm việc nhóm - Kỹ năng giao tiếp - Kỹ năng xử lý tình huống - Kỹ năng quan sát - Kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc - Kỹ năng thuyết trình - Năng khiếu cá nhân

(Nguồn: Tác giả tổng hợp và trình bày)

Bảng 3: Các bài kiểm tra quá trình cho SV môn Hoạt náo (Lớp DA16QDL)

Điểm quá trình	Nội dung kiểm tra	Yêu cầu đối với học viên	Hình thức đánh giá
Lần 1, điểm cá nhân	Sưu tầm 05 trò chơi đủ loại (trên xe, sân bãi, nhóm, đội,...).	<ul style="list-style-type: none"> - Nêu rõ tên trò chơi; cách chơi, luật chơi và các yêu cầu khác. - Phân tích, trình bày các đặc điểm của trò chơi và các yếu tố cần chuẩn bị để tổ chức các trò chơi đó. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các trò chơi không trùng nhau giữa các SV. - Cách chơi, luật chơi rõ ràng - Đủ số lượng. - Phân tích rõ và trình bày sạch đẹp trên giấy.
Lần 2, điểm nhóm	Thực hiện các bước tổ chức, chuẩn bị và quản trò một trò chơi dân gian	<ul style="list-style-type: none"> - Thể hiện sự hợp tác giữa các thành viên trong nhóm - Thực hiện đúng các bước chuẩn bị và tổ chức một trò chơi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thể hiện sự hợp tác giữa các thành viên trong nhóm - Thực hiện đúng các bước chuẩn bị và tổ chức một trò chơi. - Không trùng trò chơi với các nhóm khác. - Cách diễn đạt và hướng dẫn, quản trò một trò chơi dân gian.
Lần 3, điểm cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện quản trò một trò chơi trong phòng hoặc ngoài trời (bốc thăm) - Thể hiện một phần thi năng khiếu khác 	<ul style="list-style-type: none"> - SV tổ chức trò chơi cho SV lớp khác với trò chơi tự chọn (trong phòng hoặc ngoài trời) - Thể hiện khả năng tập trung, giao tiếp và thuyết trình trước đám đông - Thực hiện tốt các bước chuẩn bị và tổ chức một trò chơi. - Trò chơi phù hợp với tình huống thực tế. - Thể hiện một phần thi năng khiếu khác (ca hát, múa, truyện cười, đọc thơ...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Thể hiện sự hợp tác giữa các thành viên - Thực hiện đúng các bước chuẩn bị và tổ chức một trò chơi. - Trò chơi phù hợp với yêu cầu (trong phòng hoặc ngoài trời). Không trùng trò chơi với các SV cùng buổi kiểm tra. - Cách diễn đạt và hướng dẫn, quản trò một trò chơi. - Thể hiện hoàn chỉnh phần năng khiếu của cá nhân: thuộc và thể hiện trọn vẹn bài hát, kể chuyện và gây cười cho tập thể, ảo thuật thành công,....

(Nguồn: Tác giả thực hiện và đúc kết)

hội được thực hành, trải nghiệm và nhận xét cho nhau. Ngoài ra, một số trường đại học ở Thành phố Hồ Chí Minh cũng có sự linh hoạt trong vấn đề cho SV và GV chọn lựa địa điểm học tập, thí dụ Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai và Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (Hutech), GV và SV cùng nhau học tập và trải nghiệm các bài học Hoạt náo tại công viên và kết hợp cùng các chuyến đi dã ngoại, thực tế môn học tại các địa phương,....

Với các học phần Tuyển điểm du lịch, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Tổng quan du lịch, Thiết kế và tổ chức tour du lịch..., SV được tham gia một chuyến ngoại khóa/môn học. SV tỏ ra rất thích thú và hào hứng với chuyến đi, điều này tạo cho SV một tâm thế thoải mái khi tiếp cận môn học và các bài tập do GV đề ra. Mặt khác, khi SV tham gia các tour ngoại khóa, họ được trải nghiệm hai vị trí: khách du lịch và nhân viên phục vụ tour. Chính điều này làm cho SV ý thức hơn việc học và tự rèn luyện của bản thân, thân thiết hơn với

công việc mà mình sẽ được làm khi thực tập và khi ra trường. Thí dụ: khi tham gia ngoại khóa, GV yêu cầu SV tự thiết kế và xây dựng tour, tính giá thành và bán tour trước các thành viên trên lớp; GV cho SV bỏ phiếu chọn tour, GV là người quyết định cuối cùng; SV phân công và luân phiên đảm trách công việc của một nhân viên phục vụ tour (hướng dẫn viên và điều hành tour),... Hầu hết, các bước của một quy trình tổ chức tour du lịch SV đều được trải nghiệm, từ đó SV có được kinh nghiệm trong công việc, củng cố kiến thức và rèn luyện những kỹ năng cần có một cách gián tiếp và trực tiếp.

Ngoài ra, xét về mặt tâm lý sư phạm, người GV cần trực tiếp đánh giá, góp ý cho sự hợp tác và làm việc của SV bằng sự động viên, cổ vũ. Bởi lẽ, khi một SV vẫn còn nằm trong vỏ bọc của mình thì việc nhận xét mạnh và phê bình trực tiếp sẽ làm cho họ ngại ngùng, mất tự tin và ảnh hưởng đến quá trình tự cố gắng của họ. Tuy nhiên, khi SV đã có sự tiến bộ trong cách làm việc và rèn

kỹ năng thì người GV cần thay đổi cách đánh giá và phê bình, có thể trực tiếp hơn, thẳng thắn hơn để SV có thể biết được bên ngoài xã hội, việc nhận xét đánh giá và cạnh tranh nhiều như thế nào, gay gắt ra sao. Người GV là một tấm gương phản chiếu và giúp SV định hình một cách tốt nhất về những gì mà họ cần làm và có thể làm được sau khi hoàn thành môn học và sau khi tốt nghiệp ra trường. Nếu GV thường xuyên đến trễ giờ dạy, SV sẽ làm theo và không tôn trọng hay thực hiện những quy định về giờ giấc do GV đề ra, việc này dẫn đến khi SV tác nghiệp sẽ rất khó có thể hoàn thành tiến độ tour tham quan.

3) *Tạo điều kiện nhiều hơn cho SV được thực hành và trải nghiệm:* Qua quá trình giảng dạy, cổ vấn học tập và hoạt động Đoàn – Hội cùng SV, tác giả nhận thấy có một số GV không dám giao việc cho SV, GV tự mình thực hiện công việc. Kết quả, SV không nắm được mình cần làm gì khi thực tế gặp lại những công việc đó, thí dụ: GV thu và giữ tiền tour cho lớp khi đi ngoại khóa một môn học, còn SV không biết từ việc quản lý tiền tập thể đến việc chuyển khoản tiền cho doanh nghiệp lữ hành,... Cách làm việc này gây khó cho GV khi phải cùng lúc thực hiện quá nhiều công việc, riêng SV lại ở tâm thế đi chơi, một người khách du lịch thực sự trong khi đó, yêu cầu môn học là SV cần trải nghiệm và biết được quy trình làm việc của một nhân viên du lịch. Điều này góp phần làm cho SV ù lì, thụ động khi tiếp cận và phối hợp công việc với các cá nhân và tập thể, nên doanh nghiệp đánh giá rất thấp kỹ năng phối hợp của SV. Khi giao việc, GV cần có sự giám sát và điều chỉnh để công việc thực hiện đúng tiến độ và SV trải nghiệm thực tế với công việc. Ngoài ra, GV cũng cần lưu ý và tuân thủ sự công bằng trong vấn đề phân công công việc cho SV, tránh trường hợp SV làm quá nhiều và có SV không được tiếp cận với công việc.

4) *Sĩ số lớp học không quá đông, dưới 30 SV/lớp:* Để GV có thể hiểu rõ khả năng và năng lực thực tế của từng SV hoặc từng nhóm SV. Việc này giúp GV có được phương pháp phù hợp để giáo dục SV theo hướng mà chương trình học cần SV đạt được. Tuy nhiên, vì vấn đề kinh phí cũng như cơ sở vật chất của nhà trường hoặc do

thiếu đội ngũ GV mà một số đơn vị đào tạo đang “ép” SV và GV, 40-50 SV/lớp. Do nhiều yếu tố khách quan, nếu nhà trường có thể giao quyền tự chủ động về lịch dạy, địa điểm và cơ sở vật chất hơn cho GV thì vấn đề này có thể được cải thiện. Thí dụ, GV cần lên kế hoạch về địa điểm, thời gian học cho các môn học trong học kỳ, trang thiết bị cần thiết để GV và SV có thể cùng thỏa thuận và đưa ra hướng học tập và làm việc cho phù hợp với tính chất của các môn học chuyên ngành. Thông qua đó, GV và SV sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về chất lượng và kết quả của môn học, rèn kỹ năng cũng như sự hợp tác giữa GV - SV trong quá trình làm việc.

5) *Phương pháp giảng dạy và hình thức đánh giá phải phù hợp và có sự hỗ trợ cho nhau:* Người GV và cơ sở đào tạo cần đa dạng các hình thức giảng dạy và đánh giá khả năng tiếp thu kiến thức và kỹ năng thực hiện công việc của SV. Tuy nhiên, điểm chung nhất cần các GV thực hiện chính là áp dụng phương pháp gợi mở trong quá trình truyền dạy, tạo sự “động não” và linh hoạt cho SV, nhằm tránh hoặc giảm thiểu tối đa hiện tượng “bàn ăn được dọn sẵn”, điều này sẽ làm hạn chế sự phát triển và hình thành kỹ năng của SV.

Điểm đặc biệt khác mà tác giả nghĩ các GV cần rèn luyện thêm cho SV chính là khả năng ứng phó và quản lý stress hay kỹ năng thích nghi với áp lực công việc và kỹ năng ứng biến, xử lý tình huống. Thực tế trong cuộc sống và cả công việc, mọi sự việc đều bao hàm hai mặt tốt – chưa tốt, cạnh tranh ngày càng gay gắt vì vị trí việc làm tốt chỉ dành cho những người thực sự có năng lực và xứng đáng. Điều này SV cần được quán triệt và tâm niệm ngay từ khi ngồi trên ghế nhà trường để có những định hướng tốt nhất cho tương lai của mình, GV đóng vai trò là người truyền lửa, định hướng cho SV. Do đó, tác giả nhận thấy việc GV đưa ra nhiều bài tập, hoặc cùng phối hợp với GV các môn học khác cùng giảng dạy trong học kỳ có những bài tập liên kết sẽ rất hay và sáng tạo. Vì có như thế, SV sẽ biết được các môn học có sự gắn kết, hỗ trợ cho nhau. Điều này giúp SV có cái nhìn đúng đắn hơn về tác dụng cũng như ý nghĩa, kết quả mà các môn học mang đến cho nghề nghiệp chuyên môn của các em sau này.

Mặt khác, hướng đánh giá SV bằng cách giao bài tập liên kết như vậy cũng giúp cho nhóm GV chuyên môn có sự gắn kết và hỗ trợ nhau trong vấn đề phân công công việc cho SV, góp phần giúp GV cùng chuyên ngành và Bộ môn có thêm cơ hội để trao đổi kinh nghiệm và nâng cao kiến thức chuyên ngành của cá nhân. Một lợi ích khác cho cách giao bài tập này chính là tránh việc GV giao bài tập có cùng tính chất hoặc bài tập theo dạng tư duy lỗi mòn làm cho SV nhàm chán hoặc thụ động trong cách tiếp cận các làm bài tập và trong tư duy về phương pháp giải quyết vấn đề.

Ngoài các phương pháp trên, tác giả cũng kiến nghị GV, Bộ môn và Khoa chuyên ngành, Đoàn Thanh niên của Khoa cần khuyến khích SV tham gia công tác Đoàn – Hội. Hoặc các đơn vị có thể xây dựng các chương trình trải nghiệm học tập vì cộng đồng như một số trường tại Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện, như: SV tình nguyện tham gia thuyết minh, hướng dẫn miễn phí cho khách du lịch, đưa đón các đoàn khách đến tham quan tại các điểm du lịch,... Các hoạt động này mang lại ý nghĩa rất lớn cho cộng đồng và cũng là một hình thức tốt để SV có cơ hội trau dồi những kiến thức đã được học. Qua đó, nâng cao các kỹ năng mềm mà chỉ có cộng đồng xã hội mới có thể mang đến cho sự phát triển của SV. Việc chủ động tham gia các hoạt động này nhưng không làm ảnh hưởng đến việc học chính quy cũng là một cách để GV và đơn vị đào tạo xem xét khen thưởng, cộng điểm hoạt động. Hoặc đây cũng là cách để đánh giá SV thuộc lực lượng nòng cốt sẽ được ưu tiên trong quá trình giới thiệu nhân sự với các doanh nghiệp tuyển dụng.

III. KẾT LUẬN

Từ kinh nghiệm giảng dạy môn chuyên ngành Du lịch và các kỹ năng mềm tại Trường Đại học Trà Vinh, tác giả cho rằng sự phối hợp giữa GV – SV trong quá trình học tập kỹ năng cứng và rèn luyện kỹ năng mềm cho SV khá hiệu quả. Một cách khác, để thoát khỏi nhàm chán trong GV và SV, tác giả đề xuất Bộ môn và Khoa chuyên ngành cần xây dựng và cập nhật đề cương thường xuyên nhằm nắm bắt được xu hướng và phương pháp giảng dạy mới cho các môn chuyên ngành, tạo điều kiện thoáng hơn, cởi mở hơn cho việc

hình thành kỹ năng cho SV. Vì chung quy, đối với ngành nghề hướng dẫn viên nói riêng và các nhóm ngành du lịch nói chung, kiến thức chuyên môn cần song hành cùng trải nghiệm thực tế, do vậy kiến thức và kỹ năng cần có sự phối hợp giữa học tập lý thuyết (tại trường) và thực hành ngoại khóa (điểm tour ngoài trường và tại doanh nghiệp). Qua đó, chúng tôi nghĩ rằng hoạt động giảng dạy chuyên môn có sự lồng ghép với việc rèn luyện kỹ năng mềm cho SV chuyên ngành du lịch là vô cùng cần thiết và cũng minh chứng đầy thuyết phục cho câu nói của người xưa “học đi đôi với hành”.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Ngọc Diệp. *Tài liệu giảng dạy môn học Hoạt náo trong du lịch*. Trà Vinh: Trường Đại học Trà Vinh; 2015.
- [2] Nguyễn Như Ý chủ biên. *Đại từ điển tiếng Việt*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; 2007.
- [3] Forland, Jeremy. *Managing Teams and Technology*. UC Davis: Graduate School of Management; 2006.
- [4] Hiệu trưởng Trường Đại học Trà Vinh. *Quyết định số 564/QĐ-ĐHTV về việc qui định Kỹ năng mềm là học phần bắt buộc trong chương trình đào tạo từ khóa 2012*. Trà Vinh: Trường Đại học Trà Vinh; 2013.
- [5] Hiệu trưởng Trường Đại học Trà Vinh. *Quyết định số 5550/QĐ-ĐHTV về việc bổ sung, chỉnh sửa một số điều tại Quy định về công tác phát triển chương trình đào tạo và biên soạn đề cương môn học, đề cương chi tiết môn học, giáo trình và tài liệu giảng dạy ban hành kèm theo các Quyết định số 2304/QĐ-ĐHTV ngày 26/9/2012 và 570/QĐ-ĐHTV ngày 09/4/2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Trà Vinh*. Trà Vinh: Trường Đại học Trà Vinh; 2016.
- [6] Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT về việc ban hành Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ*. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo; 2015.
- [7] Nguyễn Ngọc Diệp. *Giải pháp giáo dục kỹ năng mềm từ thực tế giảng dạy tại Trường Đại học Trà Vinh. Kí yếu Hội thảo khoa học Đào tạo Kỹ năng mềm đáp ứng nhu cầu nhân lực cho cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*. 2018:216-223.