ĐỔI MỚI ĐÀO TẠO VỚI SỰ LỒNG GHÉP KỸ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH TRONG THỜI KÌ CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Lê Thị Nhã Trúc¹, Nguyễn Diệp Phương Nghi², Lê Yến Chi³

INNOVATING TRAINING APPROACHES WITH THE INTEGRATION OF SOFT SKILLS FOR TOURISM STUDENTS IN INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0

Le Thi Nha Truc¹, Nguyen Diep Phuong Nghi², Le Yen Chi³

Tóm tắt – Ngày nay, sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ đòi hỏi người học phải có tư duy mới, khả năng sáng tạo, kỹ năng đương đầu với những khó khăn, thách thức; đặt ra yêu cầu khác biệt trong vai trò truyền đạt kiến thức của giảng viên, cách thức rèn luyện của sinh viên với hàng loạt đòi hỏi không chỉ về chuyên môn mà còn cần trang bị về kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm. Việc tiếp nhận, thay đổi để bắt nhịp với thế giới trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0 đang đặt ra cho đào tạo đại học nói chung và đào tạo ngành du lịch nói riêng những vấn đề mang tính tất yếu và cấp bách. Bài viết tập trung vào việc phân tích thực trạng kỹ năng chuyên môn cũng như kỹ năng mềm trong việc đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp của sinh viên ngành du lịch. Từ đó, chúng tôi đề xuất một số giải pháp cơ bản nâng cao hiệu quả đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên ngành du lịch để có thể đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp sau khi ra trường.

Từ khóa: kỹ năng mềm, cách mạng công nghiệp 4.0, giáo dục đại học, ngành du lịch.

Abstract – Nowadays, the rapid change of technology requires learners to have new thinking, creativity, skills to cope with difficulties and challenges. It sets out different requirements for

lecturers in the role of transferring knowledge, students' ways of training with a series of requirements that not only about specialized knowledge but also career skills and soft skills. The reception and change to keep up with the world in the period of Industrial Revolution 4.0 is setting for university training in general and training tourism in particular the problems of necessity and urgency. The paper focuses on analyzing the reality of professional skills as well as soft skills in meeting career needs in tourism. Since then, some basic solutions are proposed to improve the efficiency of soft skills training for tourism students to meet the requirements of enterprises after graduation.

Keywords: soft skills, Fourth Industrial Revolution (FIR), higher education, tourism

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là một hệ thống bao gồm nhiều bộ phận cấu thành như khách du lịch, tài nguyên du lịch và ngành du lịch. Ngành du lịch là một ngành kinh tế đặc biệt, đóng vai trò môi giới du lịch, cung cấp các dịch vụ cho du khách. Môi giới kết hợp chủ thể du lịch và khách thể du lịch làm một, tạo ra hiện tượng xã hội đặc biệt là hoạt động du lịch – một hoạt động kinh tế và văn hóa đặc biệt [1]. Mỗi hoạt động du lịch đều cần có sự phục vụ của con người. Chính vì vậy, nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển du lịch Việt Nam nói chung cũng

^{1,2,3}Khoa Quản lý Nhà nước, Quản trị Văn phòng và Du lịch, Trường Đại học Trà Vinh

Email: lntruc@tvu.edu.vn

^{1,2,3}School of Public Management, Office Administration and Tourism, Tra Vinh University

như việc nâng cao lợi thế cạnh tranh, nâng cao hình ảnh của du lịch quốc gia và sự phát triển của nền kinh tế đất nước nói riêng.

Tại hầu hết các trường đại học, mỗi năm số lượng sinh viên ngành du lịch ra trường và đáp ứng được yêu cầu ngay của doanh nghiệp còn rất hạn chế, sinh viên thiếu kiến thức về các kỹ năng bổ trợ thiết yếu cho nghề nghiệp của mình để có thể tự tin vượt qua khó khăn, trở ngại trong cuộc sống và khẳng định được bản lĩnh. Những kỹ năng bổ trợ thiết yếu đó còn được gọi là kỹ năng mềm. Đặc biệt, cuộc cách mạng 4.0 đã và đang đặt ra cho chúng ta những yếu tố cũng như thách thức mới cần phải có sự chủ động đổi mới và thích ứng trong hoạt động đào tạo bộ phận tinh hoa nhất của nguồn nhân lực xã hội. Thứ nhất là thách thức về nhu cầu số lượng lẫn chất lượng nguồn lao động có trình độ và kỹ năng cao ngày càng tăng. Thứ hai là sự phát triển và ứng dụng nhanh chóng của các công nghệ hiện đại dẫn đến sự thay đổi về nội dung đào tạo, hoặc hình thành các ngành, nghề mới. Thứ ba, xu hướng hội nhập và cạnh tranh mạnh mẽ của thị trường lao động trong khu vực và toàn cầu cần có những định hướng rõ ràng trong đào tạo, quan trọng nhất ở đây chính là sự đổi mới sáng tạo trong đào tạo, sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa chuyên môn và những kỹ năng mềm trong du lịch mà sinh viên cần đạt được trước khi bắt đầu chặng đường nghề nghiệp trong tương lai. Học giả người Mỹ Kinixti đã nhận định “Sự thành công của mỗi người chỉ có 15% là dựa vào kỹ thuật chuyên ngành, còn 85% là dựa vào những quan hệ giao tiếp và tài năng xử thế của người đó” [2]. Vì vậy, trong thời đại ngày nay, mỗi cá nhân không chỉ cần trau dồi kiến thức chuyên môn mà còn phải thường xuyên rèn luyện những kỹ năng mềm cần thiết cho công việc như ngoại ngữ, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng sống, kỹ năng viết các báo cáo, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng quản lý, giao tiếp... Những kỹ năng mềm này không phải tự nhiên có mà sẽ được hình thành trong quá trình học tập, làm việc và tích lũy kinh nghiệm. Do đó, việc giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong công tác giáo dục và đào tạo. Bài viết xác định tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong đào tạo sinh viên

ngành du lịch, trước bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, đề xuất một số giải pháp cơ bản đối với Nhà trường, giảng viên và sinh viên nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp và thị trường sau khi ra trường.

II. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

A. Cách mạng công nghiệp 4.0

Từ thế kỷ XVIII, cuộc cách mạng công nghiệp đầu tiên diễn ra khi người ta biết dùng hơi nước và máy móc để thay cho sức người; cuộc cách mạng thứ hai diễn ra thuộc lĩnh vực điện - dây chuyền sản xuất và các mô hình sản xuất quy mô lớn; và khi máy tính ra đời vào năm 1970, bắt đầu cho một loạt thay đổi về cách người ta xử lý thông tin và tự động hóa bằng robot, cuộc cách mạng thứ ba được biết đến. Và bây giờ, là sự bùng nổ của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, hay còn gọi là Industry 4.0 với giá trị cốt lõi của nó là trí tuệ nhân tạo (AI), vạn vật kết nối - Internet of Things (IoT) và dữ liệu lớn (Big Data). “Cách mạng Công nghiệp 4.0” (CMCN 4.0) đang diễn ra tại nhiều nước phát triển, có thể thấy nó mang đến cho nhân loại cơ hội để thay đổi bộ mặt các nền kinh tế. Khái niệm “công nghiệp 4.0”, đưa ra vào năm 2011 tại Hội chợ Hannover, giới thiệu các dự kiến của chương trình công nghiệp 4.0 của nước Đức. Tiếp đó, Mĩ ban hành Chiến lược quốc gia về sản xuất tiên tiến cho ba thập kỷ tới; Pháp có Bộ mặt mới của công nghiệp nước Pháp; Hàn Quốc có Chương trình tăng trưởng của Hàn Quốc trong tương lai; Trung Quốc là Sản xuất tại Trung Quốc năm 2025; Nhật Bản là Xã hội thông minh 5.0... Theo Weyer và cộng sự [3], CMCN 4.0 được định nghĩa là “một cụm thuật ngữ cho các công nghệ và khái niệm của tổ chức trong chuỗi giá trị” đi cùng với các hệ thống vật lý trong không gian ảo, internet kết nối vạn vật (IoT) và internet của các dịch vụ (IoS)”.

Như vậy, CMCN 4.0 có thể hiểu là sự gắn kết giữa các nền công nghệ, làm xóa đi ranh giới giữa thế giới vật thể, thế giới số hóa và thế giới sinh học. Đây là cuộc cách mạng về sản xuất thông minh dựa trên những thành tựu đột phá trong các lĩnh vực công nghệ khác nhau với nền tảng là các đột phá của công nghệ số. Trung tâm của CMCN 4.0 là công nghệ thông tin và internet kết nối vạn

vật, nó không chỉ giúp con người giao tiếp với con người, mà nó còn là con người giao tiếp với máy móc, với đồ vật và ngược lại. Cuộc CMCN 4.0 đã và đang làm biến đổi lớn đến tất cả các lĩnh vực của cuộc sống. Đây vừa là thời cơ nhưng cũng là thách thức cho sự phát triển của tất cả các quốc gia trên thế giới, trong đó có ngành du lịch Việt Nam.

Trong CMCN 4.0, công nghệ thông tin là nền tảng của sự ra đời các công việc mới thay thế cho những công việc cũ. Nó đòi hỏi những thay đổi cơ bản về giáo dục và đào tạo không chỉ đối với các nước đang phát triển như Việt Nam mà còn cho tất cả các nước trên thế giới; đảm bảo bình đẳng trong tiếp cận giáo dục cho tất cả các nhóm người dễ bị tổn thương trong xã hội; truyền cảm hứng cho sự sáng tạo trong trẻ em, phối hợp lý thuyết với thực tiễn, liên kết các trường học, doanh nghiệp và quan trọng nhất là dạy các kỹ năng cần thiết, đào tạo cá nhân trở thành công dân toàn cầu [4].

B. Kỹ năng mềm và tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong giáo dục đào tạo

Có khá 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 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 [5]. Theo Perreault [6], khái niệm “kỹ năng mềm” 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.

“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 [7]. Như vậy, kỹ năng mềm bao gồm các đặc điểm quyết định cách tương tác tốt với người khác, cho phép các cá nhân quản lý thành công các yêu cầu, thách thức và cơ hội về vai trò công việc của họ [8].

Nghiên cứu của Hodges và Burchell [9] cho thấy nhận thức của người sử dụng lao động về tầm quan trọng của các kỹ năng là khác nhau.

Trong đó, tám trong số mười kỹ năng hàng đầu của kỹ năng mềm bao gồm khả năng học hỏi, làm việc theo nhóm và hợp tác, giao tiếp giữa các cá nhân, năng lượng và niềm đam mê và kỹ năng giải quyết vấn đề. Một nghiên cứu gồm hơn hai ngành nghề khác nhau với hơn 8.000 nhà quản lý ở Mỹ đã xác định 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 [10]. Tuy có nhiều định nghĩa khác nhau nhưng nhìn chung thuật ngữ kỹ năng mềm có thể hiểu là hệ thống các kỹ năng cơ bản được thực hiện tự giác dựa trên tri thức về công việc, khả năng hòa nhập xã hội, thái độ và hành vi ứng xử hay tương tác với xã hội, cộng đồng, bạn bè, đồng nghiệp, đối tác, tổ chức của mỗi cá nhân nhằm phát huy tối đa hiệu quả công việc và thành đạt trong cuộc sống.

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 rất quan trọng và được xếp hạng là yếu tố quan trọng nhất cho việc tuyển dụng tiềm năng trong nhiều ngành nghề và công nghiệp [11].

James và James [12] khẳng định rằng các kỹ năng mềm đang trở nên vô cùng quan trọng đối với các nhà tuyển dụng. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng người sử dụng lao động thế kỷ XXI tìm kiếm các kỹ năng mềm trong các nhân viên tiềm năng [13]. 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 [14].

Đối với du lịch, do có sự kết hợp của rất nhiều ngành nghề nên môi trường kinh doanh có sự phức tạp, tất cả các tổ chức hay doanh nghiệp đều coi nguồn nhân lực là tài sản chính của họ, đóng vai trò quan trọng trong hiệu quả tổ chức và thành công. Hầu hết các nhà tuyển dụng có khả năng thuê, giữ lại và sử dụng những người đáng tin cậy, tháo vát, đạo đức, có giao tiếp hiệu quả, tự định hướng, sẵn sàng làm việc và học hỏi và có thái độ tích cực [15]. Các nhà tuyển dụng thường thích nhìn thấy một sự pha trộn tốt về năng lực trong đội ngũ nhân viên của họ, ngoài kiến thức và kỹ năng dựa trên kỹ thuật, mức độ kỹ năng mềm được coi là điều kiện để thăng tiến trong sự nghiệp

[16]. Trong du lịch, kỹ năng chuyên môn và kỹ thuật độc lập không thể giúp đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp. Kỹ năng mềm đóng vai trò quan trọng, vì đặc thù của du lịch là các dịch vụ, sự phục vụ của con người, sự đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách du lịch khác nhau.

III. THỰC TRẠNG KỸ NĂNG MỀM CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH VIỆT NAM HIỆN NAY TRONG VIỆC ĐÁP ỨNG YÊU CẦU NGHỀ NGHIỆP

Mỗi năm ngành du lịch cần 40.000 lao động nhưng số lượng sinh viên tốt nghiệp ở các cơ sở đào tạo nghiệp vụ du lịch ra trường khoảng 15.000 người, trong đó hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học... Nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch không những thiếu về mặt số lượng mà còn yếu về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp. Cả nước hiện có khoảng 425 nghìn lao động trực tiếp và hơn 750 nghìn lao động gián tiếp, phần lớn ở độ tuổi dưới 30 (60%); phân bố ở khu vực phía Bắc 40%, miền Trung 10% và khu vực phía Nam 50%. Lao động quản lý nhà nước và quản trị kinh doanh chiếm 25%; lao động phục vụ trực tiếp chiếm 75%. Mới có 42,5% lao động được đào tạo, bồi dưỡng các nghề du lịch; có 3,5% cán bộ đạt trình độ đại học và trên đại học. Lao động sử dụng được ngoại ngữ chiếm 57,7%, nhiều nhất là tiếng Anh, chiếm 40% [17].

Nhu cầu nguồn nhân lực cho ngành du lịch rất lớn, tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực hiện nay của nước ta chưa đáp ứng được nhu cầu của hầu hết doanh nghiệp. Chính vì vậy, tuy số lượng sinh viên ra trường hàng năm không nhỏ nhưng lại thất nghiệp, do thiếu chuyên môn nghiệp vụ, thiếu các kỹ năng cần thiết đủ để đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp. Đánh giá về tình trạng cử nhân thất nghiệp ngày càng gia tăng, nhà nghiên cứu việc làm, Vũ Văn Thọ [19] cho rằng, chúng ta đang đào tạo những ngành nghề và kỹ năng nhà trường có khả năng chứ không đào tạo ngành nghề xã hội cần, dẫn đến tình trạng thừa cử nhân, thạc sĩ. Tuy nhiên, thị trường lao động vẫn đang

thiếu người làm, đặc biệt ở nhóm có chuyên môn cao trong lĩnh vực khoa học, kỹ thuật, kinh doanh và quản lý.

Thông kê ở Bảng 2 cho thấy, nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch không những thiếu về mặt số lượng, mà còn yếu về chuyên môn. Chất lượng nguồn nhân lực do các cơ sở đào tạo cung cấp cho thị trường lao động du lịch chưa đạt yêu cầu của doanh nghiệp. Theo bà Nguyễn Phương Mai [19], Giám đốc Điều hành Công ty tuyển dụng Navigos Search cho rằng, việc thiếu kỹ năng mềm cũng là nguyên nhân khiến sinh viên thất nghiệp. Cũng theo bà Mai, các nhà tuyển dụng rất quan tâm bằng cấp nhưng họ quan tâm chất lượng bằng cấp đó như thế nào chứ không phải bằng cấp của bạn là cao đẳng hay đại học, kỹ thuật nghề. Nhà tuyển dụng quan tâm năng lực của ứng viên có đáp ứng được yêu cầu công việc hay không, khả năng bắt nhịp môi trường ra sao và thái độ công việc thế nào. Thực tế đáng buồn là phần lớn sinh viên ra trường hiện nay không đáp ứng được những yêu cầu đó của nhà tuyển dụng. Muốn sử dụng được lực lượng lao động, các doanh nghiệp phải chấp nhận đào tạo lại từ đầu, kể cả những sinh viên tốt nghiệp từ trường đại học hàng đầu. Điều này có thể thấy, 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. Một lượng lớn sinh viên mới tốt nghiệp chỉ có kiến thức trên sách vở mà không được đào tạo kỹ năng để vận dụng kiến thức vào tư duy phân tích, sáng tạo, giải quyết các vấn đề phức tạp và làm việc nhóm hiệu quả.

Chất lượng đào tạo kỹ năng mềm và các kỹ năng nghề nghiệp khác tại các cơ sở giáo dục đại học rất hạn chế.

* Nguyên nhân chính

Một là, du lịch là hoạt động gắn kết trực tiếp với con người, vì con người, thường đi trước trong quá trình giao lưu và chính con người quyết định công nghệ vận hành của ngành du lịch. Vì vậy, sinh viên ngành du lịch phải có chất lượng cao, số lượng đủ, cơ cấu hợp lý và có tình cảm, trách nhiệm với đất nước. Nhân lực du lịch phát triển nhanh về số lượng, nhưng chất lượng còn thấp, nhất là về chuyên môn nghiệp vụ chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và đa dạng của hoạt

Hình 1: Mô hình phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên Viện Đại học Malaysia [2]

Bảng 1. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành du lịch đến năm 2020 [18]

STT	CHỈ TIÊU	SỐ LƯỢNG (NGƯỜI)
Phân theo trình độ		
1	Trình độ trên đại học	6.100
2	Trình độ đại học, cao đẳng	130.500
3	Trình độ trung cấp	113.110
4	Trình độ sơ cấp	194.000
5	Trình độ dưới sơ cấp (qua đào tạo tại chỗ, truyền nghề hoặc huấn luyện ngắn hạn)	426.300
Phân theo ngành nghề kinh doanh		
1	Khách sạn, nhà hàng	408.900
2	Lữ hành, vận chuyển du lịch	113.100
3	Dịch vụ khác	348.000
Phân theo vị trí làm việc		
1	Nhân lực quản lí nhà nước về du lịch	5.800
2	Nhân lực quản trị doanh nghiệp	55.100
3	Nhân lực nghề	809.100

Bảng 2. Thực trạng nhân lực du lịch Việt Nam (tính đến 2018) [17] [18] [20]

Cơ sở đào tạo du lịch	Doanh nghiệp du lịch	Nhân lực phục vụ du lịch	Những thách thức
<ul style="list-style-type: none"> - 65 trường đại học - 55 trường cao đẳng (8 trường cao đẳng dạy nghề trực thuộc Bộ Văn hóa) - 71 trường trung cấp (12 trường trung cấp nghề) - 2 cơ sở đào tạo trực thuộc doanh nghiệp - 4 trung tâm đào tạo nghề - Các cơ sở đào tạo du lịch tập trung chủ yếu tại Hà Nội, Tp.HCM - Các khu vực miền núi phía Bắc, Đồng bằng sông Cửu Long, có ít cơ sở đào tạo 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhà nước có 5 doanh nghiệp - 1207 công ty TNHH - 788 doanh nghiệp cổ phần - 7 doanh nghiệp tư nhân - 20 doanh nghiệp liên doanh nước ngoài - Trên 25.600 cơ sở lưu trú cần lao động (882 khách sạn 3-5 sao, biệt thự và căn hộ du lịch) - Hàng loạt khách sạn 4, 5 sao liên tục được các doanh nghiệp lớn đầu tư đưa vào hoạt động như VinGroup, SunGroup, FLC, Saigontourist... - Nhiều thương hiệu quốc tế hàng đầu về du lịch như Accor, JW Marriott, Hyatt, InterContinental, Four Seasons... đã và đang tăng thêm thị phần tại Việt Nam. 	<ul style="list-style-type: none"> 20.000 học sinh – sinh viên ngành tốt nghiệp mỗi năm – đáp ứng 60% nhu cầu ngành du lịch Còn lại là các ngành khác. Trong đó: <ul style="list-style-type: none"> - Trình độ đại học, sau đại học về du lịch chiếm 9% - Trình độ trung cấp và cao đẳng nghề du lịch, sơ cấp trở lên chiếm 51% - Trình độ đào tạo ngắn hạn (3 tháng) chiếm khoảng 40% 	<ul style="list-style-type: none"> - Cả nước hiện có trên 1,3 triệu lao động du lịch, chiếm khoảng 2,5% tổng lao động cả nước; chỉ 42% được đào tạo về du lịch, 38% từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy - Dự báo thời gian tới tốc độ tăng trưởng của ngành đạt từ 25-35%/năm và theo kế hoạch đến năm 2020, ngành Du lịch cả nước cần trên 2 triệu lao động trực tiếp làm việc cho các cơ sở dịch vụ du lịch; du lịch tàu biển. - Số lao động có chuyên môn, kỹ năng cao thiếu, số lao động chưa đáp ứng yêu cầu lại dư thừa. - Khoảng 15-20% lao động thực sự đáp ứng được yêu cầu theo tiêu chuẩn của ngành du lịch, 50-60% đáp ứng được một phần và còn lại chưa đáp ứng được yêu cầu công việc. - Sinh viên thiếu kỹ năng mềm, ngoại ngữ, doanh nghiệp thiếu niềm tin với sinh viên chuyên ngành

động du lịch trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày một sâu và toàn diện. Frédéric Jallat lại cho rằng: “vấn đề cần phải “làm mạnh” lúc này của du lịch Việt Nam chính là cải thiện chất lượng dịch vụ đón tiếp khách hàng. Theo đó, mỗi cá nhân phải nâng cao thái độ, cách ứng xử cũng như hành vi để phát triển tư duy dịch vụ, nhằm cải thiện mối quan hệ với khách hàng. Với khách du lịch nước ngoài, nụ cười thể hiện sự hiếu khách và đôi khi sẽ giúp họ quyết định có nên quay trở lại đất nước đó nữa hay không”.

Hai là, đặc thù của ngành du lịch trong quá trình đào tạo cần gắn lý thuyết với thực hành để sinh viên có sự gắn kết với thực tế, nhưng các cơ sở đào tạo thường thiếu trang thiết bị phục vụ cho môn học. Điều này gây khó khăn cho sinh viên khi học tập và ảnh hưởng đến chất lượng

nguồn lao động. Nhân lực du lịch là phải có kỹ năng nghiệp vụ phục vụ du khách với tâm lý, nhu cầu, ngôn ngữ, văn hóa... rất khác nhau. Những kiến thức, phong cách và kỹ năng lao động phải được du khách thừa nhận, phải thường xuyên thay đổi theo sự biến động của thị trường; sự thay đổi của quy trình công nghệ phục vụ; sự xuất hiện những ngành nghề mới... Nhiều nghề cần kỹ năng tuy giản đơn, nhưng đòi hỏi quy trình khắt khe, chi tiết, có phong thái, bản sắc, ấn tượng riêng tạo ra thương hiệu của mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ.

Ba là, các chương trình, phương pháp đào tạo không đặt trọng tâm nhiều về kỹ năng mềm và phát triển nhân cách, trong khi những điều này rất cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả. Do đó, cần phải có giải pháp trang bị các

Hình 2: Thống kê chất lượng đào tạo kỹ năng tại các trường Đại học [21]

kỹ năng mềm cho sinh viên ngay từ những ngày đầu tại trường. Việc tự học của sinh viên cũng cần phải khuyến khích đẩy mạnh.

Bốn là, 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. Nguyên nhân chính xuất phát từ mặt nhận thức chưa đủ, chưa đúng về nhu cầu gắn kết và hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp, chưa có sự đồng điệu trong tư duy, bắt nguồn từ sự thiếu thông tin, thiếu hiểu biết về lợi ích và thế mạnh của nhau.

Năm là, du lịch là ngành có tỉ lệ luân chuyển lao động cao, có nhiều thang bậc trong mỗi nghề, cần được đánh giá và xác định các mức kỹ năng của mỗi lao động trong từng thời điểm để bố trí hợp lý. Đặc biệt từ năm 2015, nguồn nhân lực du lịch được phép tự do dịch chuyển, lao động Việt Nam có thể đến các nước trong khối ASEAN làm việc và ngược lại. Đó là cơ hội nhưng cũng là thách thức rất lớn nếu nguồn nhân lực du lịch Việt Nam không đáp ứng được yêu cầu của thị

trường lao động.

Sáu là, đội ngũ giảng viên ở các cơ sở đào tạo vừa thiếu, vừa yếu. Phần lớn giảng viên ở các cơ sở đào tạo tự nghiên cứu, chưa có kinh nghiệm thực tế nên ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Căn cứ vào nội dung, yêu cầu của chương trình đào tạo, các giảng viên phải xây dựng, điều chỉnh, bổ sung những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp mà doanh nghiệp cần chứ không phải là dựa vào những thứ có sẵn hoặc ý muốn chủ quan của giảng viên. Phương pháp dạy - học, thực tập của sinh viên cũng phải thay đổi theo hướng phục vụ người học, đảm bảo được sự linh hoạt và bám sát thực tế.

IV. GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO ĐỔI MỚI LỒNG GHÉP KỸ NĂNG MỀM ĐÁP ỨNG YÊU CẦU NGHỀ NGHIỆP CỦA SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH VIỆT NAM

A. Về phía nhà trường

* Thiết kế lại chương trình đào tạo, đổi mới trong phương pháp dạy và học, lồng ghép và nâng cao các kỹ năng mềm phù hợp với sinh viên ngành du lịch

- Có thể thấy, hệ thống đào tạo của nước ta vẫn còn nhiều bất cập, cơ sở vật chất chưa đáp

ứng được yêu cầu đào tạo, phương thức đào tạo vẫn theo kiểu cũ, thiếu tính tương tác, sự gắn kết thực tiễn, chưa đi đôi với thực hành, chất lượng nguồn nhân lực sau đào tạo chưa đáp ứng với nhu cầu ngày càng cao của xã hội, đặc biệt trong xu thế CMCN 4.0. Do đó, chúng ta cần đổi mới ngay lập tức chương trình, nội dung đào tạo theo hướng tinh giản, hiện đại, thiết thực và phù hợp. Đặc biệt, trong thời đại kỹ thuật số như hiện nay, các trường đại học cũng cần nghiên cứu, bổ sung thêm các chuyên ngành đào tạo các nghề ICT, blockchain, trí tuệ nhân tạo... để kịp thời đáp ứng nhu cầu nhân lực trong CMCN 4.0.

- Nguồn lao động du lịch Việt Nam được đánh giá là hạn chế trong việc áp dụng kỹ năng mềm, trình độ ngoại ngữ, khả năng làm việc nhóm, kỹ năng công nghệ thông tin và kỹ năng sáng tạo trong công việc. Nhiều lao động dù được đào tạo chính quy, bài bản nhưng đến khi tiếp cận thực tế công việc tại doanh nghiệp lại lúng túng, thiếu kỹ năng, không thể đáp ứng được yêu cầu khiến doanh nghiệp mất thời gian đào tạo lại. Do đó, việc trang bị kỹ năng mềm cho sinh viên ngay từ khi bắt đầu chặng đường đại học là rất cần thiết, có thể đưa kỹ năng mềm vào trong chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra cho sinh viên.

- Nhà trường cần nâng cao nhận thức của sinh viên về cách lựa chọn ngành nghề, trình độ đào tạo phù hợp với khả năng và nhu cầu của thị trường lao động; nâng cao nhận thức đối với sinh viên về việc tự tích lũy toàn diện về trình độ chuyên môn (lý thuyết nền tảng, kiến thức thực tế và kỹ năng làm việc), ngoại ngữ, kỹ năng mềm để nâng cao năng lực, phẩm chất nghề nghiệp...

- Căn cứ vào khung chương trình giảng dạy đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo qui định. Trên cơ sở kết hợp với tình hình thực tiễn ở nhà trường và ý kiến đánh giá của sinh viên trong quá trình học, đặc biệt là sinh viên đã tốt nghiệp, các đơn vị đào tạo cần chủ trì tổ chức hội thảo xây dựng chương trình dạy học gắn với thực tế. Định hướng chung trong thẩm định và xây dựng lại chương trình là sự cân đối khối kiến thức giáo dục đại cương và khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp. Trong khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp, chúng ta cần chú trọng đến việc rèn luyện phẩm chất nghề nghiệp cho sinh viên thông qua các môn nghiệp

vụ nghề nghiệp, tầm quan trọng bậc nhất ở các môn chuyên ngành.

* Tạo mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp và các tổ chức, hiệp hội du lịch trong nước, khu vực và thế giới

- Các cơ sở đào tạo cần tham gia vào các tổ chức, hiệp hội du lịch trong nước và quốc tế để nắm bắt được xu thế phát triển du lịch của khu vực và thế giới.

- Qua thông tin phản hồi từ phía doanh nghiệp, các cơ sở đào tạo có căn cứ để đổi mới mục tiêu, chương trình, giáo trình, phương pháp đào tạo phù hợp và tùy hình thức liên kết mà nhà trường có thể tận dụng được sự hỗ trợ về địa bàn thực tập, thực tế cho sinh viên, cơ sở vật chất và tài chính cho phát triển nhà trường từ phía các nhà sử dụng, thường xuyên tổ chức kiến tập, thực tập thực tế cho sinh viên theo hướng phối hợp đánh giá giữa trường đại học và các cơ sở kiến tập. Thông qua liên kết này, các trường đại học có thể khai thác sức mạnh nghiên cứu ứng dụng và lôi cuốn sinh viên vào các hoạt động đó, tạo cơ hội cho họ được sống trong môi trường trẻ trung sôi động và thách thức của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp, thông qua hình thức liên kết này được chủ động tham gia vào các chương trình đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu sử dụng của chính họ: họ là nhà sử dụng cũng đồng thời là nhà đào tạo.

- Cần xây dựng cơ chế mới cho việc đào tạo theo đơn đặt hàng của các doanh nghiệp kinh doanh về du lịch. Cụ thể trong quá trình đào tạo, đến giai đoạn học môn chuyên ngành, đặc biệt là các môn nghiệp vụ, nhà trường kết hợp với doanh nghiệp trong đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS. Đánh giá kết quả của sinh viên sẽ được tiến hành giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp ngay khi ký kết, lập kế hoạch cho sinh viên vừa theo học tại trường, vừa học thực tế tại doanh nghiệp.

* Đào tạo sinh viên ngành du lịch theo xu hướng CMCN 4.0

- Xây dựng mới một số môn học hay module, giáo trình phù hợp với chuẩn đầu ra mới. Xây dựng nhiều loại hình du lịch theo hướng công nghệ số hóa, chẳng hạn như du lịch trực tuyến mà sau này khách du lịch sẽ xem và lựa chọn

trực tuyến các tour trước khi đi.

- Xu hướng phát triển khách hàng sẽ mua vé, đặt phòng hay gọi thức ăn... đều thông qua hệ thống điện tử. Các robot hay hệ thống công nghệ sẽ thay con người làm các nghiệp vụ đòi hỏi đào tạo nguồn nhân lực du lịch phải tinh vi hơn. Nghiên cứu, đào tạo những vị trí việc làm mới thay thế những vị trí truyền thống mà hệ thống công nghệ đã đảm nhiệm.

- Khi thế giới đang theo xu hướng CMCN 4.0, cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo không thể nào trang bị như đào tạo theo hướng truyền thống, đòi hỏi cơ sở đào tạo phải xây dựng trang bị bắt kịp với xu thế. Đa dạng hóa hình thức, loại hình đào tạo, mã hóa dữ liệu phục vụ người học mọi lúc, mọi nơi thay vì sinh viên phải lên giảng đường, thư viện đọc sách như hiện nay. Việc đồng bộ trang thiết bị phòng thực hành quản lí, ứng dụng công nghệ thông minh vào giảng dạy các môn chuyên ngành du lịch là rất cần thiết và cấp bách.

- Tăng cường phát triển các nhóm năng lực thông qua các mô hình giáo dục thông minh (giáo dục 4.0) như e-learning và MOOCs giúp hoạt động dạy và học diễn ra mọi lúc và mọi nơi, giúp người học có thể cá nhân hóa, hoàn toàn quyết định việc học tập theo nhu cầu của bản thân. Các mô hình này cần tạo động lực để thúc đẩy sự sáng tạo và tinh thần khởi nghiệp của sinh viên. Rút ngắn thời gian giảng dạy lí thuyết, dành thời gian nhiều hơn cho các giờ giảng gắn với thực tiễn và ứng dụng. Bên cạnh đó, cần tăng cường trang bị kĩ năng mềm, kĩ năng thực hành xã hội hướng tới đổi mới, sáng tạo và tăng năng suất lao động. Ngoài ra, nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động như hùng biện, diễn kịch, ngày hội thể thao, hội chợ từ thiện và các cuộc thi ca hát góp phần tăng sự tương tác xã hội giữa các sinh viên. Phẩm chất lãnh đạo, làm việc nhóm và khả năng làm chủ doanh nghiệp của sinh viên có thể được nuôi dưỡng thông qua các hoạt động như vậy. Những hoạt động chính thức cần lên kế hoạch cẩn thận, thực hiện liên tục trong suốt học kì, bao gồm tất cả các chủng tộc và giới tính để cải thiện khả năng làm việc theo nhóm.

B. Về phía giảng viên

* Nâng cao năng lực chuyên môn, kiến thức thực tiễn tại doanh nghiệp

- Tham gia tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ tay nghề, tin học, ngoại ngữ, phương pháp giảng dạy để giảng viên đủ khả năng giảng dạy, tự nghiên cứu, trao đổi chuyên môn ở các diễn đàn trong và ngoài nước đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực theo hướng 4.0.

- Cung cấp cho sinh viên những thông tin về nội dung và tính chất lao động của từng nghề cụ thể có liên quan đến chuyên ngành đào tạo và những yêu cầu về phẩm chất nghề nghiệp; qua đó trang bị cho sinh viên lòng yêu nghề, sự tự tin, nghị lực vượt khó khăn,... để họ có được sự thích ứng và phù hợp với nghề nghiệp trong tương lai.

* Thiết kế bài học, bài tập và tổ chức giảng dạy theo hướng tích hợp kĩ năng mềm

- Tương ứng với từng nội dung kiến thức của bài học, giảng viên phải thiết kế hoạt động để sinh viên trải nghiệm rèn luyện các kĩ năng mềm thông qua việc phối hợp các phương pháp, biện pháp, kĩ thuật dạy học. Mỗi môn học trong quá trình sinh viên theo học đều cần có những kĩ năng mềm phù hợp, mới có thể dễ dàng ứng dụng trong thực tiễn, không phải chỉ là những lí thuyết suông. Điều cần thiết đối với giảng viên, đặc biệt là những môn chuyên ngành, là sự lồng ghép những kĩ năng mềm cần thiết trong mỗi môn học, để sinh viên hiểu được tầm quan trọng khi áp dụng những kĩ năng đó trong học tập cũng như trong công việc.

- Tổ chức dạy học theo hướng tích hợp kĩ năng mềm: giảng viên nêu rõ mục tiêu kiến thức kĩ năng chuyên môn và các kĩ năng mềm mà sinh viên cần rèn luyện qua bài học; giảng viên có thể sử dụng các biện pháp kĩ thuật hiện đại nhằm tạo môi trường học tập, rèn luyện cho sinh viên; tổ chức các tình huống dạy học để hình thành tri thức, kĩ năng chuyên môn và kĩ năng mềm cho sinh viên. Từ Hình 3, giảng viên vừa kết hợp những kiến thức chuyên môn cũng như kĩ năng chuyên môn cần thiết, trong quá trình giảng dạy, có thể lồng ghép từng kĩ năng mềm tương ứng. Ví dụ: Khi học môn Tuyển điểm du lịch, sinh viên cần phải tìm hiểu về những điểm du lịch trên cả nước, sau đó sinh viên có thể đến những

4. Mục tiêu/Kết quả học tập của môn học: Sau khi học xong môn học này, sinh viên sẽ có khả năng:**4.1. Về kiến thức:**

- Trình bày khái niệm, cách phân vùng du lịch ở Việt Nam
- Nhận diện tiềm năng du lịch Việt Nam
- Liệt kê các tỉnh thuộc các vùng du lịch ở Việt Nam
- Nhận diện tiềm năng du lịch của từng vùng du lịch
- Trình bày các điểm du lịch đặc trưng của vùng du lịch hoặc của một tỉnh

4.2. Về kỹ năng nghề nghiệp:

- Xác định tuyến du lịch của từng vùng
- Xác định điểm du lịch đặc trưng của vùng
- Xác định khoảng cách giữa các điểm tham quan của vùng
- Thiết kế chương trình tour du lịch cụ thể cho từng vùng du lịch

4.3. Về thái độ và kỹ năng mềm:

- Thuyết trình, nói trước đám đông
- Kỹ năng làm việc cá nhân, làm việc nhóm
- Tích cực tham gia xây dựng bài
- Tập trung nghe giảng
- Kỹ năng phân tích và tính logic trong việc xây dựng tuyến điểm du lịch
- Rèn luyện tinh thần yêu quê hương, đất nước thông qua các địa danh du lịch

Hình 3: Đề cương môn học chi tiết có sự kết hợp kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm tại Trường Đại học Trà Vinh [22]

điểm du lịch được giảng viên chỉ định và đóng giả làm hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn khách – đó chính là kỹ năng thuyết trình và nói trước đám đông, rèn luyện sự tự tin và kết hợp nội dung một cách hợp lý khi nói trước khách du lịch.

- Vì giảng viên đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện và đánh giá các khía cạnh chuyên môn, điều quan trọng là giảng viên phải có sự sáng tạo trong việc thiết kế các module giảng dạy của mình để kết hợp các kỹ năng liên quan một cách hợp lý nhất. Phong cách giảng dạy nên lấy sinh viên làm trung tâm, nơi sinh viên sẽ tham gia tích cực vào quá trình học tập, trong khi giảng viên đảm nhiệm vai trò như một người trợ giúp [10].

- Đối với sinh viên ngành du lịch, những môn học về nghiệp vụ rất quan trọng, chẳng hạn như Nghiệp vụ hướng dẫn, Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn, Nghiệp vụ bán hàng..., những môn học mà phần thực hành cần phải nhiều hơn lý thuyết, việc lồng kỹ năng mềm vào sẽ giúp sinh viên dễ dàng tiếp thu hơn, nhớ lâu hơn...

* Sự kết hợp giữa giảng viên với Khoa, Bộ môn trong lồng ghép giảng dạy kỹ năng mềm

- Trước khi kết thúc học kỳ, mỗi Bộ môn trong Khoa nên xác định xem những sinh viên nào còn thiếu kỹ năng mềm để đăng ký một khóa học chính thức “hoàn thiện kỹ năng mềm trong trường học” được cung cấp bởi Khoa. Khóa học kỹ năng mềm có thể được thực hiện bởi các giảng viên chuyên nghiệp hoặc các giảng viên được đào tạo. Sự tiến bộ của những sinh viên có thể được theo dõi trong học kỳ tiếp theo. Đào tạo chuyên sâu này với một số lượng sinh viên nhất định sẽ cho phép giảng viên theo dõi sự tiến bộ của sinh viên trong khi xây dựng sự tự tin của họ [10].

- Các Khoa cũng đóng góp một vai trò quan trọng trong việc nâng cao kỹ năng mềm giữa sinh viên với các hoạt động chính thức như tổ chức các cuộc hội thảo, hội nghị. Mặc dù những hoạt động này sẽ có hiệu quả lớn cho những sinh viên tham gia, một số sinh viên ít hoạt động vẫn có thể cần hỗ trợ. Tổ chức các hoạt động trong các ngày cuối tuần như thăm nhà tạm trú của những người vô gia cư, các trò chơi giữa các Khoa... [10].

C. Về phía bản thân sinh viên

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.

Tích cực tham gia các hoạt động học tập, chủ động trong các phương pháp học tập mới như thuyết trình, làm việc nhóm; tham gia vào các nhóm nghiên cứu khoa học để nâng cao khả năng tư duy, phát hiện và xử lý vấn đề.

Tham gia các hoạt động đoàn, hội để tích lũy các kỹ năng cần thiết như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sống; ngoài nội dung học trên lớp, sinh viên cần học và tìm hiểu thêm kiến thức trên sách vở, báo chí, bạn bè, mạng internet... tham gia các diễn đàn, thuyết trình, hội thảo về chuyên ngành giữa nhà trường và doanh nghiệp.

Tham gia các lớp kỹ năng phù hợp do trường và tổ chức đào tạo uy tín giảng dạy để tích lũy kỹ năng mềm cần thiết. Chủ động tham gia thực tập thực tế theo chuyên ngành đào tạo tại các doanh nghiệp nhằm vận dụng kiến thức đã tiếp nhận ở nhà trường vào thực tế doanh nghiệp, trau dồi kinh nghiệm, lòng tự tin, bản lĩnh tìm cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp.

Ngoài ra, việc tham gia công tác xã hội cũng hết sức bổ ích, nó giúp nâng cao tinh thần cộng đồng, nhận định rõ nét và định hướng đúng đắn giá trị bản thân [23]. Mặt khác, sinh viên cần tạo được cho bản thân tâm lý ổn định, vững vàng và phải có lòng yêu nghề, có mục tiêu, định hướng rõ ràng trong quá trình học tập.

V. KẾT LUẬN

Có thể thấy, 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, yêu cầu bổ sung kỹ năng mềm trong sinh viên để đáp ứng yêu cầu ngành du lịch sau khi ra trường càng bức thiết hơn bao giờ hết. Các cơ sở giáo dục 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, có sự lồng ghép các kỹ năng mềm vào chương trình đào tạo, đổi mới về chương trình và phương pháp đào tạo theo hướng tiếp cận nghề nghiệp, 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; đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu phát triển không ngừng của xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Văn Thông. *Tài liệu giảng dạy môn Tổng quan du lịch, Lưu hành nội bộ, Trường Đại học Kinh tế Tài chính UEF*. 2016.
- [2] *Sự cần thiết của các kỹ năng sống trong xã hội hiện đại*. Truy cập từ: <http://daihocptcc.edu.vn/ArticlesDetail/tabid/193/cateid/115/id/7174/language/vi-VN/Default.aspx> [Ngày truy cập: 3/7/2019]
- [3] Weyer S. *Towards Industry 4.0 – Standardization as the crucial challenge for highly modular, multi-vendor production system*. 2015.
- [4] Glenn, J. L. Business success often depends on mastering the “sixth R -” Relationship literacy. *Business Education Forum*. 2003; 58(1):9-13.
- [5] Gupta, Y. Building a better business student. *BizEd*. 2009; 9(6):62-63
- [6] Perreault, H. Business educators can take a leadership role in character education. *Business Education Forum*. 2004; 59:23-24.
- [7] Meenu, W. and R. W. Kumar. Developing Soft Skill in Students. *The International Journal of Learning*. 2009; 15(12):200.
- [8] Hayes, J. *Interpersonal Skills at Work*. Hove, UK: Routledge Publishers; 2002.
- [9] Hodges, D., Burchell, N. Business graduate competencies: Employers’ views on importance and performance. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*. 2003; 4(2):16-22.
- [10] Roselina Shakir. *Soft skills at the Malaysian institutes of higher learning*. Asia Pacific Educ. Rev. 2009; 10:309-315.
- [11] Robles, M. M. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today’s Workplace. *Business Communication Quarterly*. 2012; 75(4):453-465.
- [12] James, R. F., James, M. L. Teaching career and technical skills in a “mini” business world. *Business Education Forum*. 2004; 59(2):39-41.
- [13] Phan Thị Ngân. “Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0”. *Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0*. 2018.

- [14] Evenson, R., Soft skills, hard sell [Electronic version]. Techniques: Making Education & Career Connections. 2007; 74(3):29-31. Available from EBSCOhost <http://web7.epnet.com.spot.lib.auburn.edu>. 1999.
- [15] Wats, M., Wats, R.K.. Developing soft skills in students. *The International Journal of Learning*. 2009; 15(12):1-10.
- [16] Mitchell, G. W., Skinner, L. B., White, B. J. Essential soft skills for success in the twenty- first century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*. 2010; 52(1):43-53.
- [17] Số liệu thống kê từ trang web Tổng cục Du lịch Việt Nam. Truy cập từ: <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/13466> [Ngày truy cập: 10/6/2018].
- [18] Số liệu thống kê từ Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch. Truy cập từ: http://itdr.org.vn/so_lieu/ Ngày truy cập: 10/6/2018].
- [19] Nguyễn Đào. Thất nghiệp vì thiếu kĩ năng mềm. *Báo Đại đoàn kết*. Truy cập từ <http://daidoanket.vn/giao-duc/that-nghiep-vi-thieu-ky-nang-mem-tintuc394379> [Ngày truy cập 3/7/2019].
- [20] Đào Mạnh Hùng. “Đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội”. *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Quốc gia Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong thời kì cách mạng công nghiệp 4.0*. Trường Đại học Khánh Hòa. 2019;
- [21] Yi Kim Quang. “Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở Đồng bằng sông Cửu Long trong thời kì cách mạng công nghiệp 4.0”. *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Quốc gia Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong thời kì cách mạng công nghiệp 4.0*. Trường Đại học Khánh Hòa. 2019;
- [22] Lê Thị Nhã Trúc biên soạn. *Đề cương chi tiết môn học Tuyển điểm du lịch – ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành, lưu hành nội bộ, Trường Đại học Trà Vinh*. 2019;
- [23] Lê Thị Hiếu Thảo. *Đổi mới tư duy nhận thức về kĩ năng mềm trong sinh viên thời đại công nghiệp 4.0*. Thành phố Hồ Chí Minh. 2018.