

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG MỀM CỦA HỌC SINH, SINH VIÊN THÔNG QUA QUÁ TRÌNH THỰC TẬP

ThS. Nguyễn Văn Cơ

Tóm tắt: *Kỹ năng mềm, là các kỹ năng trí tuệ cảm xúc và khả năng giao tiếp, làm việc nhóm, quản lý thời gian, giải quyết vấn đề, ứng xử, lắng nghe, quan sát... Nó khác biệt với kỹ năng chuyên môn. Đây là yếu tố quyết định sự thành công trong công việc và cuộc sống mỗi người nói chung và học sinh, sinh viên du lịch nói riêng. Tuy nhiên hiện nay kỹ năng mềm chưa được học sinh, sinh viên du lịch quan tâm đúng mức như vai trò quyết định của nó, dẫn đến tình trạng một bộ phận học sinh, sinh viên khó tìm việc sau khi tốt nghiệp, cũng như sự thăng tiến trong công việc. Do đó cần có môi trường để học sinh, sinh viên học hỏi, rèn luyện và phát triển kỹ năng mềm của mình. Môi trường đó không chỗ nào tốt hơn là môi trường doanh nghiệp, thông qua quá trình thực tập tại doanh nghiệp học sinh, sinh viên sẽ lĩnh hội và phát triển các kỹ năng học được từ môi trường thực tế. Tuy nhiên để kỹ năng mềm của học sinh, sinh viên phát triển được thông qua quá trình thực tập, đòi hỏi cần có sự phối hợp của ba bên: nhà trường – doanh nghiệp – học sinh, sinh viên, trong đó mỗi bên cần phải xác định được trách nhiệm của mình; nhưng trong ba bên đó thì yếu tố học sinh, sinh viên vẫn là đóng vai trò quyết định sự phát triển kỹ năng mềm thông qua quá trình thực tập bên cạnh các giải pháp nhà trường và doanh nghiệp đặt ra.*

Từ khóa: *Kỹ năng mềm, cơ hội việc làm, quá trình thực tập, doanh nghiệp, ...*

1. Giới thiệu

Hiện nay, kỹ năng mềm trong học sinh, sinh viên (HSSV) đang còn khá thấp. Một phần do hệ thống giáo dục chưa đầy mạnh đào tạo các kỹ năng mềm cho HSSV, và một phần cũng do HSSV thiếu nhận thức về tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong công việc và cuộc sống.

Phần lớn HSSV vẫn có xu hướng tập trung nhiều vào học lý thuyết và kiến thức chuyên môn. Chưa chú ý đến phát triển kỹ năng mềm hoặc chưa

có cơ hội để thực hành và rèn luyện. Một nghiên cứu của Viện Nghiên cứu Giáo dục cho thấy 83% HSSV thiếu các kỹ năng mềm, đặc biệt là khả năng tập trung cho hành trang vào đời của mình. Nhiều sinh viên ngay sau khi tốt nghiệp đã thừa nhận không được nhận vào làm vì thiếu kỹ năng mềm, cụ thể là kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng giao tiếp... Điều này đã không còn là trường hợp ngoại lệ đối với HSSV hiện nay. Đa số các bạn HSSV đều có thể tự làm tốt, thậm chí xuất sắc nhưng khi làm việc nhóm thì lại đùn đẩy công việc và có tình trạng “cha chung không ai khóc”. Bởi vậy việc hoàn thiện kỹ năng mềm cho các bạn HSSV là một việc vô cùng quan trọng và cấp thiết mà tất cả chúng ta cần phải chung tay nghiên cứu và đề ra các giải pháp để có một nguồn nhân lực dồi dào, chất lượng góp phần thúc đẩy sự phát triển của xã hội.

Tuy nhiên, cũng không thể phủ nhận rằng hiện nay một phần HSSV đã nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng mềm và đang nỗ lực để phát triển. Bên cạnh đó nhiều trường đã đưa kỹ năng mềm thành môn học chính khoá, các trung tâm đào tạo kỹ năng mềm đã ra đời để giúp HSSV rèn luyện các kỹ năng mềm và đồng thời đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của đại đa số doanh nghiệp hiện nay.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm là một phần không thể thiếu cho sự thành công của mỗi cá nhân tại mỗi đơn vị cũng như bên ngoài xã hội. Theo một nghiên cứu về IQ lãnh đạo, 89% sự thất bại của nhân viên mới là do kỹ năng mềm kém, chứ không phải do thiếu lỗi kỹ thuật. Những nhân viên mới có nhiều khả năng thất bại hơn vì họ thiếu các kỹ năng mềm như khả năng sáng tạo, trí tuệ cảm xúc và động lực. Những kỹ năng này không chỉ cho nhà tuyển dụng thấy lý do tại sao ứng viên phù hợp với công việc mà còn cho thấy người đó có khả năng thành công hơn khi nhận được vào làm việc. Tuy nhiên, không phải tất cả các kỹ năng mềm đều có vai trò quan trọng như nhau trong mắt nhà tuyển dụng. Theo một cuộc khảo sát năm 2022 do Hiệp hội các trường đại học và nhà tuyển dụng quốc gia (NACE) thực hiện, 86% nhà tuyển dụng đang tìm kiếm các kỹ năng giải quyết vấn đề trong hồ sơ của ứng viên, 76,3% nói rằng họ đánh giá cao khả năng làm việc theo nhóm.

Kỹ năng mềm sẽ góp phần hỗ trợ cho sự phát triển kiến thức và kỹ năng chuyên môn, mà đặc biệt là "kỹ năng cứng". Ngược với nó thì kỹ năng

mềm là những kinh nghiệm, sự thành thạo chuyên môn, tính linh hoạt trong xử lý tình huống thực tế. Hiện nay các nhà tuyển dụng không chỉ quan tâm về trình độ học vấn mà kỹ năng mềm cũng như kinh nghiệm công việc cũng là những yếu tố rất quan trọng được chú ý, quan tâm. Thậm chí nhiều kết quả nghiên cứu của các nhà khoa học trên thế giới gần đây chỉ ra rằng: để thành đạt trong công việc và cuộc sống thì kỹ năng mềm (trí tuệ cảm xúc) chiếm 85%, kỹ năng cứng (trí tuệ logic) chỉ chiếm 15%. Vì vậy kỹ năng mềm sẽ là “đòn bẩy” phát triển tư duy và kỹ năng cứng lên một cách hiệu quả.

2.2. Quá trình thực tập

Thực tập là khâu quan trọng trong quá trình đào tạo nghề ở các cơ sở giáo dục nghề nghiệp với mục đích giúp HSSV kiếm nghiệm củng cố và bổ sung những kiến thức lý thuyết đã học ở lớp. Đồng thời, kỳ thực tập giúp người học tập những kỹ năng và kiến thức về công tác thực tế, nâng cao khả năng giải quyết các vấn đề trong thực tế. Ngoài ra còn tạo điều kiện cho HSSV trực tiếp tham gia lao động ngành nghề.

Như vậy, khác với kỹ năng cứng thường được hình thành và tích lũy trong qua trình hướng dẫn của giảng viên và học thực hành của HSSV, thì môi trường “doanh nghiệp và xã hội” được ví là nơi “tôi luyện” và phát triển kỹ năng mềm cho HSSV. Tuy nhiên để thúc đẩy quá trình hình thành và phát triển các kỹ năng mềm trong HSSV, thì giai đoạn HSSV đi thực tập tại doanh nghiệp là cơ hội quý giá để HSSV phát triển kỹ năng mềm như: giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm, xử lý tình huống, tăng sự tự tin, xây dựng các mối quan hệ xã hội và quản lý thời gian.

Quá trình thực tập là cơ hội quý báu để HSSV phát triển kỹ năng mềm thông qua tương tác với khách hàng, đồng nghiệp, cán bộ hướng dẫn và từ xử lý những tình huống thực tiễn, HSSV không chỉ củng cố kiến thức chuyên môn mà còn rèn luyện tính chủ động, trách nhiệm và thích nghi.

Quá trình thực tập của HSSV gắn liền với doanh nghiệp, doanh nghiệp sẽ tham gia vào quá trình đánh giá, bồi dưỡng và đào tạo thêm cho HSSV về mặt kiến thức thực tế, nâng cao năng lực thực tế và kỹ năng mềm cho HSSV. Thực tập không chỉ là cơ hội để vận dụng kiến thức đã học, mà còn là dịp để HSSV trưởng thành hơn trong tư duy, thái độ và kỹ năng làm việc. Trong hành trình ấy, kỹ năng mềm chính là “chìa khóa vàng” giúp HSSV mở ra cánh cửa hội nhập với môi trường công việc chuyên nghiệp.

2.3. Kỹ năng mềm và tầm quan trọng đối với HSSV nghề du lịch dịch vụ

Đối với HSSV nghề du lịch thì kỹ năng mềm còn quan trọng hơn so với kỹ năng cứng. Đặc biệt đối với các vị trí việc làm kinh doanh, quan hệ khách hàng, hướng dẫn viên du lịch, lễ tân, nhà hàng... thì kỹ năng mềm là một yếu tố hàng đầu mà nhà tuyển dụng nhìn vào để tìm ra ứng viên thực sự bên cạnh trình độ chuyên môn đạt chuẩn. Hiện tại, có nhiều HSSV năng động, tự tìm kiếm các cơ hội để học tập trau dồi các kỹ năng mềm cho bản thân, nhưng bên cạnh đó vẫn còn một số HSSV chưa biết đến kỹ năng mềm và cũng như chưa nhận thức đúng đắn tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong cuộc sống, học tập và làm việc. Do đó, một bộ phận HSSV nghĩ rằng chỉ cần học thật giỏi là đủ và chắc chắn sẽ thành công khi ra trường lập nghiệp. Quan điểm này không sai nhưng chưa đủ, HSSV học giỏi chuyên môn nhưng chưa chắc đã có thể thích ứng nhanh với công việc hay sự thay đổi của môi trường làm việc. Có những trường hợp đặc biệt HSSV có thành tích học tập đáng nể, nhưng chưa chắc đã có được cảm tình của nhà tuyển dụng, đó là vì những HSSV đã thiếu một yếu tố quan trọng “kỹ năng mềm”. Việc sinh viên học không xuất sắc, nhưng luôn mạnh dạn, tự tin trong bất kỳ tình huống thay đổi nào và luôn đạt được kết quả tốt nhất, đó là HSSV đã có kỹ năng mềm. Bất kể ngành học nào cũng cần đến kỹ năng mềm và đối với nghề du lịch thì kỹ năng mềm lại càng đóng vai trò đặc biệt quan trọng hơn hẳn. Do đó, kỹ năng mềm mãi là quá trình học tập và rèn luyện không bao giờ đủ cho tất cả HSSV mang khát vọng thành công. Ngày nay, có không ít các công trình nghiên cứu khoa học về việc đánh giá mối liên hệ giữa kỹ năng mềm với cơ hội việc làm của sinh viên sau khi ra trường như: “Định hướng mô hình giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên trường đại học Bà Rịa - Vũng Tàu” của Thạc sĩ Lê Thị Hiếu Thảo. Nguyễn Thùy Trang và cộng sự (2022) đã kết luận rằng Việc rèn luyện kỹ năng mềm được ví như một cuộc hành trình, và chỉ khi bạn dành sự quan tâm, chú trọng cho hành trình đó, bạn sẽ gặt hái được nhiều trái ngọt, tạo ra nhiều cơ hội, trải nghiệm quý giá cho bản thân

Nghề du lịch là một nghề mà yêu cầu rất cao về sự tự tin, năng động, tinh thần trách nhiệm và nó không dành cho những người thiếu hòa đồng, mong muốn cuộc sống an nhàn, rảnh rỗi. Để trở thành một người làm du lịch chuyên nghiệp và thành công, ngoài những kiến thức chuyên môn thì những kiến thức - kỹ năng mềm sẽ là những kỹ năng quan trọng nhất giúp HSSV thành công. Nghề này đòi hỏi chúng ta thường xuyên phải tiếp xúc và giao

tiếp với rất nhiều người, nếu không có kỹ năng giao tiếp thì không thể hoàn thành tốt công việc. Bên cạnh đó, nếu không có kỹ năng quan sát và nhận ra cảm xúc trong lòng hành khách và biết cần phải làm gì, người làm nghề du lịch không thể nào thành công; không có kỹ năng lắng nghe thì không tài nào biết được phản hồi từ khách hàng.... và còn rất nhiều kỹ năng mềm khác mà dường như mỗi HSSV nghề du lịch luôn luôn cần đến trong quá trình làm việc.

3. Các kỹ năng mềm cần phát triển

Phát triển kỹ năng mềm qua quá trình thực tập là quá trình HSSV áp dụng kiến thức vào thực tế, rèn luyện giao tiếp, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian, áp lực và làm việc nhóm trong môi trường doanh nghiệp. Trải nghiệm này giúp nâng cao sự tự tin, chủ động, trách nhiệm và khả năng thích nghi, đáp ứng yêu cầu cao của nhà tuyển dụng. Do đó, các kỹ năng mềm mà HSSV cần được phát triển qua quá trình thực tập tại doanh nghiệp, bao gồm:

Kỹ năng giao tiếp và lắng nghe:

Học cách tương tác chuyên nghiệp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng sẽ tạo ra sự đồng thuận, xây dựng mối quan hệ tốt với người khác. Một người có kỹ năng giao tiếp tốt thường có khả năng tạo ra sự ấn tượng tích cực với đồng nghiệp, khách hàng và đối tác, giúp họ tạo ra các cơ hội kinh doanh và phát triển sự nghiệp. Đây là nền tảng để xây dựng mối quan hệ tích cực trong môi trường làm việc.

Lắng nghe, là chúng ta có thể tiếp thu kiến thức mới và học hỏi từ người khác. Điều này giúp mỗi người phát triển kiến thức, mở rộng tầm hiểu biết và trở thành người có ý thức học tập suốt đời.

Kỹ năng làm việc nhóm: tạo điều kiện cho sự hợp tác, tin tưởng và sự tôn trọng lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm. Bên cạnh đó, kỹ năng làm việc nhóm còn giúp mọi người đồng lòng, tìm kiếm giải pháp tốt nhất, chia sẻ trách nhiệm, hỗ trợ để giải quyết vấn đề một cách hiệu quả. Kỹ năng làm việc nhóm cũng giúp mỗi cá nhân có cơ hội để phát triển bản thân.

Kỹ năng giải quyết vấn đề: tư duy nhanh, xử lý tình huống phát sinh. Kỹ năng này rất quan trọng đối với HSSV nghề du lịch. Thực tế, mỗi người đều phải đối mặt với nhiều vấn đề khác nhau. Sở hữu kỹ năng giải quyết vấn đề xuất sắc sẽ giúp mỗi người tìm ra những giải pháp tốt nhất để ứng phó linh

hoạt, kịp thời, nâng cao hiệu quả làm việc và đạt được nhiều thành tựu trong cuộc sống.

Kỹ năng quan sát: trong công việc, kỹ năng quan sát giúp mình có thể nhận biết và phát hiện các vấn đề, lỗi, để cải thiện trong công việc. Kỹ năng quan sát cũng giúp mình hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, tìm ra các cơ hội kinh doanh mới, từ đó phát triển sản phẩm, dịch vụ của đơn vị mình tốt hơn.

Kỹ năng lập kế hoạch: đây là một kỹ năng mềm được nhiều nhà tuyển dụng tìm kiếm ở ứng viên. Kỹ năng lập kế hoạch giúp chúng ta tổ chức công việc một cách có hệ thống, có mục tiêu, sắp xếp hàng ngày, tuần hoặc tháng và phân chia công việc thành các giai đoạn cụ thể và công việc một cách khoa học, đồng thời linh hoạt trong việc thích ứng với thay đổi và tình huống bất ngờ.

Kiểm soát cảm xúc: giúp tạo ra một môi trường làm việc tích cực, tránh những phản ứng xúc động, nóng giận, không kiềm chế được mà gây ra những hành động tiêu cực, tạo ra hình ảnh xấu trong mắt người khác.

Sự chủ động và trách nhiệm: thái độ đúng mực, đi làm đúng giờ, chủ động nhận việc và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao sẽ giúp HSSV tạo dựng hình ảnh tích cực trong mắt doanh nghiệp.

Kỹ năng thuyết trình: giúp cho HSSV có thể dễ dàng tự tin đứng trước mọi người, tương tác và diễn thuyết một cách chân thực nhưng vẫn cuốn hút và khắc sâu trong trí nhớ của du khách.

4. Giải pháp phát triển kỹ năng mềm cho HSSV nghề du lịch dịch vụ

Để phát triển kỹ năng mềm cho HSSV nghề du lịch thông qua quá trình thực tập, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường, đơn vị tiếp nhận và sự nỗ lực từ bản thân của mỗi HSSV. Sau đây là các nhóm giải pháp chính giúp HSSV phát triển kỹ năng mềm thông qua quá trình thực tập tại doanh nghiệp:

4.1. Về phía nhà trường:

Thiết kế kỳ thực tập có sự kết hợp hài hoà giữa nghiệp vụ chuyên môn với các chỉ tiêu đánh giá kỹ năng mềm cụ thể như giao tiếp, ứng xử, xử lý tình huống và làm việc nhóm.

Trang bị cho HSSV các kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu khách hàng và kỹ năng kiểm soát cảm xúc.

Giảng viên hướng dẫn cần phối hợp với doanh nghiệp để theo dõi, cung cấp phản hồi định kỳ giúp HSSV nhận ra điểm cần khắc phục để kịp thời điều chỉnh.

4.2. Về phía đơn vị HSSV đi thực tập

Phân công nhân sự giàu kinh nghiệm kèm cặp HSSV. Qua việc quan sát cách người đi trước giao tiếp với khách hay xử lý khiếu nại, HSSV sẽ học hỏi được các kỹ năng thực tế một cách tự nhiên.

Tạo điều kiện cho HSSV được thực tập ở nhiều bộ phận khác nhau để tăng khả năng thích ứng và linh hoạt trong môi trường làm việc đa dạng.

Khuyến khích HSSV tham gia trực tiếp vào việc lên ý tưởng hoặc giải quyết các vấn đề nhỏ phát sinh để rèn luyện tư duy phản biện và trách nhiệm.

4.3. Về phía HSSV đi thực tập

Tận dụng môi trường thực tế để thực hành kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và rèn luyện sự điềm tĩnh khi đối mặt với khách hàng khó tính.

Chủ động kết nối với đồng nghiệp và chuyên gia tại nơi thực tập để rèn luyện kỹ năng thiết lập mối quan hệ và tìm kiếm cơ hội nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

Chủ động học hỏi: không ngại hỏi, trao đổi, chia sẻ, chủ động công việc, ghi chép và tích cực tham gia các đợt huấn luyện, các buổi thảo luận nhóm, các hoạt động văn hoá, văn nghệ, thể dục thể thao và các hoạt động chung của đơn vị.

Mỗi HSSV phải tự đánh giá bản thân sau mỗi ngày, tuần để rút ra bài học cho riêng mình từ đó vận dụng và áp dụng vào thực tiễn trong giai đoạn tiếp theo,

Phải chủ động quan sát cách các anh chị đồng nghiệp xử lý tình huống và mạnh dạn hỏi về những điều chưa rõ để tích lũy kinh nghiệm. Đồng thời phải có thái độ cầu thị trước lời phê bình, coi những nhận xét khắt khe của người hướng dẫn là cơ hội để nhận ra thiếu sót và hoàn thiện bản thân.

4. Kết luận

Trong một thị trường lao động cạnh tranh như hiện nay, kỹ năng mềm sẽ giúp cho sinh viên trở nên nổi bật hơn so với những ứng viên có cùng trình độ chuyên môn. Kỹ năng mềm đóng vai trò là "chất bôi trơn" giúp các bánh răng chuyên môn vận hành trơn tru. Một sinh viên giỏi chuyên môn nhưng thiếu khả năng giao tiếp hay xử lý tình huống sẽ rất khó để hiện thực hóa các ý tưởng lớn hoặc dẫn dắt tập thể. Để đáp ứng nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch Việt Nam thì sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Huế cần thực hiện tốt các giải pháp mà tác giả đã đề xuất trong quá trình đi thực tập tại doanh nghiệp.

Quá trình thực tập tại Doanh nghiệp sẽ là thời gian rèn luyện cho HSSV những kỹ năng cần thiết và tăng cường năng lực chuyên môn, mở rộng các mối quan hệ, tạo bước đà cho sự nghiệp tương lai. Vì thế, việc chuẩn bị kỹ càng những kỹ năng cần có khi đi thực tập là vô cùng cần thiết. Thông qua quá trình đi thực tập tại doanh nghiệp sẽ giúp HSSV học hỏi và phát triển được các kỹ năng mềm một cách hiệu quả. Từ đó đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng và thành công trên con đường nghề nghiệp của bản thân.

Tài liệu tham khảo

1. Lê Thị Hiếu Thảo, Võ Minh Hùng, Lê Thị Lan Anh, Lê Văn Quốc , 2018. Định hướng Mô hình giáo dục Kỹ năng mềm cho sinh viên Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu (BVU), NXB Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu.
2. Nguyễn Thùy Trang, Đỗ Thu Trang, Phạm Minh Trang, Nguyễn Minh Châu, Nguyễn Minh Phương, 2022, Nghiên cứu mối liên hệ giữa kỹ năng mềm với cơ hội việc làm của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, Tập san sinh viên nghiên cứu khoa học, Đại học Công nghiệp Hà Nội.
3. https://vi.wikipedia.org/wiki/K%E1%BB%B9_n%C4%83ng_m%E1%BB%81m
4. <https://hcmussh.edu.vn/news/item/5535>
5. <https://giaoducthoidai.vn/sinh-vien-can-chuan-bi-ky-nang-mem-cho-ky-thuc-tap-post716324.html?gidzl=xFaqFmBC9KNlvpC-1jSZG-3XCZqGXI58hEGpCKFGB1-fvZza4z9v7QdYQp8Kr7n7yk9jQJFU1ITC0yuZG0>

SOLUTIONS FOR DEVELOPING STUDENTS' SOFT SKILLS THROUGH THE INTERNSHIP PROCESS

Abstract: *Soft skills refer to emotional intelligence and the ability to communicate, work in teams, manage time, solve problems, behave appropriately, listen, and observe. These skills are different from professional or technical skills. Soft skills are a decisive factor for success in both work and life in general, and particularly for tourism students. However, at present, soft skills have not received adequate attention from tourism students despite their crucial role. As a result, some students face difficulties in finding employment after graduation as well as advancing in their careers. Therefore, it is necessary to create an environment where students can learn, practice, and develop their soft skills. The most effective environment for this purpose is the workplace. Through internships in enterprises, students can acquire and enhance the skills learned in real-world settings. However, for students' soft skills to develop effectively during the internship process, close cooperation among three parties is required: the school, enterprises, and students themselves. Each party must clearly identify its responsibilities. Among these three stakeholders, students play the most decisive role in developing their soft skills through the internship process, alongside the solutions provided by schools and enterprises.*

Keywords: *Soft skills, employment opportunities, internship process, enterprises*