

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ ĐỐI NGOẠI

Trần Mai Thảo - Võ Thị Trúc Phương
Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

Ngày nhận bài: 31/7/2019; ngày chỉnh sửa: 08/9/2019; ngày duyệt đăng: 24/9/2019.

Abstract: Soft skills play an important role in the job of each individual, especially in the tourism service industry. The article explores the current situation of students' awareness in Hospitality Management Sector about the importance of soft skills, thereby we propose solutions to improve the quality of soft skills training for students of Hospitality Management at College of Foreign Economic Relation, meeting the requirements of the quality of human resources for the labor market in the current period.

Keywords: Soft skill, restaurant-hotel, student, human resources training.

1. Mở đầu

Cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và cạnh tranh quốc tế ngày càng gia tăng đòi hỏi các quốc gia, nền kinh tế đều nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh và chú trọng đổi mới, nâng cao năng lực công nghệ, sáng tạo nhằm thích ứng với nền sản xuất mới. Trong bối cảnh đó, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 02/2019/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021 [1] để đạt được mục tiêu tăng thứ hạng trên thế giới, vào nhóm 4 quốc gia dẫn đầu trong khu vực ASEAN (ASEAN-4). Mục tiêu cụ thể về cải thiện năng lực cạnh tranh theo GCI 4.0 là “Nâng xếp hạng chỉ số chất lượng đào tạo nghề lên từ 20-25 bậc; năm 2019 ít nhất 5 bậc”. Do đó, các đơn vị đào tạo cần nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực hướng đến tiệm cận trình độ các nước ASEAN-4.

Theo khảo sát của CareerBuilder (Mạng Việc làm và Tuyển dụng lớn nhất thế giới), khi đánh giá một ứng viên tiềm năng cho công việc, nhà tuyển dụng luôn khẳng định tầm quan trọng của kỹ năng mềm (KNM) so với kỹ năng (KN) nghề nghiệp cơ bản [2]. Hay nói cách khác, khi có được các KNM, sinh viên (SV) sẽ có được lợi thế trong thị trường việc làm ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ như hiện nay. Đặc biệt, đối với ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn (QTNHKS), ngành dịch vụ vốn được ví như “làm dâu trăm họ” khi phải tiếp xúc, trò chuyện, phục vụ hàng chục đến hàng trăm lượt khách mỗi ngày, KNM lại càng trở nên quan trọng và cần thiết.

Thêm vào đó, KN là một trong những tiêu chí để đánh giá khung năng lực của người lao động dựa theo khung năng lực của tiêu chuẩn ASEAN. Ngoài những KN chuyên ngành Nhà hàng - Khách sạn như: trang trí

bàn ăn, pha chế đồ uống, thực hiện các thao tác phục vụ khách... người lao động cũng cần trang bị các KNM như KN giao tiếp, ứng xử, KN làm việc nhóm, KN xử lý phản nàn của khách... Do đó, việc nâng cao hiệu quả đào tạo KNM cho SV ngành QTNHKS tại Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại sẽ góp phần giải quyết vấn đề đào tạo nhân lực ngành Nhà hàng - Khách sạn theo tiêu chí ASEAN, hướng đến mục tiêu tiệm cận trình độ các nước ASEAN-4 (gồm Singapore, Malaysia, Thái Lan và Philippines).

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm cơ bản

2.1.1. Kỹ năng

Theo Từ điển Giáo dục học, “KN là khả năng thực hiện đúng hành động, hoạt động phù hợp với những mục tiêu và điều kiện cụ thể tiến hành hành động ấy cho dù đó là hành động cụ thể hay hành động trí tuệ” [3; tr 215].

2.1.2. Kỹ năng mềm

Theo Huỳnh Văn Sơn, “KNM là những KN không liên quan trực tiếp đến kiến thức chuyên môn mà thiên về mặt tinh thần của mỗi cá nhân nhằm đảm bảo cho quá trình thích ứng với người khác, nhằm duy trì tốt mối quan hệ tích cực và góp phần hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả” [4]. Như vậy, song song với kiến thức chuyên môn, KNM đóng vai trò rất quan trọng đối với thành công trong sự nghiệp của mỗi người.

KNM được hiểu là hệ thống các KN có tính chất bổ sung, hỗ trợ cho các KN làm việc và các KN cơ bản khác của con người. Trong khuôn khổ bài viết, chúng tôi cho rằng, KNM là những KN có liên quan đến việc sử dụng ngôn ngữ giao tiếp, khả năng hoà nhập xã hội, thái độ và hành vi ứng xử hiệu quả trong giao tiếp giữa người với người - đó là KN tương tác giữa con người với cá nhân

khác, nhóm, tập thể, tổ chức và cộng đồng. KNM là một yếu tố quan trọng giúp mỗi cá nhân thành công trong cuộc sống và công việc.

2.2. Thực trạng nhận thức về kỹ năng mềm của sinh viên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

Đặc thù ngành du lịch và dịch vụ là ngành nghề chủ yếu phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Do vậy, để thuyết phục và làm hài lòng khách hàng, người lao động ngoài những kiến thức chuyên ngành, cần trang bị thêm các KN hỗ trợ thiết yếu (KNM). Do vậy, các cơ quan quản lý đào tạo nói chung, các cơ sở đào tạo nói riêng, cần tăng cường hơn nữa công tác rèn luyện KNM cho cả SV và giảng viên (GV) để đáp ứng được yêu cầu nhân lực cho thị trường lao động trong giai đoạn hiện nay.

Việc rèn luyện KNM của SV ngành QTNHKS chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố: chương trình đào tạo của nhà trường, nhận thức của SV về tầm quan trọng của

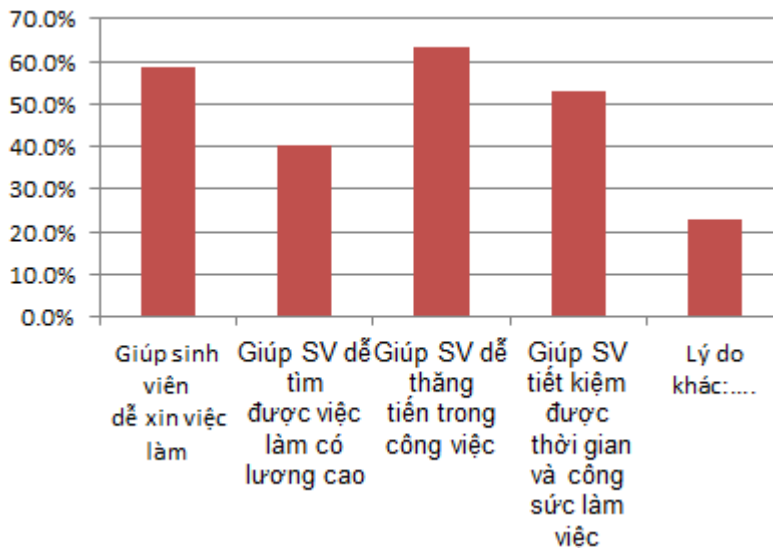
Đối tượng khảo sát: Để khảo sát thực trạng nhận thức về KNM của SV ngành QTNHKS, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại, chúng tôi chọn *đối tượng khảo sát* là 175 SV năm thứ 2, năm thứ 3 đang theo học chuyên ngành QTNHKS, bởi SV năm thứ 2, năm thứ 3 sau một quá trình học các môn KNM sẽ đưa ra các nhận định, ý kiến sát thực tế hơn.

Thời gian khảo sát: tháng 11/2018.

Phương pháp khảo sát: chủ yếu là dùng bảng hỏi. Nội dung câu hỏi xoay quanh các vấn đề: nhận thức của SV ngành QTNHKS về vai trò của KNM, thời điểm bắt đầu rèn luyện KNM, cách thức rèn luyện KNM và các đề xuất của SV nhằm cải thiện chất lượng đào tạo KNM. Chúng tôi sử dụng ứng dụng Google form trong Google Drive để tạo biểu mẫu, và gửi đến SV thông qua Gmail, facebook của các lớp năm 2, năm 3 ngành QTNHKS của Trường.

2.2.2. Kết quả khảo sát

Khảo sát *mức độ quan trọng của KNM đối với SV ngành QTNHKS* cho thấy: 100% SV được hỏi cho rằng,



Biểu đồ 1. Lý do khiến KNM quan trọng đối với SV ngành QTNHKS

KNM cũng như ý thức tự rèn luyện. Để có những định hướng trong việc đào tạo, rèn luyện KNM cho SV, giúp phát huy những yếu tố tích cực và hạn chế những yếu tố tiêu cực, chúng tôi tiến hành khảo sát thực trạng nhận thức về KNM của SV ngành QTNHKS, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại.

2.2.1. Phương pháp khảo sát

Mục đích khảo sát: nhằm tìm hiểu về thực trạng nhận thức, cũng như thực trạng học KNM của SV ngành QTNHKS; trên cơ sở đó, tiến hành tổng hợp, phân tích kết quả từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo KNM cho SV ngành QTNHKS tại Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại.

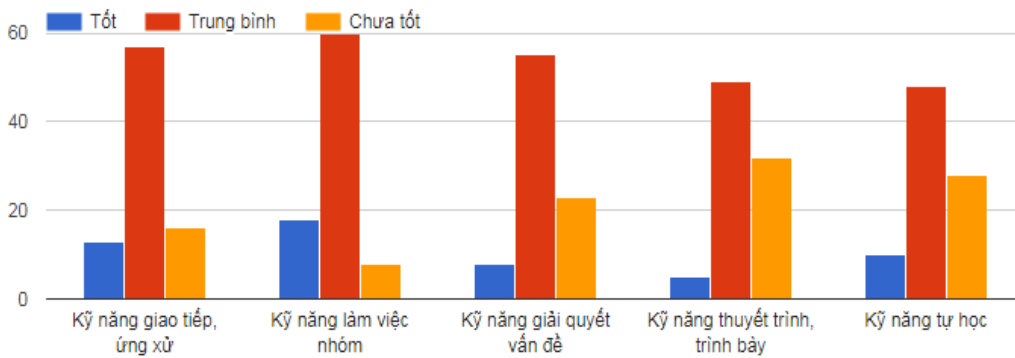
KNM quan trọng đối với một nhân viên làm việc trong lĩnh vực QTNHKS, trong đó, 62,7% đánh giá KNM “rất quan trọng”; 37,3% đánh giá “quan trọng”. Điều này cho thấy, SV ngày càng nhận thức được tầm quan trọng của KNM đối với kết quả công việc cũng như cơ hội thăng tiến, từ đó, các em có thái độ chủ động, tích cực tham gia các lớp đào tạo KNM - đây là một yếu tố thuận lợi cho công tác đào tạo của Nhà trường.

Tìm hiểu các lý do SV đánh giá KNM quan trọng, thu được kết quả như sau: 63,2% SV lý giải việc trang bị KNM giúp bản thân dễ thăng tiến trong công việc, 58,6% cho rằng giúp dễ xin được việc làm sau khi tốt nghiệp. Ngoài ra, KNM giúp tiết kiệm được thời gian và công

sức khi đi làm (52,9%), giúp SV dễ tìm được những công việc có mức lương cao (40,2%)... (xem *biểu đồ 1*).

Dưới góc độ đào tạo, lí do KNM quan trọng đối với SV ngành QTNHKS là do xuất phát từ đặc thù ngành du lịch và dịch vụ là ngành nghề chủ yếu phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, cho nên để thuyết phục và làm hài lòng khách hàng, đòi hỏi SV phải có vốn hiểu biết về chuyên môn lẫn các KNM, cộng với sự am hiểu tương đối sâu rộng về văn hóa, lịch sử, con người, ẩm thực... SV phải có tự tin, năng động, có KN giải quyết vấn đề, thích nghi với môi trường làm việc biến đổi không ngừng.

Những KNM mà SV ngành QTNHKS coi trọng gồm có: KN giao tiếp ứng xử (96,4%), KN giải quyết vấn đề (88%), KN thuyết trình, trình bày (61,4%), KN làm việc nhóm (60,2%). Trong khi đó, SV lại thiếu quan tâm đến KN lắng nghe (35%), KN quản lí cảm xúc (32%), KN tự học (40%)... Có thể thấy, SV nhận thức được rằng một nhân viên nhà hàng - khách sạn sẽ tiếp xúc với nhiều khách hàng, phải ứng phó với nhiều tình huống bất ngờ xảy ra cũng như cần phải có tinh thần đồng đội, làm việc nhóm. Tuy nhiên, lĩnh vực QTNHKS cũng khá đặc thù: với việc thường xuyên phải lắng nghe những lời phàn nàn, góp ý của khách hàng, khi đó, nhân viên cần biết cách lắng nghe khách hàng, quản lí được cảm xúc của bản thân để làm chủ tình huống, bình tĩnh xử lí vấn đề một cách tốt nhất.



Biểu đồ 2. Đánh giá mức độ thuần thục của bản thân ở các KN cụ thể

Qua khảo sát mức độ thuần thục các KNM của SV, có thể thấy, hầu hết SV chỉ đạt được mức trung bình hoặc chưa tốt (*biểu đồ 2*). Cụ thể, 3 KN: làm việc nhóm, giao tiếp ứng xử, giải quyết vấn đề có mức độ “trung bình” cao nhất, lần lượt là 70%, 66% và 64%.

Trong khi đó, chỉ gần 20% SV có KN làm việc nhóm tốt, 15% SV có KN giao tiếp - ứng xử tốt, 10% SV có KN tự học tốt và ở các KN còn lại, mức độ này còn thấp hơn.

Ngược lại, tỉ lệ SV đạt mức chưa tốt ở các KN khá cao: 37% SV chưa tốt trong KN thuyết trình - trình bày, 32% chưa có KN tự học, 27% chưa có KN giải quyết vấn đề, 18,6% chưa tốt trong giao tiếp - ứng xử. Kết quả này cho thấy sự cần thiết của các học phần KNM dành cho SV ngay khi còn ngồi trên ghế nhà trường để giúp SV rèn luyện KN. Khảo sát ý kiến của SV về thời điểm phù hợp để trang bị KNM, phần lớn các em cũng nhận thấy cần phải sớm trang bị KNM chứ không phải đợi đến khi tốt nghiệp đi làm: 96,4% SV cho rằng nên bắt đầu ngay từ năm thứ nhất, số còn lại cho rằng khi chuẩn bị ra trường.

2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn

2.3.1. Chuẩn hóa đội ngũ giảng dạy kỹ năng mềm

Hiện nay, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại đang triển khai các chương trình đào tạo KNM cho SV. Đây là chương trình bắt buộc với mục tiêu SV đạt được các KNM cần thiết để thích ứng trong các hoạt động học tập, nghiên cứu khoa học, cuộc sống và nghề nghiệp, nhằm đáp ứng sự thay đổi và phát triển của xã hội.

Đề có đội ngũ GV dạy KNM đạt chuẩn cũng như giúp GV thực hiện phát triển KN của SV trong từng học phần, cần có các buổi tập huấn về bồi dưỡng, nâng cao phương pháp giảng dạy KNM cho GV. Người đảm trách tập huấn là các chuyên gia hàng đầu, nhiều kinh nghiệm trong lĩnh

vực giảng dạy KNM. Đối tượng tham gia các lớp tập huấn ngắn hạn này không chỉ là đội ngũ GV dạy KNM hiện hữu mà còn là GV yêu thích hoặc có nhu cầu giảng dạy KNM. Sau khóa tập huấn, GV sẽ được đánh giá và sàng lọc bằng các tiêu chí cụ thể, thông qua các bài kiểm tra, đánh giá và giảng thử. Từ đó, Nhà trường sẽ có được đội ngũ GV vừa đảm bảo chuyên môn, phương pháp giảng dạy, vừa có sự yêu thích đối với các môn học KNM.

Ngoài ra, để chuẩn hóa, nâng cao chất lượng đội ngũ GV KNM, Nhà trường nên mời chuyên gia có uy tín, có học hàm học vị và thành công trong công việc và cuộc sống, đến từ các tổ chức, doanh nghiệp tham gia giảng dạy. Tùy vào tính chất của từng môn học KNM cụ thể, GV đứng lớp sẽ do người thành công, nổi tiếng trong lĩnh vực đó đảm trách. Điều này vừa giúp SV có được những chia sẻ từ kinh nghiệm thực tế, vừa tạo hứng thú, động lực rèn luyện KNM cho SV.

2.3.2. *Đổi mới phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm*

Phương pháp giảng dạy là một trong những yếu tố quan trọng và ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng đào tạo. Một phương pháp dạy học phù hợp, tích cực sẽ giúp GV truyền đạt nội dung trọn vẹn, sinh động, đồng thời còn phát huy được thái độ tích cực, chủ động, niềm say mê, hứng thú học tập của SV.

Mặt khác, đặc thù của KNM không phải cứ học là có, cứ đầu tư là được mà rất cần sự rèn luyện, trải nghiệm. Một số kỹ thuật dạy học tích cực như đóng vai, trò chơi học tập, động não... sẽ lấy người học làm trung tâm, tạo điều kiện và cơ hội cho người học được thực hành, được trải nghiệm. Từ đó, người học sẽ không chỉ hiểu được mà còn làm được, áp dụng được các KN được học vào thực tế học tập, cuộc sống. Đây cũng là hình thức dạy và học mà phần lớn SV mong muốn.

Khảo sát 175 SV năm thứ hai, thứ ba của Nhà trường về lựa chọn hình thức dạy và học KNM, 90,7% SV cho rằng, bài giảng được truyền đạt thông qua hoạt động trải nghiệm thực tế là hiệu quả nhất; ngoài ra, các em cũng mong muốn bài giảng có lồng ghép, dẫn chứng bằng một môn học cụ thể, lồng ghép các trò chơi, có thêm các bài tập đa dạng trên lớp và ở nhà.

2.3.3. *Tích hợp kỹ năng mềm vào các môn học chính khóa*

Hiện nay, Nhà trường đã đưa vào chương trình đào tạo chính khóa 08 KNM dành cho SV. Nhưng với thời lượng 15 tiết (chỉ có 02 môn KNM có thời lượng 30 tiết) cho mỗi môn học, các môn học KNM chỉ làm nhiệm vụ cung cấp cho SV nền tảng lý thuyết, trên cơ sở đó, SV sẽ hiểu được bản chất của KNM, và nhận thức được tầm quan trọng của KNM. Từ đó, SV sẽ tự tin và có ý thức trau dồi KNM, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Tuy nhiên, KNM nói riêng và KN nói chung là những thói quen, phản xạ. Muốn SV cải thiện được KNM, cần tăng cường việc thực hành, luyện tập thường xuyên, và liên tục. Do đó, việc tích hợp KNM vào các môn học chính khóa, đặc biệt là các môn học chuyên ngành sẽ giúp SV ứng dụng các KNM được biết, được học vào những hoạt động thực tế. Hay nói cách khác, SV sẽ có thêm thời gian và hoạt động để hình thành KN một cách tốt nhất.

Để làm được điều này, chuẩn đầu ra các môn học thuộc chương trình đào tạo ngành QTNHKS nên tích hợp

KNM. Bên cạnh đó, đề cương chi tiết của từng học phần nên thể hiện việc rèn luyện, phát triển KNM trong hình thức tổ chức dạy học, phương pháp dạy học, tiêu chí đánh giá môn học. GV sẽ nêu rõ trong mục tiêu bài học, SV cần đạt được kiến thức chuyên môn gì, đồng thời cũng nêu rõ các KNM mà SV cần rèn luyện thông qua bài học.

Từ đó, GV sẽ thiết kế bài học theo hướng tích hợp KNM: Tương ứng với nội dung kiến thức chuyên môn, GV sẽ thiết kế bài học gồm các hoạt động để SV trải nghiệm KNM.

Ví dụ, khi giảng đến Chương 4 “Giao tiếp giữa các nền văn hóa”, trong học phần *Giao tiếp trong Kinh doanh Nhà hàng Khách sạn*, ngoài yêu cầu SV cần nắm được kiến thức chuyên môn: những khác biệt trong văn hóa giao tiếp của khách du lịch theo châu lục, theo quốc gia, theo lứa tuổi, theo giới tính, SV cũng cần được rèn thêm về KN làm việc nhóm và KN thuyết trình, trình bày. Hoạt động để SV rèn thêm hai KN này: làm bài thuyết trình theo nhóm, và trình bày bài thuyết trình tại lớp. GV không những góp ý cho SV về kiến thức chuyên môn, mà còn góp ý về cấu trúc bài thuyết trình, cách thuyết trình, cách làm việc nhóm của từng nhóm. Như vậy, sau khi học xong chương 4, SV vừa nắm được kiến thức chuyên môn của bài học, vừa được tạo cơ hội rèn luyện thêm 02 KN đã được học: KN thuyết trình và KN làm việc nhóm.

2.3.4. *Tạo môi trường rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên*

Thế hệ học sinh, SV hiện nay rất năng động và thích nghi tốt. Tuy nhiên, một trong những yếu tố dẫn đến thất bại trong đào tạo KNM là xem chúng như những môn học ngắn hạn. Trong thực tế, KNM chủ yếu là những KN thuộc về tính cách con người, do đó cần luyện tập hàng ngày qua những bài học từ thực tế cuộc sống, giúp quá trình tiếp thu của người học dễ dàng và sáng tạo hơn.

Diễn giả Malcolm Gladwell đã từng nói: “Tài năng xuất phát từ sự khổ luyện” [5]. Ông cho rằng để trở thành bậc thầy trong một lĩnh vực nào đó, trung bình mỗi người mất 10.000 giờ luyện tập. Quy tắc này đề cao vai trò quan trọng của việc rèn luyện, thực hành thường xuyên các KN sau mỗi chương trình học trong một thời gian dài.

Rõ ràng, thời gian vài buổi cho mỗi học phần KNM tại lớp không đủ để SV rèn luyện, chưa kể môi trường và tình huống thực hành cũng còn nhiều hạn chế, thiếu đa dạng. Do đó, bên cạnh việc đề xuất GV tích hợp KNM vào các học phần chuyên ngành, Nhà trường cũng cần hỗ trợ tạo môi trường giúp SV rèn luyện những KNM đã học.

Thứ nhất, tăng cường số lần và kéo dài thêm thời gian các đợt kiến tập, thực tập của SV tại các cơ sở nhà hàng, khách sạn. Bằng cách này, SV sẽ có cơ hội trải nghiệm, củng cố kiến thức, KN chuyên ngành lẫn rèn luyện KNM nhiều hơn. Ví dụ, khi tận mắt chứng kiến nhân viên nhà hàng, khách sạn xử lý tình huống khách

hàng phân nản vì phục vụ chậm, SV sẽ học hỏi được nhiều KN như: KN lắng nghe, xử lý vấn đề, KN giao tiếp hay KN làm việc nhóm.

Thứ hai, tổ chức các buổi tọa đàm với nhiều chủ đề, tập trung vào sự cần thiết của KNM đối với nhân viên làm việc trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn. Diễn giả - những người có nhiều kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn, sẽ nhấn mạnh những KN đặc thù, cần thiết mà một nhân viên nhà hàng, khách sạn cần có, bằng cách đưa ra những tình huống thực tế và yêu cầu SV đưa ra hướng xử lý, giải quyết vấn đề. Qua đó, SV sẽ nhận thức được rõ ràng hơn tầm quan trọng của KNM trong công việc sau này.

Thứ ba, Nhà trường cần có sự kết nối với các cơ sở, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn để tăng nguồn việc làm thêm cho SV. Nguồn việc làm thêm do cơ sở đào tạo cung cấp sẽ có chất lượng và độ tin cậy cao hơn so với những công việc SV tự tìm kiếm. Chưa kể, không phải SV nào cũng có khả năng tự tìm kiếm việc làm bán thời gian. Nhà trường khuyến khích SV sau giờ học, đem kiến thức đã được thầy cô truyền đạt áp dụng vào thực tế công việc bán thời gian để trải nghiệm, cọ xát. Bằng hoạt động trải nghiệm, SV sẽ có thêm môi trường để rèn luyện nhiều KNM ngay từ sớm cũng như có nhiều tình huống thực tế, đa dạng để thực hành, xử lý. Có như vậy, SV không những vận dụng được kiến thức chuyên ngành mà còn rèn luyện được KNM, giúp bản thân phát triển toàn diện. Sau khi tốt nghiệp, SV có thể đảm đương được công việc ngay hoặc trải qua thời gian tập sự, thử việc ngắn hơn.

2.3.5. Thiết kế, tổ chức lớp học kỹ năng mềm hiệu quả

Cách thiết kế, tổ chức lớp học là một trong những yếu tố quyết định hiệu quả giảng dạy KNM. Một lớp học KNM 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 KNM thiết kế lớp học với khoảng 25 học viên/lớp. Qua khảo sát, đa số SV ngành QTNHKS - Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại cũng cho rằng, để đạt được hiệu quả giảng dạy và thực hành, một lớp học KNM nên có sĩ số từ 40 học viên trở xuống (46,5% ý kiến lớp dạy KNM nên có từ 10-20 học viên; 32,6% cho là từ 20-40 học viên; 10,5% cho là nên dưới 10 học viên).

Với sĩ số lớp phù hợp, GV và học viên sẽ có cơ hội tương tác với nhau ngay tại lớp nhiều hơn. Bản thân GV cũng dễ dàng tổ chức các hoạt động thảo luận nhóm, xử lý tình huống hay các trò chơi học tập... SV có cơ hội để thực hành các tình huống KN; đồng thời, GV sẽ kiểm tra, củng cố cho từng học viên. Từ đó, hiệu quả dạy và học KNM sẽ được tăng lên rõ rệt.

3. Kết luận

KNM cần được nhìn nhận là một quá trình tích lũy. SV dựa trên những khả năng của bản thân, mục tiêu học tập, công việc và cuộc sống để từ đó xây dựng lộ trình rèn luyện KN cho mỗi năm học. Sau khi ra trường, SV sẽ tự tin để thể hiện năng lực của bản thân mình. Việc kết hợp khéo léo, nhuần nhuyễn giữa KN chuyên ngành và KNM giúp SV thích ứng được các tiêu chí việc làm khắt khe trong bối cảnh thị trường lao động hiện nay, đặc biệt là đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu chuẩn về các KN được quy định trong Thỏa thuận công nhận lẫn nhau về chuẩn nghề du lịch (MRA-TP) của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN). Đó là nền tảng cơ bản nâng cao chất lượng đào tạo nhằm tiệm cận trình độ của các nước ASEAN-4.

Qua tìm hiểu, thực hiện khảo sát và tổng hợp thực trạng nhận thức của SV ngành QTNHKS nói chung, của SV ngành QTNHKS - Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại nói riêng về tầm quan trọng của KNM, chúng tôi đã thiết kế các giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo KNM cho SV ngành QTNHKS. Với 5 giải pháp trên, hi vọng cơ sở đào tạo cũng như đội ngũ GV có thể vận dụng để việc giảng dạy các học phần KNM đạt hiệu quả cao.

Tài liệu tham khảo

- [1] Chính phủ (2019). *Nghị quyết số 02/2019/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021*.
- [2] <https://careerbuilder.vn/vi/talentcommunity/ky-nang-mem-ma-77-nha-tuyen-dung-mong-muon-ong-vien.35A513AF.html>
- [3] Bùi Hiền (2013). *Từ điển Giáo dục học*. NXB Từ điển Bách khoa.
- [4] 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 68-73.
- [5] Malcolm Gladwell (2017). *Những kẻ xuất chúng* (Diệu Ngọc dịch). NXB Thế giới.
- [6] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2014). *Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch (Sách hướng dẫn cho các cơ sở đào tạo)*.
- [7] Robert J. Marzano - Debra J. Pickering - Jane E. Pollock (2015). *Các phương pháp dạy học hiệu quả* (Nguyễn Hồng Vân dịch). NXB Giáo dục Việt Nam.
- [8] Nguyễn Anh Tuấn (2018). *Dạy học theo dự án - phương pháp hiệu quả trong dạy học và đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên*. Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 1 tháng 5, tr 167-168; 155.