

VAI TRÒ CỦA KỸ NĂNG MỀM TRONG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP SINH VIÊN KHOA DU LỊCH, TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHÁNH HÒA

● VŨ THỊ TRINH

Khoa Du lịch - Trường Đại học Khánh Hòa

TÓM TẮT:

Nghiên cứu phân tích vai trò của kỹ năng mềm trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, tập trung vào sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa. Nghiên cứu cho thấy, các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm và xử lý tình huống đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện hiệu quả công việc và khả năng thích nghi của sinh viên. Kết quả nhấn mạnh vào sự cần thiết của việc tích hợp kỹ năng mềm vào chương trình đào tạo của trường để đáp ứng nhu cầu thị trường lao động.

Từ khóa: kỹ năng mềm, nguồn nhân lực du lịch, Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa, chương trình đào tạo.

1. Đặt vấn đề

Cùng với sự phát triển của du lịch thế giới cũng như của Việt Nam trong những thập kỷ gần đây, Nha Trang - Khánh Hòa là một trong những nơi nổi tiếng với các điểm đến được du khách yêu thích. Theo Báo cáo của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa, các chỉ tiêu du lịch của tỉnh năm 2024 đều vượt kế hoạch đề ra, tăng cao so với năm 2023. Toàn tỉnh đón hơn 10,6 triệu lượt khách, tăng cao so với năm 2023 (vượt 17,8% so với kế hoạch), tổng thu

từ khách du lịch đạt gần 52,272 tỷ đồng tăng 53,9% năm 2023 (vượt 30,4% so với kế hoạch).

Du lịch Khánh Hòa có được thành tựu như vậy là nhờ vào nhiều giải pháp kích cầu thu hút khách du lịch. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển đó ngành Du lịch đã và đang đặt ra nhiều thách thức nhất định. Trong đó, phải kể đến chất lượng nguồn nhân lực vẫn là một thách thức lớn đối với sự phát triển mạnh mẽ của ngành.

Theo Báo cáo của Viện Khoa học Giáo dục Việt

Nam phối hợp với UNESCO (2011 - 2020) tỷ lệ thất nghiệp của cử nhân đại học là 2,8% năm 2019, cao hơn trình độ trung cấp (1,1%). Một trong những nguyên nhân chính là sự thiếu hụt kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, và quản lý cảm xúc (Tulgan, 2019).

Ngành Du lịch là một ngành khá đặc thù, chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng, đòi hỏi nhân viên không chỉ có kiến thức chuyên môn mà còn phải có các kỹ năng mềm để tạo ấn tượng tích cực.

Tại Trường Đại học Khánh Hòa, sinh viên ngành Du lịch đối mặt với áp lực kép: vừa phải đáp ứng yêu cầu học thuật, vừa cần trang bị kỹ năng mềm để cạnh tranh trên thị trường lao động. Nghiên cứu này nhằm trả lời câu hỏi: Kỹ năng mềm đóng vai trò gì trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch? Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp để cải thiện việc rèn luyện kỹ năng này cho sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Kỹ năng mềm là một khái niệm không còn xa lạ đối với xã hội phát triển ngày nay. Theo CA. MK Sridhar (2022, tr.10-17) trích dẫn tổ chức UNICEF gọi những kỹ năng này là “kỹ năng sống” và định nghĩa: “Một phương pháp thay đổi hành vi hoặc phát triển hành vi được thiết kế để giải quyết sự cân bằng của 3 lĩnh vực: kiến thức, thái độ và kỹ năng”. Nhìn chung kỹ năng có thể được phân loại thành: Kỹ năng kỹ thuật và số; kỹ năng năng suất; kỹ năng lãnh đạo và quản lý; kỹ năng mềm. Tổ chức WHO định nghĩa kỹ năng mềm là “Khả năng thích ứng và hành vi tích cực cho phép cá nhân đối phó với những yêu cầu và thách thức của cuộc sống hàng ngày”.

Khác với kỹ năng cứng - thường là kỹ năng kỹ thuật đo lường được qua đào tạo chính quy - kỹ năng mềm mang tính linh hoạt, khó định lượng, và phát triển qua trải nghiệm thực tiễn. Đặc biệt, trong ngành Du lịch, kỹ năng mềm đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến danh tiếng của doanh nghiệp (Phạm Thị Cẩm Lệ & Hồ Quang Nghĩa, 2020).

Trong thời đại ngày nay, một số nghiên cứu chỉ ra rằng trong một số ngành nghề nhất định kỹ năng mềm còn quan trọng hơn so với kỹ năng cứng. Tulgan (2019) đã nhấn mạnh rằng, 85% thành công trong công việc đến từ kỹ năng mềm, trong khi kỹ năng cứng chỉ chiếm 15%. Còn Samantray (2016) khẳng định, kỹ năng mềm giúp sinh viên xây dựng mối quan hệ mạnh mẽ với khách hàng và đồng nghiệp từ

đó phát triển nghề nghiệp. Tại Việt Nam, Bùi Loan Thùy và Phan Đình Nghiệm (2010) nhấn mạnh kỹ năng mềm là “hành trang không thể thiếu” để sinh viên thích nghi với môi trường làm việc. Thực tế cho thấy, kỹ năng cứng tạo tiền đề và kỹ năng mềm tạo nên sự phát triển. Người thành công chỉ có 25% do kiến thức chuyên môn, 75% còn lại được quyết định bởi những kỹ năng mềm mà họ được trang bị. Chia khóa dẫn đến thành công thực sự là phải biết kết hợp cả hai kỹ năng này một cách khéo léo.

Bất kể ngành học nào cũng cần đến kỹ năng mềm và đối với ngành Du lịch thì kỹ năng mềm lại đóng vai trò đặc biệt quan trọng hơn hẳn. Ngành Du lịch đòi hỏi phải thường xuyên tiếp xúc với 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, nhận ra những cảm xúc trong lòng khách hàng và biết cần phải làm gì, người làm du lịch không thể thành công. Nếu không có kỹ năng lắng nghe không thể tiếp nhận phản hồi của khách hàng... Ngoài ra, còn rất nhiều kỹ năng mềm khác nữa mà tất cả sinh viên ngành Du lịch luôn cần đến trong quá trình làm việc. Do đó, kỹ năng mềm là một trong những yếu tố quyết định tới sự thành công của nhân viên ngành Du lịch nói riêng.

3. Thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa

Khảo sát từ tháng 9 đến tháng 12/2024 của 195 sinh viên Khóa 2020 - 2024, Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa, chiếm 52,14% tổng số sinh viên năm cuối. Kết quả cho thấy, thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên du lịch có nhiều điểm nổi bật nhưng vẫn tồn tại hạn chế cần cải thiện.

Nhận thức về tầm quan trọng của kỹ năng mềm: 94,9% sinh viên nhận thức kỹ năng mềm là cần thiết (48,7% rất cần thiết, 46,2% cần thiết), giúp nâng cao hiệu quả làm việc, hòa nhập môi trường, và cải thiện kết quả học tập. Tuy nhiên, chỉ 66,1% cho rằng, kỹ năng mềm ảnh hưởng nhiều đến học tập và rèn luyện, còn 33,9% đánh giá ít hoặc không ảnh hưởng. Điều này cho thấy, cần nâng cao nhận thức của sinh viên về vai trò của kỹ năng mềm.

Kỹ năng mềm được trau dồi và mức độ vận dụng: Sinh viên được rèn luyện tốt các kỹ năng: giao tiếp (84,6%), làm việc nhóm (84,1%), và thuyết trình (80%). Các kỹ năng như xử lý tình huống (72,8%) và lắng nghe (70,3%) đạt mức trung bình khá. Tuy nhiên, các kỹ năng như giải quyết vấn đề (63,6%), tư duy sáng tạo (55,4%), quản lý thời gian (50,3%), làm chủ cảm xúc (49,7%) và sử dụng công nghệ

thông tin (48,7%) có tỷ lệ rèn luyện thấp (<70%). Về vận dụng, chỉ 59% sinh viên thường xuyên áp dụng kỹ năng mềm trong học tập và công việc (12,8% rất thường xuyên, 46,2% thường xuyên). Tỷ lệ này chưa cao, phản ánh sự thiếu đồng đều trong khả năng ứng dụng thực tế, đặc biệt trong môi trường làm việc thực tập do thiếu kinh nghiệm và hỗ trợ.

Đánh giá chương trình đào tạo kỹ năng mềm: Chỉ 40% sinh viên đánh giá chương trình đào tạo kỹ năng mềm của Khoa Du lịch là tốt, 60% cho rằng chưa hiệu quả và không thường xuyên. Các hoạt động ngoại khóa như: Festival biển, chiến dịch tình nguyện, hội trại truyền thống có vai trò quan trọng nhưng số lượng sinh viên tham gia còn hạn chế, chủ yếu là cán bộ lớp và chi đoàn. Khoa chưa tổ chức các Câu lạc bộ sinh viên hay Khóa học kỹ năng mềm ngắn hạn, dẫn đến việc sinh viên thiếu cơ hội thực hành thực tế.

Mức độ rèn luyện kỹ năng mềm: Khảo sát 12 kỹ năng mềm được tác giả đưa ra trên thang đo Likert

5 mức độ cho thấy điểm trung bình đạt 3,03 (mức khá). Các kỹ năng đạt trên 3 điểm gồm làm việc nhóm (3,12), quan sát (3,10), thuyết trình (3,09), lắng nghe (3,09), và giao tiếp (3,07). Các kỹ năng dưới 3 điểm gồm quản lý thời gian (2,93), thiết lập mục tiêu (2,93), tư duy sáng tạo (2,96), làm chủ cảm xúc (2,97), và giải quyết vấn đề (2,98). Sinh viên gặp khó khăn trong giao tiếp chuyên nghiệp, phân công công việc nhóm, kiểm soát cảm xúc, và ứng biến tình huống thực tế.

Bên cạnh đó, những đánh giá từ doanh nghiệp khi tác giả tiến hành phỏng vấn 9 chuyên gia từ các doanh nghiệp du lịch, khách sạn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo danh sách sau: (xem Bảng)

Tổng hợp các ý kiến của đại diện các doanh nghiệp có thể thấy:

Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ kỹ năng mềm của sinh viên du lịch mới ra trường hiện nay ở mức độ khá. Mặc dù, sinh viên có kiến thức chuyên môn nhưng kỹ năng mềm là điểm cần cải thiện để

Bảng. Danh sách các doanh nghiệp tham gia phỏng vấn

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Doanh nghiệp	Thời gian
1	Bà Huỳnh Thị Xuân Hòa	Trưởng phòng Hành chính - Nhân sự	Công ty Cổ phần LeMore Nha Trang - Khách sạn LeMore 4 sao	19/9/2024
2	Ông Trần Nguyễn Quốc Việt	Senior Bar Supervisor (Giám sát)	Selectum Noa Resort Cam Ranh, 5 sao	20/9/2024
3	Ông Trần Thọ Tuấn	Quản lý Bộ phận tiền sảnh	Khách sạn Tri Giao Nha Trang, 4 sao	20/9/2024
4	Bà Lê Thị Thúy	Trưởng Bộ phận Housekeeping	Khu nghỉ dưỡng Pax Ana Doclet 5 sao, Dốc Lết, Ninh Hòa	23/9/2024
5	Ông Nguyễn Thanh Long	Quản lý Khách sạn	Khách sạn Mừng Thanh Luxury 5 sao	21/9/2024
6	Ông Nguyễn Hữu Nguyên	Giám đốc	Công Ty CP Du Lịch Vietour	26/9/2024
7	Bà Nguyễn Thị Chín	Trưởng Bộ phận Buồng khách sạn	Khu nghỉ dưỡng Khách sạn & Spa Champa Island Nha Trang, 5 sao	28/9/2024
8	Bà Diễm My	Giám đốc điều hành kinh doanh	Khách sạn Em Oi Hotel Nha Trang 4 sao	09/10/2024
9	Bà Nguyễn Thị Nhị	Nguyên Phó tổng giám đốc điều hành	Hải Đăng Group - Khách sạn Galina 4 sao	15/10/2024

Nguồn: Nghiên cứu tổng hợp, tháng 10/2024

đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động. Chương trình đào tạo cần chú trọng vào rèn luyện kỹ năng mềm ngay từ giai đoạn học tập ban đầu.

Doanh nghiệp khó khăn khi tuyển dụng sinh viên mới ra trường vào làm việc vì họ phải bồi dưỡng thêm do sinh viên còn thiếu kỹ năng thực tế, khả năng thích ứng và tính chủ động thấp, kỳ vọng không thực tế đồng thời các vấn đề như quản lý thời gian, làm việc dưới áp lực còn hạn chế. Những khó khăn này doanh nghiệp phải đầu tư thời gian và nguồn lực để đào tạo và định hướng cho sinh viên làm ảnh hưởng tới chi phí và hiệu suất làm việc.

Như vậy, kỹ năng mềm của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa có tiềm năng nhưng còn hạn chế, đặc biệt ở tư duy sáng tạo, quản lý thời gian và làm chủ cảm xúc. Chương trình đào tạo cần tăng cường thực hành, tổ chức hoạt động ngoại khóa, và phối hợp với doanh nghiệp để nâng cao khả năng ứng dụng kỹ năng mềm, đáp ứng tốt hơn yêu cầu thị trường lao động.

4. Đề xuất một số giải pháp để cải thiện việc rèn luyện kỹ năng này cho sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa

Để khắc phục được những hạn chế trong việc rèn luyện kỹ năng mềm của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khánh Hòa và đáp ứng yêu cầu thị trường lao động, nghiên cứu đề xuất 3 nhóm giải pháp chính: nhóm giải pháp đối với sinh viên, nhóm giải pháp đối với giảng viên và nhóm giải pháp đối với nhà trường. Các nhóm giải pháp này được xây dựng trên cơ sở dữ liệu khảo sát, ý kiến doanh nghiệp và kinh nghiệm thực tiễn giảng dạy của tác giả.

4.1. Nhóm giải pháp đối với sinh viên

- Chủ động tích cực tham gia các hoạt động ngoại khóa, hoạt động xã hội, hoạt động thiện nguyện của Đoàn thanh niên tổ chức để tích lũy cho mình kiến thức và kỹ năng trong cuộc sống giúp cho kỹ năng sống, kiến thức xã hội của sinh viên tăng lên rõ rệt, là tiền đề phát triển các kỹ năng mềm khác.

- Mạnh dạn, tự tin thuyết trình trước đám đông, tích cực tham gia thuyết trình trên lớp, chủ động trao đổi với thầy cô và bạn bè nhằm rèn luyện kỹ năng mềm thêm thành thạo.

- Tích cực thảo luận và làm việc nhóm thông qua các bài học trên lớp góp phần vào việc rèn luyện kỹ năng mềm giúp sinh viên tự tin hơn trong học tập và cuộc sống. Thông qua thảo luận và làm việc nhóm, sinh viên sẽ tích lũy cho mình kỹ năng diễn đạt ý

kiến, tranh luận cũng như tổ chức sắp xếp công việc hiệu quả.

- Tích cực đi làm thêm để có thêm trải nghiệm, tích lũy cho bản thân những kỹ năng làm việc để sau khi ra trường các bạn có thể dễ dàng xin việc, hòa nhập với các môi trường làm việc khác nhau. Đồng thời sinh viên sẽ biết các tổ chức sắp xếp và sử dụng thời gian có hiệu quả hơn.

- Tham gia các khóa học nâng cao kỹ năng mềm do các trung tâm tổ chức giúp cho sinh viên có cơ hội làm mới bản thân, mở rộng kiến thức và mối quan hệ dần thoát khỏi vỏ bọc của mình hướng đến cuộc sống vui vẻ, năng động và có ích.

4.2. Nhóm giải pháp đối với giảng viên

- Luôn đổi mới, cập nhật các phương pháp giảng dạy hiện đại, tạo ra những trải nghiệm học tập thú vị, bổ ích và hiệu quả.

- Thường xuyên học tập trau dồi thêm kiến thức, kỹ năng và có phương pháp sáng tạo để có thể lồng ghép các kỹ năng cần thiết phù hợp với nội dung đưa vào giảng dạy phù hợp với mục tiêu định hướng của chương trình đào tạo.

- Trong hoạt động chuyên môn theo các tổ môn học, các giảng viên cùng nhau nghiên cứu bài giảng chung cho môn học, thảo luận để thiết kế đưa kỹ năng mềm vào từng bài giảng để thống nhất về nội dung và phương pháp cho từng môn học đảm bảo tính nhất quán và phù hợp.

4.3. Nhóm giải pháp đối với nhà trường

- Cần định hướng và đưa kỹ năng mềm vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, xây dựng những nhóm kỹ năng mềm theo nhu cầu của từng nhóm ngành đào tạo để việc đào tạo đi vào chiều sâu và có tính ứng dụng cao.

- Nhà trường cần tăng cường nguồn lực hơn nữa cho các hoạt động phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên thông qua việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho các em tham gia. Cụ thể, nhà trường cần đầu tư kinh phí nhiều hơn nữa cho các hoạt động, phân bổ theo lượng sinh viên theo các khoa.

- Thành lập ra trung tâm hỗ trợ phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên để kỹ năng mềm được đào tạo một cách bài bản và chuyên nghiệp theo nhu cầu của sinh viên.

- Tăng cường cơ sở vật chất để giảng viên và sinh viên có thể thực hành kỹ năng mềm. Các phòng học dành cho hoạt động kỹ năng mềm phải đảm bảo điều kiện tối thiểu như: internet, máy tính, máy quay, máy ảnh, loa, mic...■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Tiếng Việt

Bùi Loan Thùy, Phạm Đình Nghiệm. (2010). Kỹ năng mềm trong cuộc sống và sự nghiệp. NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.

Phạm Thị Cẩm Lệ, Hồ Quang Nghĩa (2020). Kỹ năng mềm trong công việc và cuộc sống. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Tỉnh ủy Khánh Hòa (2024). Báo cáo của Ban chỉ đạo phát triển du lịch. Truy cập tại <https://tinhuylkhanhhoa.vn/tin-bai/kinh-te-du-lich/du-lich-khanh-hoa-phan-dau-don-118-trieu-luot-khach-trong-nam-2025-18560>.

Tulgan B. (2019). Kỹ năng mềm thế hệ Z (Trịnh Can, Trans.). Rainmaker Thinking.

Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam và UNESCO (2020). Báo cáo phân tích ngành Giáo dục Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020.

Tiếng Anh

Samantray K. (2016). Soft skills: Key to professional excellence. USA: New Age International.

Sridhar C. A. M. K. (2022). Soft skills for career success. USA: UNICEF Publications.

Ngày nhận bài: 15/2/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/3/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/3/2025

**THE ROLE OF SOFT SKILLS IN ENHANCING
THE QUALITY OF TOURISM HUMAN RESOURCES:
A CASE STUDY OF TOURISM STUDENTS
AT KHANH HOA UNIVERSITY**

● VU THI TRINH

Faculty of Tourism, Khanh Hoa University

ABSTRACT:

This study analyzes the role of soft skills in improving the quality of human resources in the tourism sector, with a focus on students of Khanh Hoa University. The findings indicate that soft skills such as communication, teamwork, and problem-solving play a critical role in enhancing work performance and adaptability. The results emphasize the necessity of integrating soft skills into the university's training programs to meet the evolving demands of the labor market.

Keywords: soft skills, tourism human resources, Faculty of Tourism, Khanh Hoa University, training programs.