

MỘT SỐ GIẢI PHÁP LỒNG GHÉP KỸ NĂNG MỀM TRONG ĐÀO TẠO CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TIỀN GIANG

Võ Thị Ngọc Giàu
Trường Đại học Tiền Giang

Tóm tắt: Kỹ năng mềm đối với sinh viên tốt nghiệp hiện nay đang là vấn đề được các nhà tuyển dụng quan tâm. Đặc biệt, đối với sinh viên chuyên ngành du lịch, kỹ năng mềm lại càng có ý nghĩa quan trọng, quyết định đến chất lượng đào tạo cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên sau khi ra trường. Qua nghiên cứu này, tác giả giới thiệu những kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên ngành du lịch và thực trạng lồng ghép kỹ năng mềm vào quá trình giảng dạy sinh viên ngành du lịch tại trường Đại học Tiền Giang. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp giúp lồng ghép kỹ năng mềm vào quá trình đào tạo chuyên ngành du lịch tại Trường hiệu quả hơn.

Từ khóa: Kỹ năng mềm, đào tạo, Du lịch

SOLUTIONS FOR INTEGRATING SOFT SKILLS INTO THE TOURISM TRAINING AT TIEN GIANG UNIVERSITY

Vo Thi Ngoc Giau
Tien Giang University

Abstract: Soft skills for graduates are currently a matter of concern to employers. Especially, for students majoring in tourism, soft skills are even more important, determining the quality of training as well as the ability to satisfy the job needs of students after graduation. Through this study, the author introduces the essential soft skills for tourism students and examines the current integration of soft skills into the teaching process at Tien Giang University. Based on the findings, the author proposes several solutions to enhance the integration of soft skills into tourism training programs at the university more effectively.

Keywords: Soft skills, Training, Tourism

Nhận bài: 09/05/2025

Phản biện: 07/06/2025

Duyệt đăng: 10/06/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Xu hướng của giáo dục hiện đại là tập trung đào tạo tư duy nhận thức và kỹ năng người học chứ không dừng lại ở việc truyền thụ kiến thức chuyên môn. Bởi thực tế, trong bối cảnh kinh tế thị trường như hiện nay, các nhà tuyển dụng đã và đang đặt ra những yêu cầu ngày càng khắt khe hơn với người lao động. Những yêu cầu đó không chỉ gói gọn trong khuôn khổ kiến thức chuyên ngành mà còn đòi hỏi người lao động phải có những kỹ năng mềm để hỗ trợ cho công việc được hoàn thiện hơn. Những kiến thức chuyên ngành mà sinh viên được trang bị trong suốt quá trình học tại trường đại học chỉ là điều kiện cần, tuy nhiên chưa phải là điều kiện đủ cho sinh viên làm hành trang trong công cuộc tìm kiếm công việc tốt sau khi tốt nghiệp. Theo nghiên cứu của Peggy Klaus (2010), người thành đạt chỉ có 25% là do kiến thức chuyên môn, 75% còn lại được quyết định bởi những kỹ năng mềm họ đang trang bị một cách chủ động, tích cực trước đó.

Song, phần lớn sinh viên vẫn còn thờ ơ, xem nhẹ việc rèn luyện kỹ năng mềm khiến họ trở nên thiếu tự tin, không bắt kịp sự phát triển của thời đại. Theo thống kê của Viện Nghiên cứu Giáo Dục có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên

không tìm được việc làm phù hợp do kỹ năng yếu. Còn theo điều tra của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, trong tổng số các sinh viên tốt nghiệp hàng năm, hơn 13% phải được đào tạo lại hoặc bổ sung kỹ năng, gần 40% phải được kèm cặp lại tại nơi làm việc và 41% cần thời gian làm quen với công việc qua một thời gian nhất định mới có thể thích ứng (Nguyễn Thị Thu Sương và cộng sự, 2022). Đây là những con số đáng báo động về thực trạng thiếu và yếu kỹ năng mềm của sinh viên hiện nay. Việc thiếu và yếu kỹ năng mềm đã gây không ít khó khăn cho sinh viên trên con đường lập gia, lập nghiệp.

Với đặc thù của ngành du lịch, kỹ năng mềm đối với sinh viên học chuyên ngành này là yếu tố vô cùng cần thiết giúp cho sinh viên đáp ứng được nhu cầu công việc. Du lịch là ngành đòi hỏi người học rất cao về khía cạnh kỹ năng mềm, việc thường xuyên giao tiếp với nhiều thành phần du khách khác nhau đến từ nhiều quốc gia khác nhau trên thế giới buộc người học cần phải có nhiều kỹ năng mềm hơn so với các ngành nghề khác. Chính vì vậy, các trường đại học trên cả nước nói chung và trường Đại học Tiền Giang nói riêng cần chú trọng lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên môn. Bài nghiên cứu này cung cấp một số

giải pháp lồng ghép kỹ năng mềm vào trong quá trình giảng dạy của giảng viên nhằm nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên chuyên ngành du lịch tại trường Đại học Tiền Giang.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Khái niệm kỹ năng mềm

Kỹ năng được hiểu là năng lực hay khả năng chuyên biệt của một cá nhân về một hoặc nhiều khía cạnh nào đó được sử dụng để giải quyết tình huống hay công việc cụ thể phát sinh trong cuộc sống. Như vậy, “kỹ” ở đây được hiểu là kỹ thuật, kỹ xảo còn “năng” là năng lực, hay khả năng của con người. Vậy kỹ năng là khả năng một người vận dụng những kỹ thuật, kỹ xảo để thực hiện một công việc nhất định.

Khái niệm kỹ năng mềm được nhiều tác giả nghiên cứu dưới nhiều quan điểm khác nhau. Tác giả Forland, Jeremy (2006) cho rằng “Kỹ năng mềm là một thuật ngữ thiên về mặt xã hội để chỉ những kỹ năng có liên quan đến việc sử dụng ngôn ngữ giao tiếp, khả năng hòa nhập xã hội, thái độ và hành vi ứng xử hiệu quả trong giao tiếp giữa người với người. Nói khác đi, đó là kỹ năng liên quan đến việc con người hòa mình, chung sống và tương tác với cá nhân khác, nhóm, tập thể, tổ chức và cộng đồng”.

Còn tác giả Nguyễn Thị Mỹ Lộc và Đinh Thị Kim Thoa (2010) thì cho rằng kỹ năng mềm dùng để chỉ các kỹ năng thuộc về trí tuệ cảm xúc như một số nét tính cách, sự tế nhị, kỹ năng ứng xử, sự lạc quan, kỹ năng làm việc theo nhóm... Những yếu tố này ảnh hưởng đến sự xác lập mối quan hệ với người khác.

Tóm lại, kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ năng lực của con người trong việc tiếp nhận và xử lý những thông tin, sự việc trong đời sống mà qua đó cho thấy khả năng tương tác, hòa nhập giữa cá nhân đó với người khác và với tập thể.

2.2. Thực trạng công tác lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên ngành du lịch tại trường Đại học Tiền Giang

Trường Đại học Tiền Giang hiện đào tạo chuyên ngành Du lịch theo chiều rộng với cơ hội nghề nghiệp rộng mở, sinh viên tốt nghiệp ra trường có thể làm việc ở các công ty du lịch, nhà hàng, khách sạn, các khu vui chơi giải trí,... Vì thế lượng kiến thức rất nhiều. Tuy nhiên kiến thức liên quan đến kỹ năng mềm thì được giảng dạy khá ít. Một số học phần hỗ trợ kỹ năng mềm cho sinh viên ngành du lịch được đào tạo tại trường bao gồm học phần kỹ năng giao tiếp trong du lịch, tâm lý du khách, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, quản trị lễ tân, tiếng Anh chuyên ngành du lịch,... Trừ học

phần kỹ năng giao tiếp trong du lịch thì phần lớn các học phần dành một số tiết khá khiêm tốn cho sinh viên rèn luyện kỹ năng mềm, trong khi ý thức tự học của sinh viên du lịch tại Trường nhìn chung chưa cao. Vậy vấn đề đặt ra là sinh viên có thể nhận thức về tầm quan trọng của nhóm kỹ năng này, có thể lĩnh hội đầy đủ những kiến thức về kỹ năng mềm, có thể chủ động tích cực học tập và rèn luyện kỹ năng này hay không? Để khắc phục vấn đề này, phương pháp giảng dạy tích cực đang được các giảng viên trong bộ môn Du lịch tăng cường áp dụng. Hầu hết các giảng viên đang thay đổi phương pháp và phương tiện giảng dạy để kích thích tính chủ động, tích cực tìm tòi, nghiên cứu của sinh viên. Giảng viên đã áp dụng những phương pháp dạy học tiến bộ lấy người học là trung tâm. Những buổi seminar, thảo luận nhóm, những buổi đóng vai,... đều được giảng viên áp dụng nhằm hình thành sớm cho các em kỹ năng như ứng xử, giao tiếp nhóm, biết lắng nghe nhau, thuyết phục để bảo vệ quan điểm của mình, thuyết trình tiến bộ hơn. Tuy nhiên khi thực hiện đổi mới phương pháp lồng ghép kỹ năng mềm cho sinh viên du lịch tại trường Đại học Tiền Giang, giảng viên thường gặp phải những khó khăn sau:

- Đối với sinh viên du lịch, trải nghiệm có vai trò quan trọng để giúp các em có cái nhìn bao quát về môi trường thực tế; những yêu cầu, khó khăn trong công việc, từ đó xác định bản thân phù hợp với vị trí việc làm nào sau khi ra trường. Kinh nghiệm thực tế sẽ là ưu điểm, là lợi thế và giúp các em tự tin hơn khi nộp hồ sơ tuyển dụng. Tuy nhiên, sinh viên du lịch trường Đại học Tiền Giang đa số còn nặng về lý thuyết, điểm số, ít quan tâm đến việc chọn những công việc làm thêm, những cơ hội thực tập trước khi ra trường. Nhiều sinh viên đi làm thêm nhưng cũng chưa có định hướng rõ ràng để lựa chọn các công việc liên quan và phục vụ chuyên ngành của mình. Vì thế các em chưa có sự chủ động, chưa có nhiều cơ hội để rèn luyện kỹ năng chuyên môn cũng như kỹ năng mềm khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

- Phần lớn sinh viên du lịch tại Trường ít có thói quen đọc sách, cách học còn thụ động trông chờ thầy cô giảng trên lớp. Thêm vào đó là thái độ thiếu tích cực trong quá trình học tập, nên việc tiếp thu những kiến thức chuyên môn hay những kiến thức về kỹ năng mềm của các em còn khá hạn chế.

- Phần lớn sinh viên chưa áp dụng các kỹ năng mềm vào quá trình học tập và trong cuộc sống. Ví dụ với học phần kỹ năng giao tiếp trong du lịch, giảng viên thường cho các em thuyết trình nhóm về các kỹ năng như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng

thuyết trình, kỹ năng giải quyết xung đột, kỹ năng kiểm chế cảm xúc,.... Thường thì các em chỉ dừng lại ở việc giới thiệu kiến thức mà chưa ứng dụng được những kiến thức đó vào phần thuyết trình của mình, chưa áp dụng được vào thực tế. Ngay cả nhóm làm về kỹ năng thuyết trình thì cấu trúc bài thuyết trình nhóm cũng chưa hợp lý, cách mở đầu bài thuyết trình vẫn chưa tạo được ấn tượng, người trình bày vẫn nói với giọng đều đều và thiếu sự kết hợp giữa ngôn ngữ và yếu tố phi ngôn ngữ, thiếu sự tương tác với người nghe.... mặc dù phần kiến thức thuyết trình được sinh viên nêu khá đầy đủ.

- Trong quá trình học tập, nhiều sinh viên còn tâm lý e ngại. Điều này làm cho sinh viên thiếu tự tin trong giao tiếp với bạn bè, thầy cô trong quá trình học tập cũng như trong quá trình khẳng định bản thân. Một trong những lý do chính dẫn đến tâm lý e ngại, thiếu tự tin của sinh viên là đa phần các em sinh ra và lớn lên ở nông thôn, nên ít có cơ hội giao tiếp với những người xung quanh. Trong suy nghĩ, sinh viên vẫn còn tâm lý e ngại, thậm chí là sợ, sợ sự dò xét, sợ người khác phê bình, sợ bị chê cười khi đặt câu hỏi không hay phát biểu không đúng, sợ giao tiếp với người lạ ở môi trường không quen thuộc...

- Việc đổi mới phương pháp giảng dạy trong giáo dục đại học mới được Nhà trường và giảng viên thực sự quan tâm trong vài năm trở lại đây nên việc tìm ra phương pháp giảng dạy hiệu quả tích cực giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng mềm cũng là một vấn đề khó khăn, đặc biệt đối với các giảng viên dạy các học phần lý thuyết.

- Chất lượng đầu vào của sinh viên ngành du lịch tại trường Đại học Tiền Giang tương đối thấp nên chất lượng đào tạo cũng khó có thể đạt được như mong muốn. Vì thế một số sinh viên chưa có ý thức cao trong quá trình học tập, chủ động tìm kiếm và làm chủ tri thức, hay vận dụng những kiến thức đã học vào quá trình học tập và trong cuộc sống.

2.3. Đề xuất một số giải pháp lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên ngành du lịch tại trường Đại học Tiền Giang

* Đối với nhà trường:

- Trang bị cơ sở vật chất đầy đủ đảm bảo môi trường dạy và học đạt hiệu quả tốt. Cụ thể cần nâng cấp đường truyền Internet để có thể khai thác thông tin qua mạng hoặc trình chiếu video clip ngay trong khi giảng dạy để hỗ trợ quá trình dạy và học tích cực. Mặc dù thời gian gần đây mạng wifi của Trường được cải thiện nhưng một số dãy phòng học vẫn chưa kết nối được hoặc mạng rất yếu. Bên cạnh đó nhà trường cần thay đổi những

máy chiếu bị mờ, cổng kết nối với máy chiếu bị hư hỏng làm ảnh hưởng đến tâm lý của người dạy lẫn người học; đa dạng hóa các đầu sách tham khảo liên quan đến kỹ năng mềm cũng như những đầu sách chuyên ngành du lịch nhằm hỗ trợ thêm kỹ năng cần thiết cho sinh viên.

- Tổ chức các khóa bồi dưỡng chuyên môn và nghiệp vụ lồng ghép kỹ năng mềm nhằm nâng cao trình độ, năng lực giảng dạy của giảng viên. Bởi vì, để lồng ghép kỹ năng mềm trong đào tạo chuyên môn tốt không chỉ đòi hỏi giảng viên phải có khả năng sư phạm, chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm mà còn liên tục cải tiến phương pháp giảng dạy để có thể truyền cảm hứng giúp sinh viên có ý thức tự học hỏi, rèn luyện về kỹ năng mềm.

* Đối với phòng Quản lý đào tạo

- Chương trình đào tạo Đại học Du lịch hiện nay chứa hàm lượng kiến thức khoa học hay còn gọi là “kỹ năng cứng” khá lớn. Vì vậy, việc xây dựng một khung kỹ năng mềm với các ma trận chuẩn đầu ra sát thực tế, chứa các kỹ năng cốt lõi là cần thiết để quá trình lồng ghép kỹ năng mềm trong giáo dục chuyên môn đạt được tính khả thi và thực tế cao hơn;

- Có kế hoạch thay đổi cách đánh giá trong quá trình đào tạo đối với một số học phần có liên quan đến kỹ năng mềm; cần có những quy định đánh giá kỹ năng và thái độ của sinh viên theo đúng chuẩn đầu ra của ngành, của học phần với 3 tiêu chuẩn yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ.

* Đối với Trung tâm tư vấn tuyển sinh và quan hệ doanh nghiệp

Tăng cường mối quan hệ giao lưu hợp tác với các công ty du lịch, nhà hàng, khách sạn trong và ngoài tỉnh; tăng cường những buổi giao lưu, nói chuyện, trao đổi kinh nghiệm với các doanh nhân, nhân viên du lịch có kinh nghiệm hoặc các cựu sinh viên để giúp sinh viên có những định hướng từ sớm và trang bị những kỹ năng cần thiết cho bản thân.

* Đối với Bộ môn Du lịch

Cần chú trọng công tác thỉnh giảng, đặc biệt là các doanh nghiệp tham gia vào quá trình giảng dạy, điều này không chỉ giúp sinh viên tăng tính tích cực học tập mà còn giúp các em sớm hình thành những kỹ năng nghề nghiệp cần thiết.

* Đối với giảng viên

- Giảng viên cần tiếp tục đổi mới phương pháp giảng dạy thông qua những hình thức dạy học tích cực như phương pháp đóng vai, thảo luận nhóm, trò chơi, seminar,... nhằm tạo sự thu hút và khuyến khích tính chủ động tích cực của sinh viên đồng thời rèn luyện cho sinh viên những kỹ năng mềm trong quá trình học tập.

- Đối với các giảng viên giảng dạy những học phần chuyên ngành du lịch cần tạo điều kiện nhiều hơn cho sinh viên được thực hành và trải nghiệm. Cụ thể: tổ chức cho các em những buổi đi dã ngoại, các chương trình tour thực tế, hoặc đến các doanh nghiệp để sinh viên có điều kiện tiếp xúc với môi trường thực tế, học hỏi được phong cách chuyên nghiệp, mở rộng mối quan hệ. Từ đó giúp sinh viên thấy được bản thân cần thêm những kiến thức gì những kỹ năng nào để các em tiếp tục học tập, rèn luyện.

- Đối với những giảng viên giảng dạy các học phần liên quan đến kỹ năng mềm thì chú ý kết hợp mạnh mẽ hơn nữa yếu tố ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm làm cho tiết học trở nên sinh động hơn, hiệu quả hơn. Giảng viên hãy là người tiên phong trong việc vận dụng những kỹ năng mềm trong hoạt động giảng dạy, đồng thời khuyến khích sinh viên vận dụng những kỹ năng này trong học tập, trong cuộc sống hiện tại bởi đó là hành trang quý báu cho công việc trong tương lai. Bên cạnh đó, nếu có ngoại hình ưa nhìn, cách ăn mặc, nói năng lịch sự và có thể thể hiện được cá tính, sự năng động thì càng tạo được ấn tượng tốt từ phía sinh viên.

- Giảng viên linh hoạt đổi mới hình thức kiểm tra đánh giá nhằm đảm bảo yêu cầu chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng và thái độ. Bên cạnh hình thức kiểm tra truyền thống là viết trên giấy để xem kiến thức sinh viên lĩnh hội được như thế nào thì giảng viên có thể kết hợp những hình thức đánh giá khác để có cái nhìn một cách toàn diện về kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên như thực hành, vấn đáp, báo cáo sau chuyến đi thực tế,... Thực tế hiện nay đối với các học phần chuyên ngành du lịch, chủ yếu là thi bằng hình thức tự luận một số ít học phần thi trắc nghiệm, rất ít học phần cho thi vấn đáp, thực hành. Vì vậy, trong thời gian tới, giảng viên giảng dạy chuyên ngành du lịch cần tăng cường đổi mới hình thức đánh giá để có cái nhìn toàn diện

hơn và đáp ứng đầy đủ yêu cầu của chuẩn đầu ra từng học phần và ngành học.

- Một trong những phương pháp để phát triển kỹ năng mềm của sinh viên là khuyến khích người học tích cực, chủ động phát biểu ý kiến và quan điểm của mình một cách nghiêm túc, hạn chế tâm lý e sợ trong sinh viên. Thái độ bất lười khi người khác mắc sai lầm, thậm chí là phê bình nặng nề làm cho người học sợ sai, ngại nói ra ý kiến, quan điểm của mình và nguy hiểm hơn nó sẽ trói buộc sự sáng tạo của người học. Vì thế, khi nhận xét, đánh giá sinh viên, giảng viên nên tránh sử dụng những từ ngữ có ý phê bình một cách rõ ràng và nên đứng ở góc độ sinh viên để hiểu họ và làm cho họ hiểu, qua đó giúp sinh viên đi đúng hướng vấn đề đang trao đổi. Tất nhiên vẫn có những sinh viên cá biệt có thái độ không tốt đòi hỏi giảng viên phải biết kiềm chế và kiên trì hơn trong quá trình giảng dạy. Có như thế, dần dần sinh viên sẽ khắc phục được tâm lý sợ sai, ngại nói và tích cực bộc lộ quan điểm, kỹ năng của mình; giúp các em tự tin hơn, thành công trong quá trình học tập và trong nghề nghiệp sau này.

III. KẾT LUẬN

Kỹ năng mềm là chìa khóa giúp cho sinh viên ngành du lịch mở cánh cửa thành công. Kiến thức học được rồi sẽ cũ theo thời gian, nhưng những kỹ năng mềm thì luôn mới bởi nó giúp cho con người luôn sáng tạo để có thể hội nhập, thích nghi với thế giới đang phát triển không ngừng. Vì vậy, đổi mới phương pháp giảng dạy, lồng ghép kỹ năng mềm vào các học phần chuyên ngành là yếu tố rất cần thiết góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Hy vọng với những giải pháp lồng ghép kỹ năng mềm vào trong quá trình giảng dạy sẽ góp phần giúp thầy và trò ngành Du lịch trường Đại học Tiền Giang nâng cao mục tiêu chất lượng đào tạo, giúp sinh viên tự tin và vững bước trên con đường lập nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Forland, Jeremy (2006). *Managing Teams and Technology*, UC Davis, Graduate School of Management.
- [2]. Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Đinh Thị Kim Thoa (2010). *Giáo dục giá trị và kỹ năng sống cho học sinh phổ thông*, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3]. Nguyễn Thị Thu Sương và cộng sự (2022). *Thực trạng và biện pháp nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên trường Du lịch - Đại học Huế*, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế.
- [4]. Việt Dũng (2020). *Kỹ năng mềm – chìa khóa của thành công và hạnh phúc* <https://giaoduc.net.vn/giao-duc-24h/ky-nang-mem-chia-khoa-cua-thanh-cong-va-hanh-phuc-post209135.gd>