

NHỮNG KỸ NĂNG MỀM CẦN TRANG BỊ CHO SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ LỮ HÀNH VÀ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

*Nguyễn Thị Thuyết, Ngô Thị Hoàng Giang, Vũ Lệ Mỹ**

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 05/02/2021

Ngày nhận kết quả phản biện đánh giá: 04/8/2021

Ngày bài báo được duyệt đăng: 28/8/2021

Tóm tắt: *Kỹ năng mềm đóng vai trò rất quan trọng đối với thành công trong sự nghiệp của mỗi người, đặc biệt là trong ngành dịch vụ. Dựa trên kết quả khảo sát với các sinh viên và cựu sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch của Khoa Du lịch, Trường Đại học Mở Hà Nội về nhận thức của sinh viên đối với kỹ năng mềm cũng như đánh giá của sinh viên về sự cần thiết của kỹ năng mềm khi còn học tập tại trường và một số kỹ năng mềm cần thiết khi đi làm. Từ đó, bài viết đã đề cập đến những kỹ năng mềm cần trang bị cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch nhằm giúp cho sinh viên khi ra trường có khả năng kết hợp kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm để thích ứng tốt được các tiêu chí việc làm trong môi trường làm việc mới.*

Từ khóa: *Kỹ năng mềm, sinh viên, kỹ năng mềm cần trang bị cho sinh viên, Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch*

I. Đặt vấn đề

Ngày từ thập niên 80, kỹ năng mềm đã được các nước trên thế giới quan tâm. Trong quá trình làm việc và nghiên cứu, các chuyên gia đã chỉ ra rằng các kỹ năng của người lao động vẫn chưa đủ để đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Điều mà người lao động thường mắc phải chính là thiếu sự áp dụng mềm mại và sáng tạo những gì đã học cũng như khả năng thấu hiểu, thiết lập quan hệ với đồng nghiệp và quản lý... Thuật ngữ kỹ năng mềm xuất hiện và vấn đề nghiên cứu về kỹ năng mềm trong nghề nghiệp cũng như phát triển kỹ

năng mềm cho người lao động ở những ngành nghề cụ thể ngày càng được quan tâm. Trong gần 2 thập kỷ vừa qua, có rất nhiều công trình đã được nghiên cứu để phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên/người lao động: Năm 2002, Hội đồng giáo dục quốc gia Úc (the Australian National Training Authority - ANTA) đã xuất bản cuốn “Employability Skills For Future”. Công trình này chỉ ra 8 kỹ năng mềm quan trọng với người lao động, bao gồm: giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, sáng tạo và mạo hiểm, lập kế hoạch và tổ chức công việc, tự quản, học tập suốt đời

* Khoa Du lịch – Trường Đại học Mở Hà Nội

và kỹ năng công nghệ [7]. Năm 2007, tại Bồ Đào Nha, Artur Ferreira da Silva, José Tribolet, Giảng viên trường ĐH Kỹ thuật Lisbon đã trình bày tham luận *Developing soft skills in engineering studies-The experience of students' personal portfolio* tại Hội nghị quốc tế về giáo dục kỹ thuật. Bài viết đã trình bày kinh nghiệm thực tế trong 15 năm đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên kỹ thuật thông qua các hoạt động ngoài giờ lên lớp và các buổi thực hành trong chương trình mang tên “Personal Portfolio”. [8] Ngoài ra, một số quốc gia như Malaysia, Singapore cũng đưa ra những khung kỹ năng mềm để áp dụng đào tạo cho sinh viên.

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, nhà nước cũng như Bộ Giáo Dục và Đào tạo ngày càng quan tâm đến việc đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên. Mục 3, Điều 5, Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học: chuẩn chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học “phải phản ánh được những yêu cầu mang tính đại diện cao của giới tuyển dụng và các bên liên quan khác”. Điều đó được thể hiện thông qua nội dung chuẩn đầu ra bao gồm cả chuẩn về kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Chính sách được đưa xuống các trường đại học, và yêu cầu các trường xây dựng một chuẩn đầu ra cho từng ngành ngành đào tạo khác nhau.

Khoa Du lịch – Trường Đại học Mở Hà Nội được thành lập theo Quyết định số 2653/TCCB-GD&ĐT ngày 01/12/1993 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo.

Tại thời điểm nghiên cứu khoa có 02 ngành đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành với 02 chuyên ngành Quản trị lữ hành & hướng dẫn du lịch và Quản trị du lịch, khách sạn và ngành Quản trị khách sạn. Khoa Du lịch đã góp phần lớn vào việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho ngành với khoảng hơn 10 ngàn sinh viên và học viên của tất cả các loại hình đào tạo.

Phương châm đào tạo của Khoa là: “Dạy thật, học thật, kỹ cương nề nếp nghiêm”. Việc cam kết chuẩn đầu ra của Khoa bao gồm: Chuẩn kiến thức, chuẩn kỹ năng, và chuẩn thái độ. Việc đảm bảo chuẩn về kỹ năng nhất là các kỹ năng mềm cho sinh viên là một trong các mục tiêu được Khoa đặc biệt quan tâm. Tuy nhiên, qua tìm hiểu, còn một số kỹ năng mềm cần thiết chưa được trang bị và khả năng ứng dụng các kỹ năng mềm của sinh viên vẫn còn hạn chế. Bài viết này đề cập đến những kỹ năng mềm cần trang bị cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch.

II. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm cơ bản

2.1.1. Khái niệm kỹ năng

Có rất nhiều khái niệm về kỹ năng được các chuyên gia nghiên cứu đưa ra.

Theo từ điển Giáo dục học, kỹ năng 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”. [4]

Nhóm tác giả Nguyễn Quang Uẩn, Ngô Công Hoàn, Trần Quốc Thành, Trần Thị Quốc Minh cho rằng: “kỹ năng là một

mặt của năng lực con người thực hiện một công việc có kết quả” [9]

Với cách hiểu như trên, có thể sử dụng khái niệm về kỹ năng như sau: Kỹ năng là khả năng thực hiện có kết quả một hành động nào đó bằng cách vận dụng những tri thức, những kinh nghiệm đã có để hành động phù hợp với những điều kiện cho phép. Kỹ năng không chỉ đơn thuần về mặt kỹ thuật của hành động, mà còn là biểu hiện năng lực của con người.

Các kỹ năng mà mỗi người có được là do quá trình học tập và rèn luyện. Kỹ năng bao gồm hai nhóm, đó là: Kỹ năng cứng và kỹ năng mềm [6].

2.1.2. Khái niệm kỹ năng mềm.

Có nhiều quan niệm hay định nghĩa khác nhau khi nói về kỹ năng mềm, tùy thuộc vào lĩnh vực nghề nghiệp, ngữ cảnh, góc nhìn của mỗi người mà có cách tiếp cận riêng.

Kỹ năng mềm là thuật ngữ xã hội học dùng để chỉ các kỹ năng quan trọng trong học tập và làm việc, những kỹ năng này ít được trang bị trong nhà trường, không liên quan đến kiến thức chuyên môn, mà phụ thuộc chủ yếu vào cá tính của sinh viên. Kỹ năng mềm bổ sung song song với kỹ năng cứng và là sự cần thiết phải có trong yêu cầu nghề nghiệp và hầu hết các hoạt động trong cuộc sống. Như vậy, kỹ năng mềm đóng góp vào sự thành công trong học tập và làm việc của mỗi sinh viên sau khi ra trường. Kỹ năng mềm là năng lực hành vi và được biết đến như kỹ năng quan hệ con người, hay kỹ năng cộng đồng, chúng bao gồm sự thành thạo các kỹ năng giao tiếp, giải quyết xung đột, thương lượng, làm việc hiệu quả, giải quyết vấn đề...

Theo tác giả Huỳnh Văn Sơn, kỹ năng mềm được hiểu “là những kỹ năng 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” [5]. Như vậy, song song với kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm đóng vai trò rất quan trọng đối với thành công trong sự nghiệp của mỗi người.

2.1.3. Phân loại kỹ năng mềm

Trên thế giới cũng có nhiều quan điểm khác nhau về phân loại về kỹ năng mềm. Sharma lựa chọn 7 loại kỹ năng mềm, bao gồm: giao tiếp, tư duy và giải quyết vấn đề, làm việc nhóm, học suốt đời và kỹ năng quản lý thông tin, khởi nghiệp, đạo đức và am hiểu, kỹ năng lãnh đạo. Trong mỗi loại kỹ năng mềm này lại bao gồm một vài kỹ năng cụ thể. Sharma phân loại các kỹ năng mềm theo hai nhóm yếu tố: Kỹ năng mà mỗi cá nhân phải có (must have) và kỹ năng nếu có thì tốt (good to have).

Việt Nam cũng có nhiều tác giả đưa ra cách phân loại kỹ năng mềm. Theo tác giả Phan Quốc Việt, có 10 nhóm kỹ năng mềm cần thiết cho người lao động và sinh viên Việt Nam, đó là: học và tự học, lãnh đạo bản thân và hình ảnh cá nhân, tư duy sáng tạo và mạo hiểm, lập kế hoạch và tổ chức công việc, lắng nghe, thuyết trình, giao tiếp và ứng xử, giải quyết vấn đề, làm việc đồng đội, đàm phán [6].

Tổng hợp từ các nghiên cứu của các tác giả và quan sát nghiên cứu thực tế, chúng tôi chọn lọc và chia thành 11 kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lý hành và hướng dẫn du lịch (Sơ đồ 1):

Sơ đồ 1: 11 kỹ năng mềm cần trang bị cho sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch.



III. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu lý thuyết

- Phương pháp phân tích và tổng hợp: được sử dụng trong toàn bộ quá trình thực hiện nghiên cứu, tổng hợp tất cả những dữ liệu thu thập, tiến hành phân tích, đánh giá về thực trạng phát triển kỹ năng mềm và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng mềm của sinh viên chuyên ngành Quản trị Lữ hành và Hướng dẫn du lịch, Khoa Du lịch - Trường ĐH Mở Hà Nội;

- Phương pháp so sánh: sử dụng các dữ liệu thu được trong quá trình khảo sát để đưa ra kết luận về thực trạng và nhu cầu đào tạo kỹ năng mềm đối với sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch.

3.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

- Phương pháp nghiên cứu định tính: Nhóm tác giả sử dụng phương pháp khảo sát và thống kê mô tả theo các bước sau:

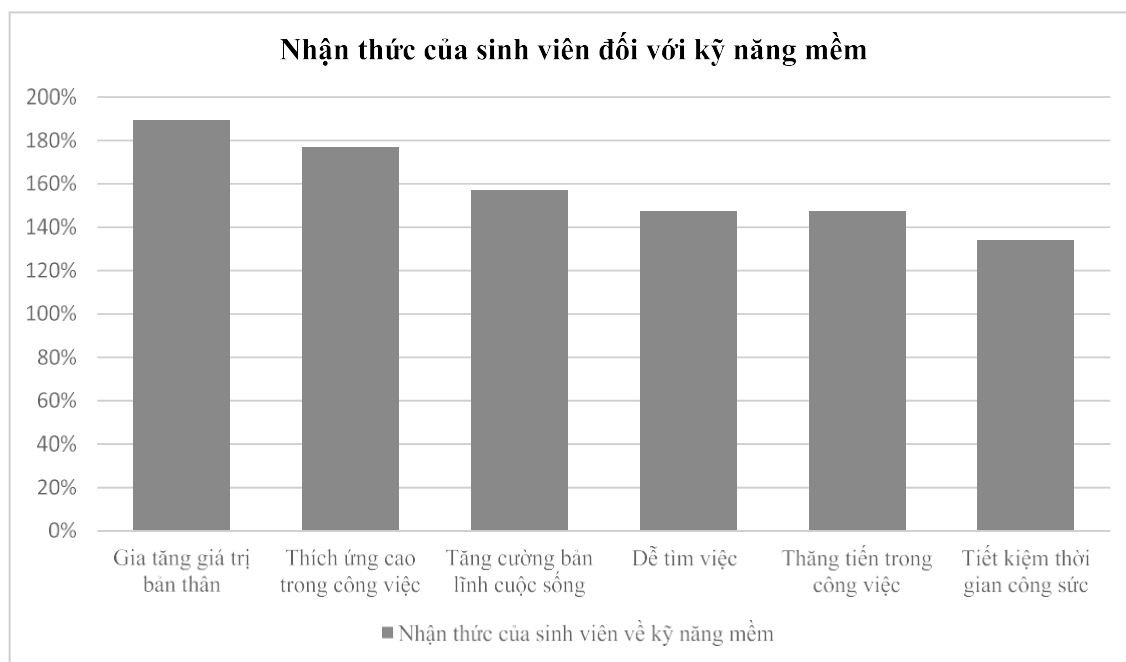
- Phỏng vấn các sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và Hướng dẫn du lịch, Khoa Du lịch - Trường Đại học Mở Hà Nội để kiểm tra bảng hỏi, đưa ra được bảng hỏi chính thức.

- Phỏng vấn một số giảng viên/chuyên gia đào tạo về kỹ năng mềm, các giảng viên dạy tâm lý học, các giảng viên dạy chuyên môn và tiếng Anh có lồng ghép kỹ năng để tham khảo ý kiến.

- Tiến hành khảo sát bằng hình thức trực tuyến.

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Nhận thức của sinh viên đối với kỹ năng mềm



Biểu đồ 1: Nhận thức của sinh viên đối với kỹ năng mềm

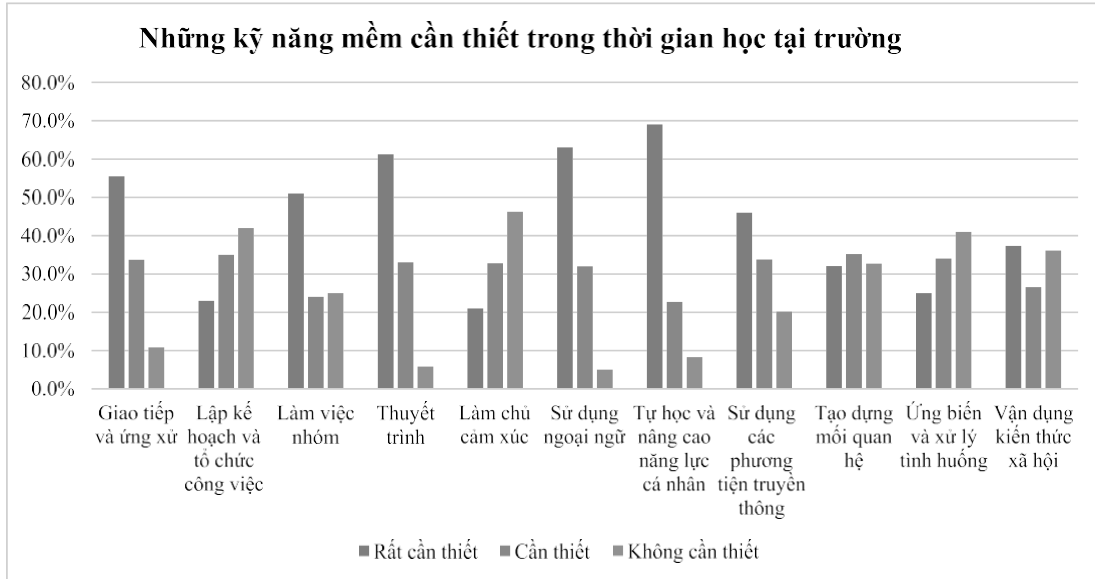
Qua khảo sát thực tế cho thấy sinh viên chuyên ngành Quản trị lý hành và hướng dẫn du lịch đã nhận thức được tầm quan trọng của việc rèn luyện kỹ năng mềm. Các sinh viên được khảo sát cho rằng việc rèn luyện kỹ năng mềm giúp gia tăng giá trị bản thân (77,1%), có tính thích ứng cao trong công việc (72,2%), tăng cường bản lĩnh cuộc sống (64,1%), dễ xin việc làm và thăng tiến nhanh trong công việc (60%), tiết kiệm thời gian công sức là (37,1%). Tuy nhiên, ngoài những phương án lựa chọn cho trước, chưa thấy sinh viên bổ sung thêm vai trò của kỹ năng mềm, ví dụ như kỹ năng mềm là yếu tố quan trọng giúp sinh viên thuận lợi hơn khi tham gia các hoạt động phong trào của lớp, của trường, giúp sinh viên kỹ năng làm việc theo đội nhóm, có khả năng giải quyết vấn đề, biết giao tiếp ứng xử và biết quản lý quỹ thời gian... Có thể thấy rằng sinh viên chưa thực sự

thấy được quá trình rèn luyện, tích lũy kỹ năng mềm khi học đại học là rất quan trọng, đó là hành trang không thể thiếu khi sinh viên ra trường, bước chân vào môi trường làm việc.

4.2. Đánh giá của sinh viên về những kỹ năng mềm cần thiết trong thời gian học tập tại trường đại học.

Các kỹ năng mềm cần thiết của sinh viên trong thời gian học tập tại trường đại học được thể hiện ở biểu đồ 2 (trang sau).

Kết quả khảo sát cho thấy: Tự học và nâng cao năng lực cá nhân được sinh viên đánh giá cần thiết ở mức độ cao nhất, bởi việc học và tự học rất cần thiết cho bản thân mỗi con người. Học và tự học giúp sinh viên có hứng thú học tập, niềm say mê nghiên cứu khoa học, hình thành nếp sống khoa học, rèn luyện ý chí phấn đấu, không ngừng tiến lên trên con đường học tập.



Biểu đồ 2: Những kỹ năng mềm cần thiết trong thời gian học tại trường

Kết quả khảo sát cho thấy, sử dụng ngoại ngữ cũng là kỹ năng mềm được sinh viên đánh giá cao, xếp thứ 2 sau tự học và nâng cao năng lực cá nhân. Để trở thành một hướng dẫn viên chuyên nghiệp thì việc có ngôn ngữ thứ hai đóng vai trò quan trọng. Hướng dẫn viên là người kết nối mọi người trong cùng đoàn, vì thế phải hiểu ngôn ngữ của họ và truyền đạt lại một cách tốt nhất.

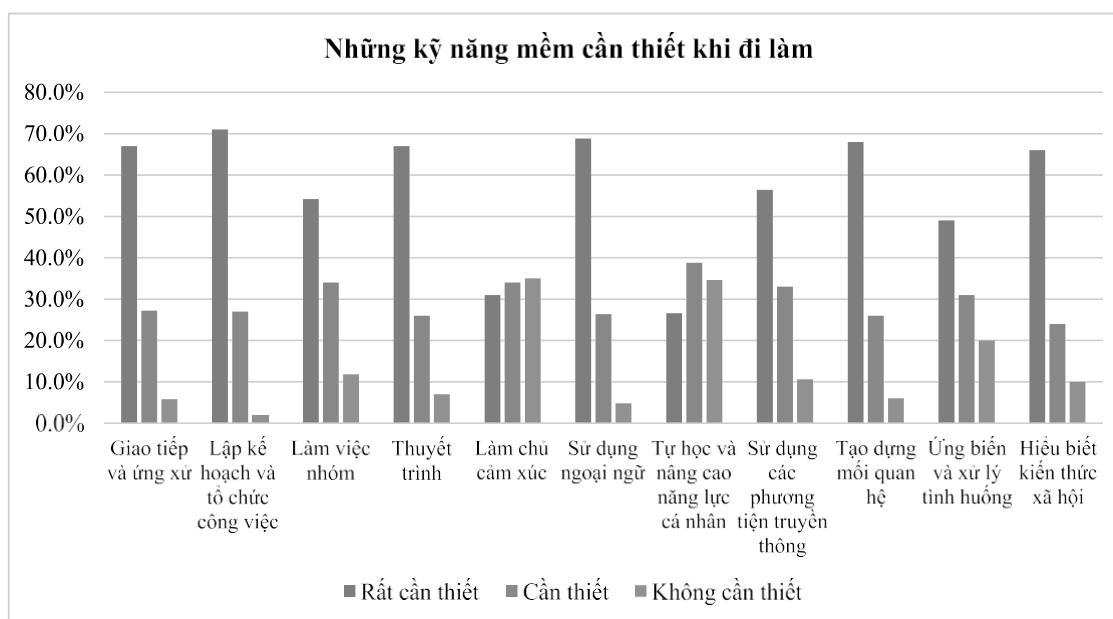
Thuyết trình cũng là kỹ năng mềm được sinh viên đánh giá cao về mức độ cần thiết, bởi đây là một trong những kỹ năng mềm quan trọng. Thuyết trình sẽ giúp sinh viên: Biết cách nói, trình bày một vấn đề nào đó trước đám đông; có khả năng lập luận, trao đổi, truyền tải thông tin một cách hiệu quả để thuyết phục người nghe; góp phần phát triển kỹ năng giao tiếp trong nhiều môi trường giao tiếp khác nhau với các đối tượng khác nhau; làm cho bản thân tự tin hơn khi giao tiếp.

Bên cạnh đó giao tiếp và ứng xử, làm việc nhóm cũng được sinh viên đánh giá là những kỹ năng mềm cần thiết đối với sinh viên khi còn học tập tại trường. Đối với một người hướng dẫn viên, công việc đầu tiên là phải biết giao tiếp, bởi tính chất công việc của họ là tiếp xúc, hướng dẫn trực tiếp cho du khách về địa điểm mà mình hướng dẫn

khách, hơn hết giao tiếp sẽ giúp cho người hướng dẫn viên ứng biến với các tình huống bất trắc xảy ra một cách nhanh nhất hiệu quả nhất và ổn thỏa nhất. Trong thời đại ngày nay, khi khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển thì làm việc nhóm là kỹ năng mềm cần thiết hơn bao giờ hết. Đơn giản vì không ai là hoàn hảo, làm việc theo nhóm sẽ tập trung những mặt mạnh của từng người và bổ sung cho nhau. Hơn nữa, không ai có thể cáng đáng hết mọi việc. Làm việc nhóm giúp sinh viên có khả năng phối hợp tốt trong công việc; có sự tương tác đa chiều trong một nhóm làm việc để có thể hoàn thành nhiệm vụ của mình xuất sắc hơn nhờ giúp đỡ các thành viên khác; nâng cao khả năng tương tác giữa các thành viên trong một nhóm, nhằm thúc đẩy hiệu quả công việc, phát triển tiềm năng của bản thân.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch cho rằng các kế hoạch và tổ chức công việc, làm chủ cảm xúc, sử dụng phương tiện truyền thông, tạo dựng mối quan hệ, ứng biến và xử lý tình huống và Vận dụng kiến thức xã hội là không thật sự cần thiết đối với sinh viên.

4.3. Đánh giá của sinh viên về các kỹ năng mềm cần thiết khi đi làm



Biểu đồ 3: Những kỹ năng mềm cần thiết khi đi làm

Kết quả khảo sát cho thấy: Đa số sinh viên được khảo sát cho rằng lập kế hoạch và tổ chức công việc là kỹ năng mềm không cần thiết đối với sinh viên khi đang đi học nhưng lại rất cần thiết khi đi làm. Lập kế hoạch giúp sinh viên xác định mục tiêu cần đạt được của bản thân, và tổ chức. Đối với sinh viên, lập kế hoạch và tổ chức công việc sẽ giúp sinh viên: ứng phó tốt hơn với những tình huống bất định có thể xảy ra trong quá trình học tập và làm việc; định hướng cho bản thân tốt hơn trước những cơ hội và thách thức; giảm thiểu những sự trùng lặp, lãng phí cho cá nhân trong quá trình thực hiện công việc; lập kế hoạch sẽ giúp cho việc xây dựng mục tiêu rõ ràng và có lộ trình để thực hiện mục tiêu đã đặt ra.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy giao tiếp và ứng xử, thuyết trình, sử dụng ngoại ngữ, tạo dựng mối quan hệ và vận dụng kiến thức xã hội cũng là nhóm kỹ năng mềm được đánh giá cao khi đi làm. Kết nối và duy trì các mối quan hệ với du khách hay bạn bè cũng là một nghệ thuật. Với một hướng dẫn viên du lịch, việc tạo lập mối quan hệ giúp tạo nhiều cơ hội mới, mang

lại nhiều công việc hơn cho bản thân cũng như công ty, việc xây dựng các mối quan hệ sẽ giúp có nhiều đối tác, nhiều khách hàng, bán được nhiều sản phẩm hơn... Vận dụng kiến thức xã hội cũng là một yêu cầu không thể thiếu đối với một hướng dẫn viên. Để trở thành một hướng dẫn viên du lịch giỏi trước tiên, cần phải trang bị cho mình một kho tàng kiến thức về văn học, nghệ thuật, lịch sử và địa lý để qua đó có thể cung cấp cho du khách nhiều thông điệp bổ ích. Vận dụng kiến thức xã hội là nhân tố quan trọng trong việc giúp mỗi cá nhân phát triển hơn.

Làm việc nhóm và sử dụng các phương tiện truyền thông cũng là nhóm kỹ năng mềm được sinh viên cho là cần thiết trong quá trình làm việc. Trong lĩnh vực du lịch nói chung và ngành hướng dẫn du lịch nói riêng thì việc sử dụng các phương tiện trợ giúp, truyền thông là một trong những yêu cầu thiết yếu giúp nâng cao hiệu quả công việc. Các doanh nghiệp lữ hành nhanh nhạy đang ứng dụng công nghệ để phát triển kinh doanh, tiếp thị, điều hành điểm đến, gia tăng trải nghiệm cho khách và quảng cáo tour tuyến trên nhiều trang

mạng, du khách có thể đặt tour, phòng khách sạn trực tiếp qua internet... Do vậy, đòi hỏi người hướng dẫn viên du lịch cần phải biết sử dụng phương tiện truyền thông như: mạng xã hội, truyền hình, quay phim, chụp ảnh... để kết nối, làm hài lòng và giữ chân du khách

Nhìn chung, hầu hết các kỹ năng mềm đều có sự khác biệt về tỉ lệ lựa chọn trong quá trình học tập tại trường đại học và khi đi làm. Cá biệt có kỹ năng mềm tự học và nâng cao năng lực cá nhân được sinh viên đánh giá thấp hơn rất nhiều so với khi đi học. Điều đó cho thấy, sinh viên bước đầu đã có sự xác định cơ bản về vai trò của các kỹ năng mềm trong những môi trường khác nhau.

V. Kết luận

Qua nghiên cứu và thực hiện khảo sát cho thấy, đa số sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành và hướng dẫn du lịch đã có những nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của kỹ năng mềm đối với việc học tập, trong đời sống và công việc tương lai. Kết quả khảo sát cũng cho thấy sinh viên đánh giá các kỹ năng mềm cần thiết nhất khi còn học tập tại trường bao gồm: học và tự học, thuyết trình, sử dụng ngoại ngữ, tiếp theo là nhóm: giao tiếp và ứng xử, làm việc nhóm...; các kỹ năng mềm cần thiết nhất được sinh viên đánh giá khi đi làm là: lập kế hoạch và tổ chức công việc; giao tiếp ứng xử; thuyết trình; sử dụng ngoại ngữ, tạo dựng mối quan hệ, Vận dụng kiến thức xã hội, tiếp theo đó là nhóm: làm việc nhóm, sử dụng các phương tiện truyền thông... Chính vì vậy, cần trang bị cho sinh viên các kỹ năng mềm cần thiết để giúp sinh viên tự tin hội nhập và phát triển trong tương lai, đặc biệt là đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu chuẩn về các kỹ năng 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) [2]. Đó là nền tảng cơ bản nâng cao chất lượng đào tạo nhằm tiệm cận trình độ của các nước ASEAN-4.

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]. 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)*.

[3]. *Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Quy định về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các tình độ của giáo dục đại học*.

[4]. Bùi Hiền (2013), *Từ điển Giáo dục học*, Nhà xuất bản Từ điển Bách Khoa, tr. 215.

[5]. 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.

[6]. Vũ Thị Nga (2017). *Phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên Trường Đại học Công đoàn*. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở Trường Đại học Công đoàn, mã số KH2017.03.

[7]. Nguyễn Thị Hào (2015), *GD kỹ năng mềm cho sinh viên đại học của một số nước trên thế giới và đề xuất cho Việt Nam*.

[8]. Lê Thị Hiếu Thảo (2018), *Định hướng mô hình giáo dục Kỹ năng mềm cho sinh viên trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu*

[9]. Nguyễn Đình Chắt (1998), *Kỹ năng giải quyết tình huống sư phạm của sinh viên trường Cao đẳng Sư phạm Đà Lạt - Lâm Đồng*.

Địa chỉ tác giả: Khoa Du lịch – Trường Đại học Mở Hà Nội

Email: thuyetnt@hou.edu.vn