

GIẢI PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG MỀM CỦA SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC LÂM NGHIỆP

Nguyễn Thùy Dung¹, Nguyễn Thị Phương^{1,*}

TÓM TẮT

Kết quả nghiên cứu dựa trên 103 mẫu điều tra sinh viên chỉ ra rằng, sinh viên rất quan tâm đến các kỹ năng mềm sẽ được đào tạo trong quá trình học tập; các kỹ năng mềm được lồng ghép trong các môn học cũng được sinh viên đánh giá cao như: kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ. Những kỹ năng như xử lý tình huống, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc, kỹ năng làm chủ cảm xúc là những kỹ năng mà sinh viên còn rất hạn chế. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đưa 4 nhóm giải pháp để nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (QTDVDL & LH), Trường Đại học Lâm nghiệp, đó là: tạo môi trường rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên; nâng cao ý thức rèn luyện kỹ năng mềm của sinh viên; đổi mới phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm; thiết kế, tổ chức lớp học kỹ năng mềm hiệu quả.

Từ khóa: Đào tạo, kỹ năng mềm, quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, sinh viên.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, trong bối cảnh nền kinh tế đất nước đang phát triển và hội nhập sâu rộng thì yêu cầu của các nhà tuyển dụng đối với người lao động được đặt ra ngày càng khắt khe. Những yêu cầu đó không chỉ bó hẹp trong phạm vi kiến thức chuyên ngành mà bao gồm cả kỹ năng mềm, sự nhanh nhạy trong xử lý công việc, cũng như sử dụng thành thạo ngoại ngữ và công nghệ thông tin [1]. Điều này đã và đang đặt ra những khó khăn, thách thức cho tất cả sinh viên, đặc biệt là những người vừa mới ra trường, chưa có kinh nghiệm cũng như các kỹ năng mềm còn hạn chế.

Trường Đại học Lâm nghiệp là trường đại học đa ngành với 33 ngành nghề đào tạo khác nhau, trong đó có chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (QTDVDL & LH). Hiện nay, với chuyên ngành QTDVDL & LH, Trường đã tuyển sinh được 4 khóa từ khóa 62 đến khóa 65 [3]. Mặc dù Trường đã mở các lớp đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên, tuy nhiên vẫn còn rất hạn chế, phần lớn chỉ trên góc độ lý thuyết, vì vậy không tạo được sự say mê, hứng thú cho sinh viên trong các khóa học. Từ đó dẫn đến thực trạng, đối với nhiều sinh viên cụm từ “kỹ năng mềm” là một thuật ngữ khá xa lạ.

Từ thực trạng trên, việc nghiên cứu và tìm ra giải pháp nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên ngành QTDVDL & LH tại Trường Đại học Lâm nghiệp là rất cần thiết.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu toàn bộ với sinh viên ngành QTDVDL & LH, Trường Đại học Lâm nghiệp (gồm sinh viên khóa học 62, 63, 64, 65) nhằm hướng tới đạt được các mục tiêu nghiên cứu. Các tiêu chí bao gồm: giới tính, khóa học của sinh viên để thu thập được thông tin của 103 sinh viên chính quy đang học ngành QTDVDL & LH, Trường Đại học Lâm nghiệp.

2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phiếu điều tra khảo sát thực tế được tiến hành từ tháng 2 đến tháng 4 năm 2021. Nội dung điều tra bao gồm: thông tin về các sinh viên, các kỹ năng mềm mà sinh viên được học, kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên và một số thông tin khác. Thông tin thứ cấp về các hình thức đào tạo, các môn học và số tín chỉ được thu thập từ Phòng đào tạo.

Nghiên cứu được tiến hành thông qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn sâu với 10 sinh viên bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp kết hợp với phát bảng hỏi thăm dò cho 20 sinh viên để điều chỉnh bảng hỏi.

¹ Trường Đại học Lâm nghiệp

*Email: phuong10235@gmail.com

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua phát bảng hỏi với 103 mẫu điều tra hợp lệ.

2.3. Phương pháp xử lý, phân tích

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả: được dùng để thống kê thành phần và đặc tính của các đối tượng tham gia khảo sát: khóa học, giới tính, quy mô lớp học,...và tính toán các tỷ lệ phần trăm (%) của các nhóm kỹ năng.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Giới thiệu chung về ngành QTDVDL & LH

Bảng 1. Chương trình đào tạo ngành QTDVDL & LH

TT	Khối kiến thức	Số học phần	Tổng số tín chỉ
1	Kiến thức giáo dục đại cương		36
	Kiến thức bắt buộc	10	30
	Kiến thức tự chọn	6	6
3	Kiến thức cơ sở ngành	6	6
	Kiến thức bắt buộc	2	6
	Kiến thức tự chọn	0	0
4	Kiến thức chuyên ngành		
	Kiến thức bắt buộc	8	22
	Kiến thức tự chọn	5	6
5	Kiến thức ngành		
	Kiến thức bắt buộc	12	32
	Kiến thức tự chọn	12	12
6	Tốt nghiệp		10
7	Thực tập nghề nghiệp 1		1
8	Thực hành	3	12

Nguồn: Khung chương trình đào tạo ngành QTDVDL & LH, Trường Đại học Lâm nghiệp

Ngành QTDVDL & LH (Tourism and Travel Management) là ngành học bao gồm quá trình quản lý và điều hành du lịch, chịu trách nhiệm phân công công việc cho các hướng dẫn viên du lịch, nhận thông tin để phối hợp với các bộ phận, cơ quan chức năng giải quyết các vấn đề phát sinh, thiết kế các chương trình du lịch... Ngành học đã được đưa vào đào tạo tại Trường Đại học Lâm nghiệp từ năm 2017. Hiện tại ngành QTDVDL & LH đang đào tạo hệ chính quy (4 năm) với tổng cộng 57 học phần, tương ứng với 131 tín chỉ [4].

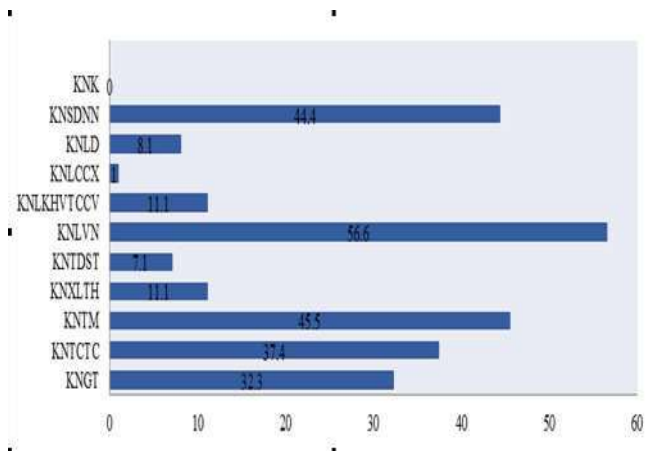
Sinh viên tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định của ngành học là 131 và thỏa mãn các điều kiện khác theo quy chế hiện hành sẽ được cấp bằng tốt nghiệp.

3.2. Thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên ngành QTDVDL & LH, Trường Đại học Lâm nghiệp

Hiện nay, chương trình đào tạo của ngành QTDVDL & LH chưa có môn học bắt buộc về kỹ năng mềm mà mới chỉ có một số môn học tự chọn như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm. Các môn học này bắt đầu được giảng dạy cho sinh viên từ năm 2013, trung bình mỗi năm tổ chức từ 1 - 2 lớp/kỹ năng [3]. Tuy nhiên, do kỹ năng mềm là các môn học tự chọn, trong khi còn nhiều môn học tự chọn về chuyên môn khác và các lớp học kỹ năng mềm lại thường được tổ chức trên lớp theo cách giảng dạy truyền thống, ít sự sáng tạo; chưa có môi trường, không gian học mới mẻ, thú vị, quy mô lớp học còn khá đông (50-60 sinh viên/lớp) nên tỷ lệ sinh viên lựa chọn các môn này chưa cao. Bên cạnh đó, hiện nay Trường cũng chưa có hoạt động đào tạo ngắn hạn bắt buộc nào về kỹ năng mềm cho sinh viên.

Ngoài ra, việc đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên cũng được lồng ghép trong các hoạt động đoàn thể. Hiện nay, Trường Đại học Lâm nghiệp có nhiều đoàn thể, câu lạc bộ của sinh viên, tạo môi trường để sinh viên học tập và rèn luyện các kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tổ chức trò chơi, kỹ năng lãnh đạo... Đồng thời, hàng năm Trường cũng tổ chức các hoạt động ngoại khóa, nghiên cứu khoa học, khởi nghiệp, góp phần nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên. Bên cạnh đó, kỹ năng mềm của sinh viên cũng được nâng cao thông qua việc tổ chức các buổi giao lưu liên khóa hay thông qua việc đi thực tập môn học.

Theo khảo sát, các kỹ năng được học qua các môn học nhiều nhất là kỹ năng làm việc nhóm, chiếm 56,6%; sau đó là các kỹ năng có tỷ trọng khá cao như: kỹ năng thuyết minh, chiếm 45,5% và kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, chiếm 44,4%; kỹ năng tổ chức trò chơi, chiếm 37,4%; kỹ năng giao tiếp, chiếm 32,3%. Các kỹ năng: xử lý tình huống, lập kế hoạch và tổ chức công việc cùng chiếm 11,1%; kỹ năng lãnh đạo chiếm 8,1%; kỹ năng tư duy sáng tạo chiếm 7,1%. Cuối cùng là kỹ năng làm chủ cảm xúc chiếm tỷ trọng thấp nhất, chiếm 1% (Hình 1).

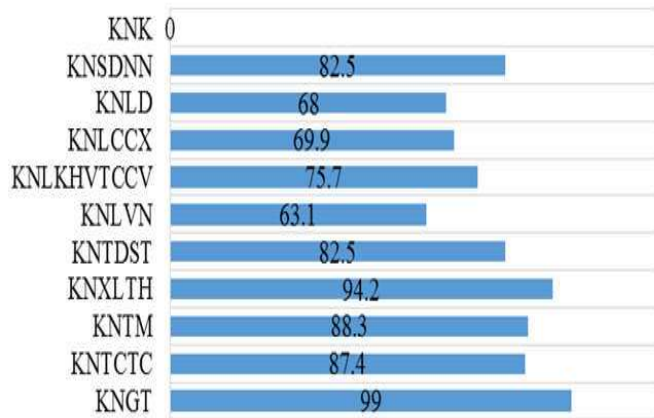


Hình 1. Tỷ lệ sinh viên tán thành về các kỹ năng mềm đã được học thông qua các môn học (%)

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021

Có thể thấy kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết minh, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ là những kỹ năng mà sinh viên học được qua các môn học nhiều nhất, vì đây là những kỹ năng dễ học được ở Trường hơn so với các kỹ năng còn lại. Trong khi đó, hiện nay đa số các môn học đều được giảng viên lồng ghép các bài tập nhóm cùng với việc thuyết trình, trình bày những bài tập đó. Nhìn chung kết quả này cho thấy sự cần thiết của các học phần kỹ năng mềm đối với sinh viên ngay khi còn ngồi trên ghế nhà trường, góp phần giúp sinh viên rèn luyện và hoàn thiện kỹ năng mềm của bản thân.

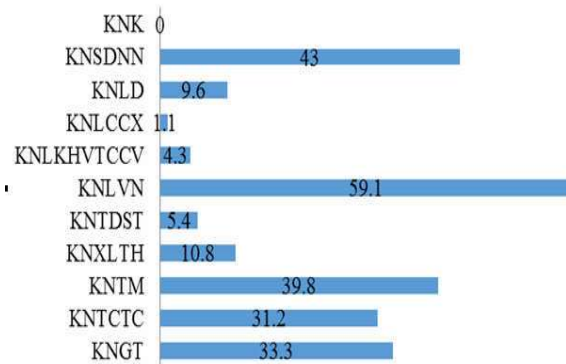
Hầu hết sinh viên có cái nhìn rất đúng về các kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên ngành QTDVDL & LH. Những kỹ năng được sinh viên coi trọng nhất là kỹ năng giao tiếp, chiếm 99%; kỹ năng xử lý tình huống, chiếm 94,2%; kỹ năng thuyết minh, chiếm 88,3%; kỹ năng tổ chức trò chơi, chiếm 87,4%; kỹ năng tư duy sáng tạo và kỹ năng sử dụng ngoại ngữ cùng chiếm 82,5%. Bên cạnh đó các kỹ năng: lập kế hoạch và tổ chức công việc, làm chủ cảm xúc, kỹ năng lãnh đạo, làm việc nhóm cũng được sinh viên đánh giá khá cao, dao động từ 63-76%. Có thể thấy, cả 10 kỹ năng được đề xuất đều được sinh viên đánh giá cao trên 60%. Từ đó cho thấy các kỹ năng này đều là những kỹ năng cần thiết đối với sinh viên ngành QTDVDL & LH. Nhận thức về tầm quan trọng của những kỹ năng trên giúp các sinh viên chủ động hơn trong việc rèn luyện những kỹ năng đó. Việc đề cao tầm quan trọng của những kỹ năng này cho thấy sinh viên đã nhận thức được sự đóng góp không nhỏ của những kỹ năng đó trong học tập, công việc và cuộc sống (Hình 2).



Hình 2. Tỷ lệ sinh viên đánh giá mức độ quan trọng của các kỹ năng mềm (%)

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021

Nhìn chung những kỹ năng mềm mà sinh viên đã có không nhiều. Những kỹ năng mà sinh viên có nhiều là kỹ năng làm việc nhóm, chiếm 59,1%; kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, chiếm 43%; kỹ năng thuyết minh, chiếm 39,8%; kỹ năng giao tiếp, chiếm 33,3%; kỹ năng tổ chức trò chơi, chiếm 31,2%. Những kỹ năng này chiếm tỷ trọng cao bởi đây đều là những kỹ năng có thể học trên lớp dễ hơn so với các kỹ năng còn lại; được rèn luyện qua việc học tập, làm các bài tập nhóm, thuyết trình... Có thể thấy những kỹ năng này phục vụ sinh viên rất nhiều trong việc học tập nên đã được chú ý hơn và trang bị sớm hơn so với những kỹ năng còn lại.



Hình 3. Tỷ lệ sinh viên đã có những kỹ năng mềm (%)

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021

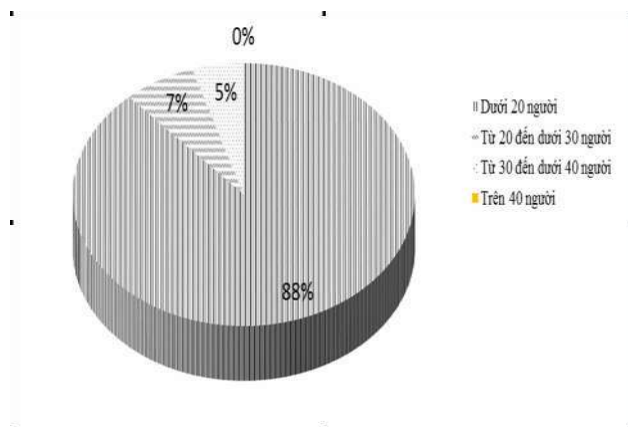
Những kỹ năng như xử lý tình huống, kỹ năng lãnh đạo, tư duy sáng tạo, lập kế hoạch và tổ chức công việc, làm chủ cảm xúc là những kỹ năng sinh viên có rất ít, chỉ dưới 11%; mặc dù đây là những kỹ năng được sinh viên đánh giá rất cao trong phần các kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên ngành

QTDVDL & LH (Hình 2). Có thể thấy sinh viên đã nhận thức được các kỹ năng mềm cần thiết nhưng lại chưa biết cách trang bị cho mình những kỹ năng đó (Hình 3).

Nhìn chung kỹ năng mềm của sinh viên còn chưa tốt và cần được đào tạo, rèn luyện để nâng cao trong thời gian tới. Khi được hỏi về số người phù hợp cho một lớp học kỹ năng mềm là bao nhiêu người, câu trả lời thể hiện ở hình 4.

Hình 4 cho thấy, đa phần sinh viên cho rằng lớp học kỹ năng mềm hiệu quả nhất là từ dưới 20 người (88,3%), ngoài ra lớp học từ 20 đến dưới 30 người (6,8%), hay từ 30 đến dưới 40 người (4,9%). Không có sinh viên nào cho rằng lớp học kỹ năng mềm muốn đạt hiệu quả cao là từ trên 40 người. Như vậy, sinh viên đã nhận thức được rằng lớp học kỹ năng mềm muốn đạt hiệu quả thì số người dự học không nên quá đông, chỉ từ dưới 20 người. Vì với quy mô lớp học vừa phải, giảng viên mới có thể dễ dàng tổ chức các

hoạt động về kỹ năng mềm để thực hành tốt hơn, đảm bảo tất cả đều được tham gia.



Hình 4. Mông muốn của sinh viên về quy mô lớp học kỹ năng mềm

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021

3.2.1. Phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm

Bảng 2. Đánh giá của sinh viên về phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm

Nội dung	Mức độ (%)					Giá trị trung bình
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý	
Được học tập thông qua các trò chơi nhỏ, có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng	0	2,9	5,8	51,5	39,8	4,28
Lớp học có các thiết bị hỗ trợ (giấy bút, tranh ảnh, mô hình)	46,6	45,6	7,8	0	0	1,16
Giảng viên tương tác liên tục với sinh viên	0	0	0	51,5	48,5	4,49
Được tổ chức lớp học ngoài trời với nhiều hoạt động rèn luyện kỹ năng	40,8	34	19,4	5,8	0	1,9
Lớp học được tổ chức thông qua sự lồng ghép vào một môn học lý thuyết trên lớp (seminar, đề tài)	31,1	29,1	18,4	11,7	9,7	2,4
Kết hợp với doanh nghiệp đào tạo kỹ năng mềm trong môi trường thực tiễn	0	0	1,9	44,7	53,4	4,51
Nhà trường/Khoa mời đội ngũ chuyên gia về làm diễn giả	56,3	40,8	2,9	0	0	1,47

Bảng 2 cho thấy sinh viên rất hài lòng về các tiêu chí “được học tập thông qua các trò chơi nhỏ, có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng; giảng viên tương tác liên tục với sinh viên; kết hợp với doanh nghiệp đào tạo kỹ năng mềm trong môi trường thực tiễn”. Đây là các tiêu chí được sinh viên đánh giá rất cao, có giá trị trung bình đều trên 4. Từ đó cho thấy sinh viên rất đồng tình với các tiêu chí trên và mức độ đồng tình

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021
chiếm tỷ lệ rất cao, trên 90%. Bên cạnh đó, tiêu chí “lớp học có các thiết bị hỗ trợ (giấy bút, tranh ảnh, mô hình); được tổ chức lớp học ngoài trời với nhiều hoạt động rèn luyện kỹ năng; lớp học được tổ chức thông qua sự lồng ghép vào một môn học lý thuyết trên lớp (seminar, đề tài); “Nhà trường/Khoa mời đội ngũ chuyên gia về làm diễn giả” không được sinh viên đánh giá cao. Đặc biệt trong số những sinh viên

được khảo sát, không có sinh viên nào bày tỏ đồng ý hoặc rất đồng ý với phương pháp mời chuyên gia về làm diễn giả. Do vậy có thể thấy phương pháp này chưa có hiệu quả, chưa nhận được phản hồi tích cực từ phía người học. Khoa và nhà trường nên cân nhắc

thay thế bằng phương pháp khác, hoặc cải tiến hình thức truyền đạt nhằm thu hút sinh viên hơn.

3.2.2. Môi trường rèn luyện và phát triển kỹ năng mềm

Bảng 3. Đánh giá của sinh viên về môi trường rèn luyện và phát triển kỹ năng mềm

Nội dung	Mức độ (%)					Giá trị trung bình
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý	
Các phòng học được trang bị máy chiếu phục vụ cho công tác giảng dạy và thuyết trình của sinh viên	0	0	0	17,5	82,5	4,83
Hệ thống sách trong thư viện phong phú	16,5	42,7	29,1	10,7	1	2,37
Tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa, đoàn, đội rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên	32	41,7	22,3	3,9	0	1,98
Trường tổ chức nhiều lớp đào tạo ngắn hạn về kỹ năng mềm cho sinh viên	44,7	50,5	4,9	0	0	1,6

Bảng 3 cho thấy, với tiêu chí “các phòng học được trang bị máy chiếu phục vụ cho công tác giảng dạy và thuyết trình của sinh viên” thì tất cả sinh viên được khảo sát đều đồng ý với tiêu chí này, có 17,5% sinh viên chọn “đồng ý” và 82,5% chọn “rất đồng ý”. Có thể thấy sinh viên rất hài lòng về các trang thiết bị trong phòng học ở các lớp. Tuy nhiên khi nói về hệ thống sách trong thư viện thì đa số sinh viên cho rằng sách không phong phú, chiếm 59,2%; số người chọn trung lập khá cao, chiếm 29,1%. Về tiêu chí “tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa, đoàn, đội rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên”, đa số sinh viên chọn không đồng ý, trong đó có 32% chọn “rất không đồng ý”, 41,7% chọn đồng ý còn lại là trung lập, đồng ý và rất đồng ý. Có 44,7% sinh viên chọn “rất không đồng ý” và 50,5% sinh viên chọn “không đồng ý” với tiêu chí “trường tổ chức nhiều lớp đào tạo ngắn hạn về kỹ năng mềm cho sinh viên”. Điều này chứng tỏ nhà trường không tổ chức hoặc tổ chức rất ít các lớp đào tạo ngắn hạn về kỹ năng mềm và sinh viên rất không hài lòng về việc này.

3.3. Những hạn chế của chương trình dạy kỹ năng mềm của sinh viên Trường Đại học Lâm nghiệp

Hiện nay chương trình giảng dạy kỹ năng mềm tại Trường Đại học Lâm nghiệp còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Từ kết quả khảo sát sinh viên cho thấy một số tồn tại sau:

Trong chương trình giảng dạy nhà trường chưa có module về kỹ năng mềm riêng biệt [4]. Điều này vô tình đã làm cho sinh viên đánh giá không đúng về

Nguồn: Số liệu khảo sát của nhóm tác giả 2021
vai trò của kỹ năng mềm trong học tập và công việc sau này. Các kỹ năng riêng lẻ đã được lồng ghép ở nhiều môn học, tuy nhiên chưa có môn học tổng quan cũng như chưa có phần giới thiệu về các kỹ năng trong từng môn học mà sinh viên có thể được học. Do đó giảm tính chủ động trong quá trình đăng ký học và thực hành của sinh viên.

Một số kỹ năng thiên về giảng dạy lý thuyết, môi trường thực hành ít, như kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng lãnh đạo. Sinh viên chưa được trao nhiều cơ hội tự quyết định nội dung thực hành, chủ yếu vẫn theo sự sắp xếp, điều hành của giảng viên.

Nhà trường cũng như Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh chưa có bộ phận chuyên trách về đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên, cũng như kết nối sinh viên với các doanh nghiệp một cách bài bản. Từ đó dẫn đến việc sinh viên không được thực hành kỹ năng mềm ở môi trường thực tế thường xuyên ngay từ những năm đầu.

3.4. Giải pháp nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên

Kỹ năng mềm là một trong những kỹ năng được sinh viên mong muốn rèn luyện nhiều nhất và cũng là kỹ năng mà các doanh nghiệp mong đợi ở các ứng viên. Để việc đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên có hiệu quả đòi hỏi nhiều giải pháp thiết thực và đồng bộ, cũng như sự phối hợp hiệu quả của nhiều phòng, ban chức năng trong Trường [2]. Cần thực hiện một số giải pháp sau:

- Tạo môi trường rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên:

Từ kết quả điều tra trong bảng 3 cho thấy hơn 50% sinh viên chưa hài lòng với việc tạo môi trường rèn luyện kỹ năng mềm hiện nay. Môi trường ứng dụng kỹ năng mềm trong thực tế đã có nhưng kém hiệu quả. Để cải thiện vấn đề này, Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, đặc biệt là Bộ môn Quản trị doanh nghiệp cần chú trọng các vấn đề sau:

Tăng số lần và kéo dài thời gian các đợt kiến tập, thực tập của sinh viên tại các cơ sở thực tập. Bộ môn cần đề xuất sửa đổi khung chương trình bằng cách tăng thời gian thực tập, thực hành cho sinh viên ngành QTDVDL & LH từ 3 tháng như hiện nay lên 4 tháng, xen kẽ các đợt học lý thuyết. Bằng cách này, sinh viên sẽ có cơ hội trải nghiệm, củng cố kiến thức, kỹ năng chuyên ngành lần rèn luyện kỹ năng mềm nhiều hơn;

Tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm về kỹ năng mềm, tập trung vào sự cần thiết của kỹ năng mềm đối với nhân viên làm việc trong lĩnh vực du lịch. Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã có Trung tâm Giới thiệu việc làm và Xúc tiến doanh nghiệp, là cơ sở rất tốt để kết nối với các cựu sinh viên thành đạt của Khoa, cũng như mời các chủ doanh nghiệp đến chia sẻ và thảo luận các kỹ năng mềm cần thiết cho công việc sau này;

Nhà trường cần có sự kết nối với các cơ sở, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch để tăng cơ hội tìm kiếm việc làm thêm cho sinh viên. Nhà trường đã ký kết biên bản hợp tác với rất nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước, tuy nhiên đối với các doanh nghiệp du lịch số lượng còn ít. Bên cạnh đó, việc triển khai chi tiết các hoạt động với doanh nghiệp du lịch theo từng năm vẫn còn hạn chế và chưa có báo cáo tổng kết đánh giá hiệu quả của những lần hợp tác này.

- Nâng cao ý thức rèn luyện kỹ năng mềm của sinh viên:

Biểu đồ 3 cho thấy hầu như chưa có kỹ năng mềm nào có số sinh viên đạt được là hơn 50%, thậm chí có những kỹ năng có tỷ lệ sinh viên đạt được rất thấp, dưới 10%. Nghiên cứu đã sử dụng mẫu thống kê là toàn bộ số sinh viên chuyên ngành QTDVDL & LH trong 4 khóa, do vậy số liệu tổng hợp có tính đại diện lớn và phản ánh tồn tại từ chính phía người học trong việc nâng cao kỹ năng mềm.

Để giải quyết tồn tại này, bản thân sinh viên cần tích cực, chủ động hơn trong quá trình học tập các

kỹ năng mềm theo chuẩn đầu ra và các chương trình ngoại khóa, chương trình phát triển kỹ năng mềm như tọa đàm, tham gia các cuộc thi để nâng cao kỹ năng mềm; sinh viên chủ động, chọn lọc trong việc tìm kiếm công việc bán thời gian (nếu có), đặc biệt là những công việc gắn với chuyên môn, ngoài mục đích tạo thu nhập hỗ trợ quá trình học tập, bổ sung kinh nghiệm làm việc về chuyên môn; sinh viên cần tích cực tham gia các câu lạc bộ trong nhà trường theo nhu cầu, sở thích và khả năng của bản thân, tích cực trong các hoạt động phong trào do Đoàn thanh niên, Hội sinh viên tổ chức, đặc biệt là các hoạt động xã hội từ đó góp phần không nhỏ trong việc hoàn thiện kỹ năng và định hình giá trị sống của bản thân.

- Đổi mới phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm:

Số liệu khảo sát thể hiện trong bảng 2 cho thấy sinh viên đánh giá cao vai trò và sự tương tác của giảng viên trong quá trình truyền đạt. Tuy nhiên môi trường thực hành còn thiếu đã làm giảm hiệu quả giảng dạy. Hạn chế này có thể được khắc phục bằng một số biện pháp như:

Tăng cường các hoạt động trải nghiệm thực tế, lồng ghép vào bài giảng các trò chơi, đóng vai, có các bài tập phong phú với nhiều hình thức khác nhau... Dựa trên những mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp mà Nhà trường và Khoa đã ký kết, bộ môn Quản trị doanh nghiệp cần tăng cường hợp tác và có kế hoạch bài bản để tạo cơ hội cho sinh viên đến thăm quan học tập tại các doanh nghiệp hợp tác. Khoa cũng cần phối hợp với bộ môn Quản trị doanh nghiệp để đề xuất với Nhà trường tạo điều kiện cho giảng viên của bộ môn được đi học nâng cao trình độ chuyên môn, gồm cả những khóa đào tạo ngắn hạn tại các doanh nghiệp cũng như đào tạo dài hạn tại các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước. Các giảng viên của bộ môn cũng cần chủ động học hỏi những phương pháp truyền đạt mới; cần tăng cường đến các cơ sở kinh doanh du lịch để học hỏi thực tế, làm tư liệu giảng dạy cho phong phú và thực tiễn.

Lấy người học làm trung tâm, tạo điều kiện và cơ hội cho người học được thực hành, được trải nghiệm. Giảng viên sẽ chuyển từ vai trò chỉ huy lãnh đạo bài học sang vai trò dẫn dắt, gợi mở tư duy sáng tạo cho sinh viên. Từ đó, người học không chỉ hiểu được mà còn làm được, áp dụng được các kỹ năng được học vào thực tế học tập, cuộc sống. Đây có thể coi là hình thức dạy và học kỹ năng mềm hiệu quả nhất.

-Thiết kế, tổ chức lớp học kỹ năng mềm hiệu quả:

Qua kết quả khảo sát ở biểu đồ 4 cho thấy gần 90% sinh viên muốn quy mô lớp học dưới 20 sinh viên. Tuy nhiên hiện nay các lớp thực hành, thực tập của sinh viên ngành QTDVDL & LH vẫn giữ nguyên quy mô như lớp lý thuyết, sau đó giáo viên sẽ chia nhỏ thành các nhóm, nhưng thời gian giảng viên dành cho một nhóm vẫn rất ít, hiệu quả không cao. Thực trạng này đòi hỏi Bộ môn và Khoa cần đề xuất với Phòng đào tạo để xây dựng lại quy mô tối đa và tối thiểu cho một lớp thực hành của sinh viên ngành QTDVDL & LH. Phòng Công tác và Quản lý sinh viên có nhiệm vụ tổ chức, theo dõi và quản lý lớp học. Một lớp học kỹ năng mềm hiệu quả nên có sĩ số ít để phát huy thế mạnh của mỗi học viên trong quá trình học, giúp quá trình tiếp thu và ứng dụng kiến thức dễ dàng hơn. Thông thường, các trung tâm huấn luyện kỹ năng mềm thiết kế lớp học với khoảng 25 học viên/lớp.

4. KẾT LUẬN

Mặc dù Trường Đại học Lâm nghiệp đã quan tâm đến việc đào tạo và rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên, tuy nhiên cũng như nhiều trường đại học, cao đẳng khác trong cả nước, công tác đào tạo của Nhà trường vẫn còn thiếu và yếu, chủ yếu trên góc độ lý thuyết. Vì vậy, vẫn còn nhiều sinh viên gặp khó khăn, lúng túng khi thực hành các kỹ năng mềm trong học tập và cuộc sống, chưa có định hướng đúng đắn trong việc hoàn thiện kỹ năng mềm cho bản thân.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên, Nhà trường cần vận dụng, thực hiện 4 biện pháp đề xuất. Mỗi biện pháp sẽ có những ưu điểm và thế mạnh riêng, có vai trò tác động khác nhau đến việc phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên, song lại có mối quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại với nhau, biện pháp này là cơ sở và tiền đề cho biện pháp kia. Các biện pháp cần phải được thực hiện một cách đồng bộ để nâng cao chất lượng phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên nói riêng và nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện của Nhà trường nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Kim Cương (2018). *Phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên Trường Cao đẳng Giao thông Vận tải Trung ương VI trong hội nhập quốc tế*. Tạp chí Giáo dục. Số đặc biệt 8/2018, tr 130 – 133.
2. Huỳnh Văn Sơn (2013). Khảo sát một vài biện pháp phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên đại học sư phạm. *Tạp chí Khoa học – Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, số 50, tr 68-77.
3. Phòng Đào tạo, Trường Đại học Lâm nghiệp. *Báo cáo tổng kết công tác tuyển sinh các năm 2017, 2018, 2019, 2020*.
4. Trường Đại học Lâm nghiệp (2017). *Khung chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành*, ban hành năm 2017.

SOLUTIONS FOR IMPROVING STUDENTS' SOFT SKILLS IN TOURISM AND TRAVEL SERVICE MANAGEMENT AT VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY OF FORESTRY

Nguyen Thuy Dung, Nguyen Thi Phuong

Summary

The survey of 103 student sample shows that students are very interested in soft skills that will be trained in the learning process. Soft skills that integrated in subjects are also highly appreciated by students such as: teamwork skills, communication skills, foreign language skills. Skills such as problem-solving skills, leadership skills, creative thinking skills, work planning and organization skills and emotion management skills are skills that students are still very limited. On that basis, the research has put together 4 groups of solutions to improve soft skills for students majoring in tourism and travel service management at VNUF, which are: Create an environment for students to practice soft skills; Raise students' awareness of soft skills training; Innovate methods of teaching soft skills; Design and organize effective soft skills classes.

Keywords: *Training, soft skills, tourism and travel service management, students.*

Người phản biện: GS.TS. Nguyễn Văn Song

Ngày nhận bài: 10/11/2021

Ngày thông qua phản biện: 10/12/2021

Ngày duyệt đăng: 16/5/2022