NÂNG CAO KỸ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN NHÓM NGÀNH DU LỊCH TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIÊN GIANG

ĐỖ THANH XUÂN
TRẦN THỊ BẢO NGỌC
QUÁCH HUỆ ĐĂNG
Trường Đại học Kiên Giang
LẠI THÁI ĐÀN
Trường Cao đẳng Sư phạm Kiên Giang

Nhận bài ngày 28/3/2025. Sửa chữa xong 01/4/2025. Duyệt đăng 05/4/2025.

Abstract

Soft skills play an important role in the tourism industry, helping students improve their communication, teamwork, problem-solving, and adaptability to real working environments. This study investigates the current status of soft skills among tourism students at Kien Giang University. The survey results indicate that although most students are aware of the importance of soft skills, their practical training remains limited. Therefore, this paper proposes several solutions to enhance soft skills for students at the university.

Keywords: *Soft skills, tourism, Kien Giang University.*

1. Đặt vấn đề

Ngành Du lịch đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, đặc biệt tại Việt Nam, nơi du lịch là một trong những ngành mũi nhọn. Bên cạnh kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm là yếu tố then chốt giúp nhân lực du lịch nâng cao chất lượng phục vụ và thích ứng với môi trường làm việc đầy cạnh tranh.

Du lịch là một trong những lĩnh vực yêu cầu cao về kỹ năng mềm (KNM) như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sáng tạo, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ứng xử và kỹ năng tạo sức ảnh hưởng. Các kỹ năng này giúp sinh viên (SV) không chỉ đáp ứng yêu cầu tuyển dụng mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh trong công việc.

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng các doanh nghiệp du lịch, khách sạn lữ hành đánh giá cao những ứng viên có kỹ năng mềm tốt hơn là chỉ có kiến thức lý thuyết. Tại Trường Đại học Kiên Giang, SV nhóm ngành Du lịch được đào tạo về chuyên môn, nhưng việc rèn luyện KNM vẫn còn nhiều hạn chế. Điều này đặt ra vấn đề về mức độ sẵn sàng của SV khi tham gia thị trường lao động.

Nghiên cứu này tập trung vào đánh giá thực trạng KNM của SV nhóm ngành du lịch tại Trường Đại học Kiên Giang. Trên cơ sở khảo sát nhu cầu và mong muốn của SV trong việc nâng cao KNM. Nhóm tác giả đề xuất giải pháp nâng cao KNM cho SV trong nhà trường.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm và phân loại kỹ năng mềm

KNM là khả năng thiên về mặt tinh thần của cá nhân nhằm đảm bảo cho quá trình thích ứng với người khác, thích ứng với hoạt động của bản thân nhằm duy trì tốt mối quan hệ tích cực và góp phần hỗ trợ thực hiện các hoạt động ấy một cách hiệu quả [4]. Các KNM cần thiết cho SV nhóm ngành Du lịch: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ứng xử, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tạo sức ảnh hưởng [3], [5].

Email: dtxuan@vnkgu.edu.vn

Kỹ năng giao tiếp: là khả năng trao đổi thông tin, ý tưởng, cảm xúc với người khác một cách hiệu quả, bao gồm cả giao tiếp bằng lời nói, ngôn ngữ cơ thể và văn bản.

Kỹ năng sáng tạo: là khả năng tư duy khác biệt, tìm ra những ý tưởng mới mẻ, giải pháp độc đáo hoặc cách tiếp cận mới trong công việc và cuộc sống.

Kỹ năng giải quyết vấn đề: là khả năng xác định vấn đề, phân tích nguyên nhân, tìm ra giải pháp và áp dụng giải pháp hiệu quả.

Kỹ năng ứng xử: là khả năng giao tiếp, điều chỉnh thái độ và hành vi phù hợp với từng tình huống, giúp xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với mọi người, giúp tạo ấn tượng tốt, tránh xung đột và tạo dựng môi trường làm việc hài hòa.

Kỹ năng làm việc nhóm: là khả năng hợp tác với người khác để đạt mục tiêu chung, bao gồm kỹ năng lắng nghe, phân công công việc và hỗ trợ lẫn nhau.

Kỹ năng tạo sức ảnh hưởng: là khả năng tác động đến suy nghĩ, hành động của người khác theo hướng tích cực, thuyết phục người khác làm theo mong muốn của mình mà không ép buộc.

Trong ngành Du lịch, kỹ năng mềm không chỉ hỗ trợ trong công việc mà còn giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp.

2.2. Các mô hình đào tạo kỹ năng mềm

Hiện nay, có nhiều mô hình đào tạo KNM được áp dụng trong giáo dục đại học, bao gồm: 1) Mô hình đào tạo lồng ghép: KNM được tích hợp trong các học phần chuyên ngành. 2) Mô hình đào tạo chuyên biệt: SV tham gia các khóa học KNM ngoài chương trình chính khóa.3) Mô hình trải nghiệm thực tế: SV được tham gia thực tập, học tập thông qua dự án thực tế.

Ở Việt Nam, việc tích hợp KNM vào chương trình đào tạo còn nhiều hạn chế, chủ yếu giảng dạy theo hướng lý thuyết.

Tại Trường Đại học Kiên Giang, các khóa học KNM đã được triển khai nhưng mức độ hiệu quả vẫn cần đánh giá để điều chỉnh phù hợp với nhu cầu thực tế của SV.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng và thời gian khảo sát

200 sinh viên nhóm ngành Du lịch tại Trường Đại học Kiên Giang từ năm nhất đến năm tư với các lớp: Du lịch, Tiếng Việt và Văn hóa Việt Nam, Quản trị kinh doanh, Ngôn ngữ Anh (theo hướng du lịch). Thời gian khảo sát: năm học 2023 - 2024.

3.2. Công cụ khảo sát

Bảng câu hỏi khảo sát gồm các nhóm nội dung: nhận thức của SV về KNM, thực trạng KNM SV hiện có, đánh giá của SV về các lớp đào tạo KNM của trường cũng như nhu cầu học tập và mong muốn để nâng cao KNM.

3.3. Cách thu thập và phân tích dữ liệu

Dữ liệu khảo sát được thu thập thông qua bảng hỏi và sẽ được xử lý bằng phần mềm thống kê. Với kết quả này giúp bài nghiên cứu phân tích được thực trạng, tìm ra những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình trau dồi, cải thiện và nâng cao KNM của SV, dự đoán được xu hướng xảy ra tiếp theo và đồng thời giúp đề xuất được một số giải pháp nâng cao kỹ năng cần thiết cho SV nhóm ngành Du lịch Trường Đại học Kiên Giang.

4. Nội dung nghiên cứu

4.1. Thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên

4.1.1. Kỹ năng mềm mà sinh viên đã được trang bị

Kết quả khảo sát 200 SV nhóm ngành Du lịch tại Trường đại học Kiên Giang, kết quả cho thấy: SV cho rằng KNM mà bản thân đã được trang bị (bảng 1).

STT	Kỹ năng	Tỉ lệ % SV đồng ý
1	Kỹ năng giao tiếp	71
2	Kỹ năng sáng tạo	35
3	Kỹ năng giải quyết vấn đề	50,5
4	Kỹ năng ứng xử	63,5
5	Kỹ năng làm việc nhóm	74
6	Kỹ năng tạo sức ảnh hưởng	23

Dựa vào bảng thống kê về KNM mà SV cho rằng bản thân đã được trang bị, có thể nhận xét như sau: - Kỹ năng làm việc nhóm là kỹ năng được nhiều SV cho rằng họ đã được trang bị nhất (74%). Điều này cho thấy SV đánh giá cao khả năng hợp tác và làm việc cùng người khác. - Kỹ năng giao tiếp cũng có tỷ lệ cao (71%), cho thấy phần lớn SV tự tin vào khả năng trao đổi, truyền đạt ý tưởng. - Kỹ năng ứng xử đạt 63,5%, chứng tỏ đa số SV cảm thấy họ có khả năng xử lý các tình huống xã hội một cách phù hợp. - Kỹ năng giải quyết vấn đề có mức độ trung bình (50,5%), cho thấy vẫn còn một tỷ lệ lớn SV cảm thấy chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng này. - Kỹ năng sáng tạo chỉ đạt 35%, nghĩa là nhiều SV chưa thực sự tự tin về khả năng tư duy đổi mới của bản thân. - Kỹ năng tạo sức ảnh hưởng có tỷ lệ thấp nhất (23%), cho thấy SV chưa đánh giá cao hoặc chưa được rèn luyện nhiều về kỹ năng này.

Nhìn chung, SV tự tin nhất với các kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và ứng xử. Tuy nhiên, kỹ năng giải quyết vấn đề, sáng tạo và tạo sức ảnh hưởng vẫn cần được rèn luyện thêm. Điều này cho thấy cần có thêm các chương trình đào tạo hoặc hoạt động thực tế để giúp SV nâng cao những kỹ năng còn yếu.

4.1.2. Sinh viên nhận thức những lợi ích do kỹ năng mềm đem lại

Ý kiến của SV về nhận thức KNM cần thiết đem lại những lợi ích cho SV nhóm ngành Du lịch như sau (bảng 2).

STT	Nội dung	Tỉ lệ % SV đồng ý
1	Nắm bắt và giải quyết được các tình huống bất ngờ kịp thời	85,5
2	Mở ra nhiều cơ hội học tập và trải nghiệm trong cuộc sống và trong công việc	85
3	Tăng cường các mối quan hệ (bạn bè, thầy trò, các doanh nghiệp)	82
4	Giúp tương tác tốt với khách hàng, đồng nghiệp, quản lí	85,5
5	Có thêm nhiều kiến thức và kinh nghiệm sống	86

Kết quả trên cho thấy phần lớn SV nhóm ngành Du lịch đều nhận ra lợi ích của việc trang bị KNM, trong đó lợi ích là có thêm nhiều kiến thức và kinh nghiệm sống được SV đánh giá cao nhất.

4.2. Đánh giá của sinh viên về các lớp kỹ năng mềm tại trường

4.2.1. Mức độ tham gia các lớp đào tạo kỹ năng mềm

Khảo sát về việc tiếp cận với các lớp học KNM kết quả cho thấy: 74% SV đã từng tiếp cận với các lớp học đào tạo KNM, 12% SV đã từng tiếp cận nhưng ít ấn tượng, 14% SV chưa từng tham gia khóa học kỹ năng mềm nào. Lý do chính khiến SV không tham gia bao gồm: - Không có đủ thời gian dành cho các khóa đào tạo: 51%. - Chưa nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao kỹ năng mềm: 77,5% SV hiểu tầm quan trọng của kỹ năng mềm, các em cho rằng việc nâng cao kỹ năng mềm là cần thiết và rất cần thiết, trong khi có 12% SV ý kiến trung lập và 8% SV cho rằng không cần thiết. - Bản thân chưa thực sự nghiêm túc trong khâu chọn lựa các khóa học phù hợp: 47,5%. - Bản thân chưa thực sự đầu tư trong quá trình học tập/rèn luyện kỹ năng mềm: 44%. - Người đào tạo/người hướng dẫn chưa tạo được niềm yêu thích đối với học viên: 43,5%.

Từ đó cho thấy phần lớn các em hiểu được tầm quan trọng của việc nâng cao KNM, tuy nhiên vẫn còn những em chưa xác định rõ tầm quan trọng của việc nâng cao KNM, thậm chí một số em còn cho rằng không cần thiết. Điều này cho thấy cần có sự điều chỉnh trong cách tổ chức lớp học để thu hút SV tham gia nhiều hơn và bản thân SV cũng phải chủ động và nghiêm túc hơn.

4.2.2. Đánh giá về công tác tổ chức đào tạo kĩ năng mềm ở Trường đại học Kiên Giang

Kết quả trên cho thấy công tác tổ chức đào tạo KNM tại Trường Đại học Kiên Giang: - Tỷ lệ hài lòng khá cao: Các tiêu chí khảo sát đều có tỷ lệ SV chọn từ 67,5% trở lên, cho thấy công tác tổ chức đào tạo KNM nhìn chung được SV đánh giá tích cực. - Điểm mạnh: tiêu chí "Xây dựng các chủ đề gắn với thực tiễn, phù hợp" có tỷ lệ lựa chọn cao nhất (74,5%), cho thấy chương trình đào tạo có nội dung thực tế, đáp ứng nhu cầu của SV; "Quy trình tổ chức khoa học, nề nếp, quy củ" cũng được đánh giá cao (71,5%), chứng tỏ công tác tổ chức có sự chặt chẽ và hiệu quả. - Điểm cần cải thiện: tiêu chí "Đáp ứng đầy đủ các nhu cầu trong khóa học của SV" có tỷ lệ lựa chọn thấp nhất (67,5%), cho thấy vẫn còn một số mong muốn của SV chưa được đáp ứng hoàn toàn; "Giảng viên sinh hoạt kỹ lưỡng với SV trước khóa đào tạo" (69%) và "Tạo ra sự hứng thú trong SV tại các buổi đào tạo" (68%) cũng có tỷ lệ khá nhưng vẫn cần phải cải thiện, cần phương pháp giảng dạy hấp dẫn hơn (bảng 3).

STT	Nội dung	Tỉ lệ % SV đồng ý
1	Giảng viên sinh hoạt kỹ lưỡng với SV trước khóa đào tạo kĩ năng mềm	69
2	Tạo ra sự hứng thú trong SV tại các buổi đào tạo	68
3	Đáp ứng đầy đủ các nhu cầu trong khóa học của SV	67,5
4	Quy trình tổ chức khoa học, nề nếp, quy củ	71,5
5	Xây dựng các chủ đề gắn với thực tiễn, phù hợp	74,5

Như vậy, có thể thấy rằng công tác đào tạo KNM tại Trường Đại học Kiên Giang được tổ chức khá tốt, đặc biệt trong việc xây dựng chủ đề thực tiễn và tổ chức quy củ. Tuy nhiên, cần nâng cao hơn nữa sự tương tác giữa giảng viên và SV cũng như đảm bảo chương trình đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập của SV.

4.2.3. Nhu cầu nâng cao kỹ năng mềm của sinh viên

Kết quả khảo sát cho thấy nhu cầu cao về đào tạo KNM: 79,5% SV mong muốn có thêm nhiều khóa đào tạo KNM, 78,5% cho rằng cần tích cực huy động SV tham gia, cho thấy sự quan tâm lớn nhưng cần có sự thúc đẩy từ nhà trường.

Mức độ sẵn sàng tham gia: 66% SV sẽ tham gia nếu có điều kiện, thể hiện sự quan tâm nhưng còn phụ thuộc vào yếu tố bên ngoài (thời gian, lịch học, chi phí,...). 41% tham gia nhưng không thường xuyên, cho thấy chưa phải tất cả SV đều coi kỹ năng mềm là ưu tiên hàng đầu.

Một bộ phận chưa quan tâm: 34,5% SV cho rằng không cần thiết và sẽ không tham gia, thể hiện rằng vẫn còn nhận thức chưa đầy đủ về tầm quan trọng của KNM (bảng 4).

STT	Nội dung	Tỉ lệ % SV đồng ý
1	Cần nhiều khóa đào tạo cho SV hơn nữa	79,5
2	Cần tích cực huy động SV tham gia hưởng ứng	78,5
3	Sẽ tham gia khi có điều kiện	66
4	Sẽ tham gia nhưng không nhiều	41
5	Không cần thiết nên sẽ không tham gia	34,5

Từ kết quả khảo sát cho thấy đa số SV nhận thức được tầm quan trọng KNM và mong muốn có thêm khóa đào tạo. Tuy nhiên, cần có các biện pháp thu hút, tạo động lực để tăng tỷ lệ tham gia. Nhà trường có thể tổ chức các hoạt động thực tiễn hơn, gắn với nhu cầu việc làm để nâng cao nhận thức của nhóm chưa quan tâm đến KNM.

4.2.4. Một số mong muốn của sinh viên để nâng cao kỹ năng mềm

SV ủng hộ cao: "Mở ra các khóa đào tạo KNM ngắn ngày phù hợp" có tỷ lệ đồng ý cao nhất (82%), cho thấy SV mong muốn có nhiều khóa học linh hoạt, dễ tham gia hơn. "Tạo nhiều sân chơi bổ ích trong quá trình đào tạo" (80,5%) cũng được đánh giá cao, chứng tỏ SV thích học tập qua hoạt động thực tiễn, không chỉ qua lý thuyết.

Sự cần thiết của kết nối thực tế: 77,5% SV đồng ý với giải pháp "Liên kết với các nhà tuyển dụng nhân lực", cho thấy nhu cầu học đi đôi với thực tiễn, giúp SV có cơ hội tiếp xúc sớm với doanh nghiệp.

Tranh cãi về việc bắt buộc học KNM: Giải pháp "Để khóa đào tạo trở thành một môn học bắt buộc" có tỷ lệ đồng ý thấp nhất (67%), nghĩa là vẫn còn nhiều SV chưa sẵn sàng hoặc không muốn bị bắt buộc tham gia.

Thành lập câu lạc bộ KNM: 76% SV đồng ý với việc thành lập câu lạc bộ rèn luyện KNM, cho thấy họ quan tâm đến môi trường học tập linh hoạt, có sự trao đổi và học hỏi từ bạn bè (bảng 5).

STT	Nội dung	Tỉ lệ % sinh viên đồng ý
1	Tạo nhiều sân chơi bổ ích trong quá trình đào tạo	80,5
2	Liên kết với các nhà tuyển dụng nhân lực	77,5
3	Để khóa đào tạo trở thành một môn học bắt buộc	67
4	Thành lập câu lạc bộ chuyên về rèn luyện và nâng cao kĩ năng mềm	76
5	Mở ra các khóa đào tạo kĩ năng mềm ngắn ngày phù hợp	82

SV mong muốn học KNM theo cách linh hoạt, thực tế hơn, thay vì bị bắt buộc. Các hoạt động mang tính trải nghiệm như sân chơi, khóa học ngắn ngày và kết nối doanh nghiệp là những giải pháp hiệu quả. Nhà trường nên tập trung vào đa dạng hóa hình thức đào tạo để phù hợp với nhiều đối tượng SV.

5. Một số giải pháp nhằm nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên nhóm ngành Du lịch

5.1. Đối với nhà trường

5.1.1. Đổi mới phương pháp đào tạo KNM [2] tăng cường các buổi học thực hành, đẩy mạnh mô hình học tập trải nghiệm mô phỏng tình huống thực tế; đồng thời mời chuyên gia trong ngành Du lịch đến chia sẻ kinh nghiệm cho SV; Ứng dụng công nghệ vào đào tạo: xây dựng khóa học kỹ năng mềm trực tuyến, sử dụng thực tế ảo trong giảng dạy kỹ năng giao tiếp.

5.1.2. Hợp tác với doanh nghiệp du lịch, kết nối với khách sạn, công ty lữ hành để tổ chức thực tập có lồng ghép đào tạo KNM để SV được tham gia các dự án thực tế, giúp họ rèn luyện kỹ năng trong môi trường chuyên nghiệp.

5.1.3. Đa dạng hóa hoạt động ngoại khóa [1], thành lập câu lạc bộ KNM để SV có không gian rèn luyện. Tổ chức các cuộc thi thuyết trình, tranh biện giúp SV nâng cao kỹ năng giao tiếp.

5.2. Đối với sinh viên

Cá nhân hóa quá trình đào tạo kỹ năng mềm, xây dựng lộ trình rèn luyện kỹ năng mềm theo từng nhóm SV theo nhu cầu cụ thể. Ứng dụng AI hoặc phần mềm đánh giá kỹ năng để giúp SV theo dõi sự tiến bộ của mình.

6. Kết luận

Bài viết đã phân tích thực trạng KNM của SV nhóm ngành Du lịch tại Trường Đại học Kiên Giang, các số liệu từ khảo sát giúp đánh giá rõ ràng hơn về nhu cầu và mong muốn của SV, qua đó định hướng cải thiện chương trình đào tạo trong tương lai. Nghiên cứu cho thấy SV nhóm ngành Du lịch nhận thức rõ về tầm quan trọng của KNM nhưng vẫn gặp nhiều hạn chế, các lớp đào tạo KNM hiện có chưa thu hút được một số SV, SV mong muốn có nhiều hơn các hoạt động thực hành, trải nghiệm thực tế để nâng cao kỹ năng. Do đó nhóm tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao KNM một cách hiệu quả như: đổi mới phương pháp đào tạo KNM, hợp tác với doanh nghiệp du lịch, đa dạng hóa hoạt động ngoại khóa và cá nhân hóa quá trình đào tạo KNM.

Tài liệu tham khảo

[1] Trần Ái Cầm (2022), *Nâng cao chất lượng đào tạo kĩ năng mềm đối với sinh viên các ngành Du Lịch tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành*, TNU Journal of Science and Technology, 227(17), tr. 182-191.

[2] Trần Mai Thảo, Võ Thị Trúc Phương (2020), Nâng cao chất lượng đào tạo kĩ năng mềm cho sinh viên ngành quản trị nhà hàng khách sạn tại Trường Cao đẳng Kinh tế đối ngoại, Tạp chí Giáo dục, 471 (1), tr. 61-63.

[3] Nguyễn Thị Thuyết và cộng sự (2021), *Những kỹ năng mềm cần trang bị cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Hà Nội, tr. 82.

[4] Huỳnh Văn Sơn (2020), *Giáo dục kỹ năng mềm và tư vấn tâm lý cho học sinh trung học*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội, tr. 14-15.

[5] Nguyễn Xuân Vinh (2023), *Đánh giá của du khách và sinh viên du lịch về tầm quan trọng của kỹ năng mềm và kỹ năng giao tiếp trong hoạt động du lịch,* Tạp chí Khoa học Trường Đại học Đông Á, 3 (7), tr. 46-67.