

ENHANCING THE QUALITY OF SOFT SKILLS TRAINING FOR STUDENTS IN THE TOURISM INDUSTRY AT NGUYEN TAT THANH UNIVERSITY

Tran Ai Cam

Nguyen Tat Thanh University

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 31/10/2022 Revised: 19/12/2022 Published: 19/12/2022 KEYWORDS Skills Soft skills Hard skills Tourism industries Labor market Assessment criteria	Soft skills play an extremely crucial role in graduate success. This research aims to systematize the soft skills being trained, thereby assessing the current status of soft skills training for students as well as proposing solutions. The research employed both qualitative and quantitative approaches to evaluate the current state of soft skills training. Qualitative research was divided into two stages: (i) analyzing and synthesizing documents linked to soft skills education activities to systemize soft skills; and (ii) performing in-depth interviews with graduates and soft skills lecturers to establish groups of criteria. Quantitative research was conducted using surveys of students who had finished studying soft skills. According to the research findings, the degree of student agreement with the assessment criteria for soft skills training programs spanned from 78.07% to 90.13%; regarding lecturers engaged in teaching, it varied from 90.13% to 97.37%; and regarding facilities, from 74.34% to 96.93%. They also indicated that soft skills training for students at Nguyen Tat Thanh University has led to certain results that have a direct impact on the achievement of the program learning outcomes as well as the capacity to satisfy labor market human resource demands.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM ĐỐI VỚI SINH VIÊN CÁC NGÀNH DU LỊCH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Trần Ái Cẩm

Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 31/10/2022 Ngày hoàn thiện: 19/12/2022 Ngày đăng: 19/12/2022 TỪ KHÓA Kỹ năng Kỹ năng mềm Kỹ năng cứng Các ngành du lịch Thị trường lao động Tiêu chí đánh giá	Kỹ năng mềm đóng vai trò là một nhân tố đặc biệt quan trọng đối với sự thành công của người học sau tốt nghiệp. Nghiên cứu này nhằm hệ thống các kỹ năng mềm đang được đào tạo từ đó đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên cũng như đề xuất các giải pháp. Phương pháp định tính kết hợp với định lượng được sử dụng trong nghiên cứu. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua 2 giai đoạn: (i) Phân tích, tổng hợp các văn bản có liên quan đến hoạt động giáo dục kỹ năng mềm; (ii) thực hiện phỏng vấn sâu sinh viên tốt nghiệp và giảng viên giảng dạy về lĩnh vực kỹ năng mềm. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua việc khảo sát bằng bảng hỏi đối với các sinh viên đã hoàn tất việc học các nhóm kỹ năng mềm nhằm đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm hiện nay. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra, mức độ đồng ý của sinh viên cho các tiêu chí đánh giá về chương trình đào tạo kỹ năng mềm dao động từ 78,07% - 90,13%; về giảng viên tham gia giảng dạy dao động từ 90,13% - 97,37%; về cơ sở vật chất tổ chức đào tạo dao động từ 74,34% - 96,93%. Kết quả nghiên cứu cho thấy công tác đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã đạt được những kết quả nhất định, có tác động trực tiếp tới việc hoàn thành chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo cũng như khả năng đáp ứng nguồn nhân lực theo yêu cầu của thị trường lao động.

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.6837>

Email: tranaicam@gmail.com

1. Giới thiệu

Đại dịch Covid-19 đã tác động rất lớn đến các lĩnh vực ngành nghề nói chung, đặc biệt, ngành du lịch đã gặp rất nhiều khó khăn bởi chuỗi cung ứng bị đứt gãy, số khách nội địa giảm hơn 50%, khách quốc tế giảm 90% [1]. Hội thảo “*Định hướng và giải pháp đào tạo nguồn nhân lực khách sạn để phục hồi và phát triển Du lịch quốc tế ở Việt Nam*” được tổ chức ngày 9/8/2022 tại Thành phố Hồ Chí Minh đã công bố “Cả nước hiện có gần 200 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 62 trường đại học (ĐH) có khoa du lịch, 55 trường cao đẳng, 71 trường trung cấp, 4 trung tâm về dạy nghề. Với khách sạn, các chuyên ngành chủ yếu ở trình độ trung cấp và dạy nghề... Công tác đào tạo nhân lực du lịch dù đạt tới kiến thức, kỹ năng theo các tiêu chuẩn đã được thỏa thuận trong khu vực và mở rộng ra phạm vi toàn cầu nhưng chưa đạt kỳ vọng” [1]. Các nhóm kỹ năng có thể bao gồm là kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng sống, kỹ năng mềm giúp thực hiện một công việc nhất định trong các tình huống khác nhau để đạt được mục tiêu công việc đã đề ra [2].

Kỹ năng nghề nghiệp hay còn gọi là kỹ năng cứng – sự thành thạo về chuyên môn. Kỹ năng mềm – ít liên quan đến kiến thức chuyên môn nhưng lại phụ thuộc nhiều vào khía cạnh tính cách con người, không phải là kỹ năng cá tính đặc biệt nhưng có thể do chúng ta rèn luyện theo thời gian, theo ngày tháng mà hình thành lên. Ngoài ra, kỹ năng mềm là khả năng thực hiện công việc của cá nhân nhằm đảm bảo cho quá trình thích ứng công việc và với người khác, thích ứng với hoạt động của bản thân và góp phần hỗ trợ thực hiện các hoạt động ấy một cách hiệu quả [3].

Theo Vũ Thị Thanh Nga [2], việc phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên là một yêu cầu khách quan nhằm cung ứng nguồn lực, đáp ứng nhu cầu thị trường lao động, chương trình giảng dạy hướng đến phát triển năng lực cho sinh viên riêng của các trường ĐH. “51,2% sinh viên cho rằng kỹ năng mềm rất quan trọng trong quá trình học ĐH và khi đi làm, 38,4% cho rằng quan trọng và 1,9% cho rằng không quan trọng” [2]. Những thay đổi trong những năm gần đây đã đặt ra áp lực cho giáo dục ĐH trong việc đào tạo sinh viên tốt nghiệp (SVTN) có việc làm đáp ứng với yêu cầu, không chỉ về kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp mà còn phải phát triển cái gọi là “kỹ năng mềm” [4].

Du lịch là một trong các ngành dịch vụ đòi hỏi các kỹ năng mềm là khá cao, cũng có thể được xem là các kỹ năng cá nhân giúp mọi người thực hiện một công việc hiệu quả bằng cách sử dụng các kiến thức và kỹ năng mang tính kỹ thuật, đồng thời giúp cải thiện cách tương tác với mọi người [5]. Du lịch là ngành nghề được biết đến như là lĩnh vực sử dụng nhiều nhân lực lao động, đa dạng trong phương thức giao tiếp và môi trường đa văn hóa [6]. Để đảm bảo việc có thể làm việc được trong ngành nghề du lịch cần phải cân bằng giữa hai loại kỹ năng bắt buộc là kỹ năng cứng và kỹ năng mềm, tuy nhiên kỹ năng mềm có thể xem là quan trọng hơn [7]. Việc phát triển một bộ năng lực cốt lõi đối với ngành nghề luôn là mối quan tâm hàng đầu của bất kỳ tổ chức nào trong lĩnh vực du lịch – khách sạn và cần được xem xét ở cả hai khía cạnh của các nhà giáo dục và chuyên gia trong ngành [8]. Do đó, các đơn vị sử dụng lao động bên cạnh việc đánh giá những kiến thức chuyên môn của ứng viên sẽ chú trọng nhiều vào tính chất từng công việc, một số kỹ năng mềm được trang bị sẽ là nhân tố quan trọng để đánh giá hiệu quả công việc.

Trước những yêu cầu thực tiễn của thị trường lao động và bối cảnh đổi mới giáo dục ĐH, các trường ĐH đã cải tiến công tác thiết kế chương trình dạy học, phương pháp giảng dạy và đánh giá đáp ứng với các chuẩn đầu ra theo Bậc 6 – Khung trình độ quốc gia, trong đó chuẩn đầu ra về kỹ năng phải có (1) kỹ năng cần thiết để có thể *giải quyết các vấn đề* phức tạp, (2) kỹ năng *dẫn dắt, khởi nghiệp*, (3) kỹ năng *phản biện, phê phán* và sử dụng các giải pháp thay thế, (4) kỹ năng *đánh giá chất lượng công việc*; (5) kỹ năng *truyền đạt vấn đề và giải pháp; chuyển tải, phổ biến* kiến thức, kỹ năng; (6) *có năng lực ngoại ngữ* bậc 3/6 [9].

Nghiên cứu hướng đến các mục tiêu (i) hệ thống các kỹ năng mềm đang được đào tạo; (ii) đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên và (iii) đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên, trường hợp đối với các chương trình thuộc ngành Du lịch của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Một số khái niệm

Kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng thuộc về trí tuệ cảm xúc (EQ) của con người như: một số nét tính cách (quản lý thời gian, thư giãn, khả năng vượt qua khủng hoảng, khả năng sáng tạo và đổi mới), sự tế nhị, kỹ năng ứng xử, thói quen, sự lạc quan, chân thành, kỹ năng làm việc theo nhóm,... Kỹ năng mềm sẽ là một thành phần quan trọng quyết định bạn là ai, làm việc thế nào, địa vị trong xã hội, trong công việc của bạn đang ở đâu, đồng thời có thể là thước đo hiệu quả cao trong công việc [10].

Bộ Lao động Mỹ cùng Hiệp hội Đào tạo và Phát triển Mỹ đã nghiên cứu về các kỹ năng cơ bản trong công việc và đưa ra nhóm 13 kỹ năng mềm gắn chặt với các kỹ năng lao động chuyên nghiệp gồm kỹ năng tự học, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng quản lý bản thân và tinh thần tự tôn, kỹ năng lập mục tiêu, động lực làm việc, kỹ năng định hướng phát triển sự nghiệp và con người, kỹ năng giao tiếp hiệu quả để tạo lập mối quan hệ, kỹ năng phối hợp, làm việc cùng đồng đội, kỹ năng đàm phán, kỹ năng tổ chức, quản lý công việc hiệu quả, kỹ năng lãnh đạo [11].

Tại Canada, Bộ Phát triển nguồn nhân lực và kỹ năng Canada cùng một số tổ chức phi lợi nhuận nghiên cứu và phân tích các xu hướng kinh tế, cũng như năng lực hoạt động của các tổ chức và các vấn đề chính sách công cộng có tên là Conference Board of Canada, đã đưa ra danh sách các kỹ năng hành nghề cho thế kỷ 21 gồm các kỹ năng như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy và hành vi tích cực, kỹ năng thích ứng, kỹ năng làm việc với con người, kỹ năng nghiên cứu khoa học, công nghệ và toán [12]. Theo Charles Fadel [13], các kỹ năng cần thiết trong thế kỷ 21 tập trung vào 4 lĩnh vực: kỹ năng tư duy phân biện và giải quyết vấn đề, kỹ năng đổi mới và sáng tạo, kỹ năng sống và làm việc, kỹ năng công nghệ thông tin và truyền thông.

Việc kỹ năng cứng và kỹ năng mềm luôn được đặt lên để so sánh xem kỹ năng nào quan trọng, cần thiết hơn là mối quan tâm đang nhận được nhiều sự thảo luận từ mọi người. Theo quan điểm của những người được phỏng vấn, hầu hết đều cho rằng phải có cả hai kỹ năng để hỗ trợ nâng đỡ lẫn nhau cùng phát triển. Việc phân bổ các nhiệm vụ kỹ năng cứng và mềm được điều chỉnh tùy theo từng vị trí công việc, địa vị đã được khẳng định trong xã hội, nhu cầu vận dụng vào công việc. Các kỹ năng mềm thường khó dạy hơn nhưng có thể học được bằng cách trải nghiệm thực tế, trau dồi qua hoạt động hoặc thông qua cố vấn chia sẻ kinh nghiệm. Điều này là do các kỹ năng mềm dựa trên trí tuệ cảm xúc, khó có thể được định lượng.

2.2. Vai trò của kỹ năng mềm đối với các ngành du lịch

Swati Sharma và Vikramjit Singh [5] cho biết các kỹ năng mềm trong lĩnh vực du lịch được đưa ra theo mức độ yêu cầu từ cao đến thấp lần lượt là kỹ năng giao tiếp - kỹ năng làm việc nhóm - kỹ năng tự tạo động lực - kỹ năng tư duy phân biện - kỹ năng chấp nhận rủi ro - kỹ năng thích ứng - kỹ năng xã hội - kỹ năng làm việc dưới áp lực - kỹ năng đặt vấn đề (câu hỏi) - kỹ năng sáng tạo - kỹ năng nghiên cứu - kỹ năng tổ chức - kỹ năng giải quyết vấn đề - kỹ năng đa văn hóa - kỹ năng máy tính - kỹ năng học tập - kỹ năng định hướng chi tiết - kỹ năng định lượng - kỹ năng giảng dạy - kỹ năng quản lý thời gian.

Ana Cuić Tanković [7] đã chỉ ra bên cạnh việc sở hữu các kiến thức chuyên môn, nhà cung cấp dịch vụ các ngành du lịch cần phải thể hiện kỹ năng giao tiếp và kỹ năng mềm để phục vụ khách hàng tốt hơn. Nó là những thuộc tính cá nhân giúp cải thiện sự tương tác của cá nhân và khả năng thực hiện một công việc cụ thể [3]. Stelios Marneros và cộng sự [8] thì cho rằng, năng lực bao gồm những kỹ năng cần thiết cho ngành nghề như là: giao tiếp hiệu quả với khách hàng, nhận diện và giải quyết vấn đề, ra quyết định trước các tình huống áp lực và khủng hoảng, và hiểu được các yếu tố ảnh hưởng đến lợi nhuận của tổ chức.

Tuy nhiên, trong bối cảnh thế giới thay đổi nhanh chóng như hiện nay, mọi người ở tất cả lứa tuổi đều sẽ biết được những kỹ năng nào là cần thiết đối với bản thân để đáp ứng và thành công trong công việc. Hai từ thường được sử dụng phổ biến nhất là kỹ năng cứng (hard skill) và kỹ

năng mềm (soft skill). Nhưng khi so sánh giữa các kỹ năng trong nhóm kỹ năng mềm sẽ thấy có sự đa dạng được tổng hòa giữa kỹ năng, thái độ, và hành vi. Đối với những người lao động trẻ trong lĩnh vực du lịch đang tham gia thị trường việc làm hoặc đang trong quá trình chuẩn bị tham gia vào lĩnh vực này đang phải đối mặt với những thách thức lớn hơn [7].

Phát triển kỹ năng và học tập suốt đời đóng vai trò quan trọng lâu dài để ứng phó với cuộc khủng hoảng sau đại dịch Covid trong lĩnh vực du lịch, giúp người lao động trong ngành tìm việc làm, phát triển các kỹ năng cần thiết trong bối cảnh số hóa của ngành và chiến lược phục hồi trong dài hạn. Phát triển kỹ năng đáp ứng cụ thể cho từng vị trí trong lĩnh vực du lịch là chìa khóa để đảm bảo có việc làm tốt, cải thiện khả năng tuyển dụng và tối đa hóa cơ hội cho người lao động [14]. Với những khoảng cách trong lĩnh vực du lịch đang phải đối mặt thì việc khai thác và đẩy mạnh tiềm năng tăng trưởng dựa trên công nghệ kỹ thuật số là quan trọng [15]. Nền tảng kỹ thuật số thúc đẩy: (i) cho phép người tiêu dùng và doanh nghiệp kết nối, tương tác để cung cấp các dịch vụ trước sự trỗi dậy của mô hình nền kinh tế chia sẻ; (ii) sử dụng dữ liệu thông minh và dữ liệu lớn (big data) trong việc cá nhân hóa trải nghiệm của người dùng khi sử dụng các dịch vụ; (iii) hỗ trợ và cung cấp dịch vụ khách hàng thông qua dịch vụ robot giúp giảm thời gian chờ đợi; và (iv) hệ thống thực tế ảo giúp trải nghiệm từ xa trước điểm đến và các dịch vụ cung cấp [16].

2.3. Thực trạng hoạt động đào tạo kỹ năng mềm tại các ngành Du lịch của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành

Cùng với những ngành nghề khác, ngành du lịch quốc gia được đặt mục tiêu trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn và bền vững của Việt Nam. Đối với ngành du lịch trong nước, yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp đối với nguồn nhân lực tương lai sẽ có nhiều thay đổi, ngoài kiến thức chuyên ngành thì phải có kỹ năng, trong đó không thể thiếu được kỹ năng mềm như sau: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình trước đám đông, kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng quan sát, kỹ năng tổ chức sắp xếp, kỹ năng ứng biến/xử lý tình huống và khả năng ngoại ngữ.

Bảng 1. Chuẩn đầu ra về kỹ năng thiết kế theo chương trình đào tạo (CTĐT) và các nhóm kỹ năng mềm được đào tạo của sinh viên các ngành du lịch

Chuẩn đầu ra về kỹ năng (Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống)	Ngoại ngữ	Tin học	Nhóm kỹ năng làm chủ công việc			Nhóm kỹ năng văn phòng	
			Giải quyết vấn đề	Quản lý thời gian	Tư duy sáng tạo	Bàn phím 45 phút	Soạn thảo văn bản
Sáng tạo, linh hoạt trong giải quyết vấn đề Giao tiếp hiệu quả trong các bối cảnh với nhiều phương thức khác nhau, sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp xã hội và đọc hiểu tài liệu chuyên môn Tiếp thu việc sử dụng công nghệ hiện đại vào các quy trình phục vụ để thiết lập và vận hành hệ thống khách sạn an toàn và hiệu quả trong bối cảnh du lịch hiện đại Phát triển tư duy phản biện, tư duy sáng tạo trong các hoạt động thực tiễn và kỹ năng học tập suốt đời	TOEIC quốc tế 400	MOS (W, E, P)	x	x	x		x

Mục tiêu các CTĐT bao gồm các ngành du lịch tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành hướng đến trang bị các năng lực “chuyên sâu” về nghề nghiệp cho sinh viên. Đồng thời chú trọng giáo dục năng lực “tổng quát” thuộc về cá nhân, giao tiếp, cách làm việc, hiểu biết xã hội để trở thành một người thành công trong nghề nghiệp. Các nhóm kỹ năng được chú trọng thiết kế tại trường gồm có kỹ năng tổng quát, kỹ năng chuyên môn [17].

Bên cạnh các chuẩn đầu ra về kỹ năng được thiết kế theo CTĐT, kỹ năng ngoại ngữ và tin học, sinh viên còn được đào tạo thêm các nhóm kỹ năng mềm gồm: nhóm kỹ năng làm chủ công việc: giải quyết vấn đề, quản lý thời gian, tìm kiếm công việc và nhóm kỹ năng văn phòng.

Nghiên cứu này thực hiện đánh giá 05 kỹ năng mềm đang giảng dạy cho sinh viên ngành Du lịch của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành gồm: Kỹ năng giải quyết vấn đề, Kỹ năng quản lý thời gian, Kỹ năng tư duy sáng tạo, Kỹ năng bàn phím, Kỹ năng soạn thảo văn bản. Tổng thể các nhóm kỹ năng mềm được đào tạo thể hiện ở Bảng 1 [18].

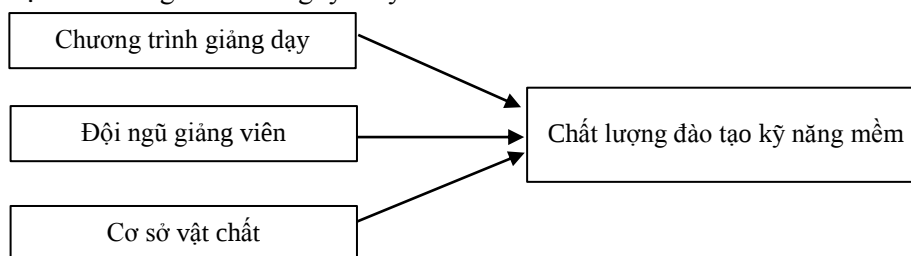
Kết quả phản hồi của SVTN về tình hình việc làm và CTĐT trong khoảng 12 tháng kể từ khi tốt nghiệp hàng năm là một trong các kênh thông tin quan trọng giúp phản ánh chất lượng đào tạo và mức độ đáp ứng lượng kiến thức, kỹ năng áp dụng vào công việc thực tế. Kết quả trích lọc về mức độ phản hồi của SVTN đánh giá về lượng kiến thức và kỹ năng áp dụng vào công việc tại các chương trình thuộc lĩnh vực Du lịch tại Bảng 2 cho thấy, tỷ lệ sinh viên phản hồi về “lượng kỹ năng áp dụng vào công việc” là từ 50% - trên 80%, “khả năng sử dụng ngoại ngữ”, “khả năng sử dụng tin học” tương đối thành thạo và thành thạo, có sự thay đổi theo hướng tích cực [19].

Bảng 2. *Mức độ phản hồi của SVTN đánh giá về lượng kiến thức và kỹ năng áp dụng vào công việc tại các chương trình thuộc lĩnh vực Du lịch (Đơn vị tính: %)*

Phản hồi của SVTN		2020	2021
Tỷ lệ sinh viên có việc làm	Đúng chuyên ngành	78,67	47,73
	Gần ngành	-	52,27
	Trái ngành	21,33	-
	Từ 5 - dưới 7 triệu	72	40,91
Thu nhập bình quân từ việc làm của cá nhân	Từ 7 - 10 triệu	28	36,36
	Trên 10 triệu	-	22,73
	Từ 50% đến dưới 80%	73,33	63,63
Đánh giá về lượng kiến thức áp dụng vào công việc	Từ 80% trở lên	26,67	36,37
	Từ 20% đến dưới 50%	17,33	-
	Từ 50% đến dưới 80%	73,33	63,64
Đánh giá về lượng kỹ năng áp dụng vào công việc	Từ 80% trở lên	9,33	36,36
	Không thành thạo	13,33	-
	Tương đối thành thạo	68	20,45
Khả năng sử dụng ngoại ngữ	Thành thạo	18,67	79,55
	Không thành thạo	10,67	-
	Tương đối thành thạo	73,33	36,36
Khả năng sử dụng tin học	Thành thạo	16	63,64

2.4. Khung lý thuyết

Dựa trên kết quả tổng hợp cơ sở lý luận và phân tích thực trạng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên hiện nay, nghiên cứu đề xuất 03 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng và chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên Trường ĐH Nguyễn Tất Thành nói chung và sinh viên các ngành Du lịch nói riêng theo khung lý thuyết sau.



Hình 1. *Khung lý thuyết của nghiên cứu*

Nhóm nhân tố về CTĐT: đóng vai trò rất quan trọng trong việc chuyển tải những nội dung giảng dạy cho người học, bao gồm các tiêu chí khảo sát: được thông báo đầy đủ, có mục tiêu rõ ràng, được cập nhật thường xuyên, sắp xếp tổ chức giảng dạy một cách hợp lý.

Nhóm nhân tố về đội ngũ giảng viên: đóng vai trò dẫn dắt người học để có thể đạt được các mục tiêu đã đề ra, bao gồm các tiêu chí khảo sát: trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn, khả năng truyền đạt, thái độ, kỹ năng và phương pháp giảng dạy.

Nhóm nhân tố về cơ sở vật chất: là nhân tố quan trọng đóng vai trò hỗ trợ cho quá trình giảng dạy để hướng đến đạt kết quả tốt nhất, bao gồm các tiêu chí khảo sát: phòng học, trang thiết bị hỗ trợ, nguồn học liệu tại thư viện.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: thực trạng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên các ngành Du lịch của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

Đối tượng khảo sát: Sinh viên của các ngành Du lịch đã hoàn tất các nhóm kỹ năng mềm được đào tạo bổ sung.

3.2. Địa điểm, phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Khoa Du lịch và Việt Nam học, Trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Phạm vi nghiên cứu bao gồm sinh viên đã hoàn tất 05 học phần kỹ năng mềm của 3 ngành gồm: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính kết hợp với định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua 2 giai đoạn:

(i) Phân tích, tổng hợp các tài liệu, văn bản có liên quan đến hoạt động giáo dục kỹ năng mềm nói chung và cho sinh viên Trường ĐH Nguyễn Tất Thành nói riêng để hệ thống các kỹ năng mềm được đào tạo;

(ii) Thực hiện phỏng vấn sâu 05 SVTN (đang tham gia vào thị trường lao động) và 05 giảng viên về lĩnh vực kỹ năng mềm nhằm nắm bắt được các nhu cầu thực tiễn, các vấn đề còn tồn đọng trong quá trình đào tạo kỹ năng mềm, đề xuất các nhóm tiêu chí để đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm dành cho sinh viên các ngành Du lịch tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua việc khảo sát bằng bảng hỏi đối với các sinh viên của các ngành Du lịch đã hoàn tất việc học các nhóm kỹ năng mềm nhằm đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm hiện nay.

3.4. Cơ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu toàn bộ được sử dụng để khảo sát toàn bộ sinh viên của các ngành Du lịch đã hoàn tất việc học các nhóm kỹ năng mềm từ tháng 01-9/2022.

3.5. Bộ công cụ dùng cho nghiên cứu

Đối với nghiên cứu định tính (Phỏng vấn sâu), công cụ là bảng hướng dẫn phỏng vấn sâu với các nội dung cơ bản để thu thập thông tin gồm:

- Đánh giá tầm quan trọng của kỹ năng mềm trong công việc và đào tạo.
- Những kỹ năng mềm cần thiết đối với sinh viên ngành Du lịch.
- Những tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo kỹ năng mềm.
- Phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm hiệu quả.

Đối với nghiên cứu định lượng, công cụ là bảng câu hỏi sử dụng thang đo likert 05 mức độ (từ hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý) để đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm hiện nay thông qua 03 nhóm nhân tố gồm:

- Thực trạng về các chương trình đào tạo kỹ năng mềm được tổ chức giảng dạy.
- Thực trạng về đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy các nhóm kỹ năng mềm.
- Thực trạng về cơ sở vật chất để tổ chức giảng dạy các nhóm kỹ năng mềm.

Tiêu chí đo lường tỷ lệ (đồng ý/ không đồng ý):

- Tỷ lệ đồng ý: những câu trả lời lựa chọn ở mức 4 (đồng ý) và mức 5 (hoàn toàn đồng ý).
- Tỷ lệ không đồng ý: những câu trả lời lựa chọn ở mức 1 (hoàn toàn không đồng ý), mức 2 (không đồng ý) và mức 3 (không chắc chắn).

4. Kết quả và bàn luận

4.1. Tổng kê chung

Nghiên cứu thực hiện khảo sát tại Khoa Du lịch và Việt Nam học gồm 3 ngành: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống, trong đó có 456 phiếu khảo sát hợp lệ (loại trừ các phiếu không đạt yêu cầu như phiếu trắng, phiếu có thông tin sinh viên được khảo sát, ...).

Kết quả khảo sát 456 sinh viên thuộc các ngành Du lịch đang học tại trường cho thấy, 82% sinh viên đánh giá mức độ rất quan trọng của việc phải trang bị kỹ năng mềm, đánh giá quan trọng chiếm 16% và rất ít sinh viên cho rằng kỹ năng mềm ít quan trọng vì chỉ chiếm khoảng 2% trong số khảo sát.

Để phù hợp hơn với việc dạy theo học chế tín chỉ, phương pháp giảng dạy của giảng viên cũng cần thay đổi theo hướng tăng tính chủ động, thời gian học linh hoạt, nhiều buổi học trong ngày. Hiện nay sinh viên các ngành Du lịch học các môn kỹ năng mềm sẽ được đào tạo, quản lý bởi Trung tâm Đào tạo Kỹ năng thuộc Trường ĐH Nguyễn Tất Thành, đồng thời các chuẩn đầu ra về kỹ năng của chương trình được lồng ghép trong quá trình tham gia học tập tại các học phần.

4.2. Thực trạng về các chương trình đào tạo kỹ năng mềm được tổ chức giảng dạy

Nội dung giảng dạy của các nhóm kỹ năng mềm tổ chức theo chuẩn đầu ra được các giảng viên liên tục cập nhật phù hợp thực tế, mang tính ứng dụng; do đó, nội dung giảng dạy được sinh viên đánh giá khá cao về tính hữu ích và khả năng vận dụng trong học tập và cuộc sống hàng ngày ngay sau các khóa học. Mức độ đồng ý của sinh viên đối với các tiêu chí đánh giá về chương trình đào tạo kỹ năng mềm được thể hiện ở Bảng 3.

Bảng 3. Đánh giá về chương trình đào tạo kỹ năng mềm dành cho sinh viên

Chương trình đào tạo	Mức độ đồng ý (%)
Chương trình đào tạo kỹ năng mềm được thông báo đầy đủ cho sinh viên	90,13
Chương trình đào tạo kỹ năng mềm có mục tiêu rõ ràng	87,50
Các môn học kỹ năng mềm được sắp xếp hợp lý với thời gian học với sinh viên	78,07

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các chương trình đào tạo kỹ năng mềm luôn được phổ biến, thông báo đầy đủ (tỷ lệ đồng ý cao nhất với 90,13%), kế đến là tiêu chí chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng (tỷ lệ đồng ý là 87,5%). Các tiêu chí này nhận được sự đồng thuận cao phản ánh đúng thực tế hiện nay khi nhà trường đã triển khai nhiều hoạt động: website của Trung tâm Đào tạo Kỹ năng thường xuyên được cập nhật đầy đủ thông tin, nội dung của chương trình đào tạo các kỹ năng mềm giúp sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận và theo dõi. Bên cạnh đó, theo quy định của hoạt động giảng dạy, trong buổi học đầu tiên của từng học phần kỹ năng mềm, giảng viên luôn phổ biến rõ mục tiêu, chuẩn đầu ra, tiến độ học tập, nội dung chính cùng với phương pháp kiểm tra đánh giá (minh chứng thông qua đề cương và bài giảng của giảng viên). Điều này giúp cho các tiêu chí đánh giá này có mức độ đồng ý cao.

Tiêu chí các môn học kỹ năng mềm được sắp xếp phù hợp với thời gian và tiến độ đào tạo của sinh viên có mức độ đồng ý thấp nhất (tỷ lệ 78,07%), điều này có thể được lý giải vì trong quá trình tổ chức đào tạo, lịch giảng dạy cho các học phần Kỹ năng giải quyết vấn đề, Kỹ năng quản lý thời gian, Kỹ năng tư duy sáng tạo, Kỹ năng bản phấm, Kỹ năng soạn thảo văn bản được sắp xếp theo tháng và thông tin rộng rãi đến sinh viên để đăng ký tham dự, khi thông báo luôn nhắc và lưu ý với sinh viên kiểm tra lịch học cẩn thận trước khi đăng ký. Thời gian học linh động, được tổ chức vào buổi sáng, buổi chiều và các buổi tối trong tuần. Tuy nhiên, còn một số sinh viên sau khi đã đăng ký học phần kỹ năng hoặc bắt đầu buổi học đầu tiên thì thông báo trùng lịch và xin hủy/ bảo lưu dẫn đến khi được hỏi khảo sát thì khả năng cao sinh viên sẽ không đồng ý ở tiêu chí này.

4.3. Thực trạng về đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy các nhóm kỹ năng mềm

Giảng viên giảng dạy nhóm kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Du lịch bên cạnh có kiến thức vững chắc, kèm theo sự nhiệt tình, trách nhiệm, tâm huyết trong việc chia sẻ kỹ năng, kinh

nghiệm thực tế. Mỗi giảng viên giảng dạy kỹ năng mềm đều có đủ các trải nghiệm thực tiễn để làm minh chứng cho các hoạt động giảng dạy cho sinh viên ngành Du lịch.

Mức độ đồng ý của sinh viên đối với các tiêu chí đánh giá về giảng viên tham gia giảng dạy kỹ năng mềm được thể hiện ở Bảng 4.

Bảng 4. Đánh giá về giảng viên thực hiện giảng dạy các nhóm kỹ năng mềm

Giảng viên	Mức độ đồng ý (%)
Giảng viên có trình độ chuyên môn về môn học đang giảng dạy.	92,54
Giảng viên có khả năng sư phạm và khả năng truyền đạt tốt.	90,13
Giảng viên có kinh nghiệm thực tế và nghiệp vụ để hướng dẫn sinh viên.	92,54
Giảng viên nắm bắt được nhu cầu của sinh viên và có thái độ ân cần với sinh viên.	92,76
Giảng viên luôn tận tâm giảng dạy, sẵn sàng chia sẻ mọi thắc mắc và giúp đỡ sinh viên.	97,37

Mức độ đồng ý về các tiêu chí đánh giá giảng viên là khá cao, dao động từ 90,13% đến 97,37%. Trong đó, người học đánh giá cao nhất ở các tiêu chí về sự tận tâm giảng dạy, sẵn sàng chia sẻ mọi thắc mắc và giúp đỡ người học, điều này giúp gia tăng mức độ tiếp thu, nâng cao chất lượng đào tạo các học phần kỹ năng mềm cho người học. Các tiêu chí về giảng viên được đánh giá cao có thể được lý giải thêm, đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy các học phần kỹ năng sẽ do Trung tâm Đào tạo Kỹ năng quản lý và môi trường, giảng viên sẽ được đánh giá về kiến thức chuyên môn và trải nghiệm thực tiễn trước khi mời giảng. Đặc biệt, Trung tâm có cơ chế thu thập ý kiến phản hồi từ người học sau khi kết thúc các học phần kỹ năng, và đây cũng là cơ sở để yêu cầu giảng viên cải tiến và nâng cao các điểm chưa hoàn thiện, và sẽ ngưng mời giảng viên tham gia giảng dạy nếu tính trạng lặp đi lặp lại từ 03 lần trở lên (có xác minh cụ thể).

4.4. Thực trạng về cơ sở vật chất để tổ chức giảng dạy các nhóm kỹ năng mềm

Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy kỹ năng mềm là một trong những yếu tố quan trọng đến chất lượng giảng dạy kỹ năng mềm do tính đặc thù là cần tạo môi trường giao tiếp thuận lợi để giảng viên đủ điều kiện trong việc truyền đạt lý thuyết và hướng dẫn sinh viên thực hành trực tiếp tại lớp.

Bảng 5. Đánh giá về cơ sở vật chất đào tạo kỹ năng mềm dành cho sinh viên

Cơ sở vật chất	Mức độ đồng ý (%)
Phòng học đáp ứng nhu cầu học tập trực tiếp.	96,93
Các thiết bị dùng cho dạy và học được trang bị đầy đủ cho đào tạo và học tập.	92,54
Phòng máy tính của trường được trang bị đầy đủ cho thực hành của sinh viên.	77,63
Thư viện trường có nguồn tài liệu tham khảo phong phú và được cập nhật thường xuyên.	74,34

Mức độ đồng ý của sinh viên đối với các tiêu chí đánh giá về cơ sở vật chất hỗ trợ đào tạo kỹ năng mềm được thể hiện ở Bảng 5. Cụ thể, phòng học đáp ứng nhu cầu học tập trực tiếp được sinh viên ngành Du lịch đồng ý nhiều nhất với 96,93%; tiếp theo là các thiết bị dùng cho dạy và học được trang bị đầy đủ cho nhu cầu đào tạo và học tập chiếm 92,54%; kế đến 78% là phòng máy tính của trường được trang bị đầy đủ cho nhu cầu thực hành của sinh viên, tỷ lệ này không cao và có thể được giải thích là vì đa số phòng máy đều được nhiều ngành có nhu cầu sử dụng nên phòng máy tính bị thiếu, sinh viên phải tự trang bị máy tính cá nhân để học tập, ...

Mức độ đồng ý thấp nhất thuộc về tiêu chí thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú và được cập nhật thường xuyên, chiếm 74,34%. Hiện nay, số lượng đầu sách về kỹ năng mềm của thư viện là không nhiều vì giáo trình kỹ năng mềm phải được cập nhật thường xuyên, đa dạng (nguồn học liệu mở), đa phần sinh viên khi học các học phần kỹ năng mềm thì bài giảng sẽ do các thầy cô cung cấp và hướng dẫn thêm các tài liệu tham khảo khác. Ghi nhận từ quá trình phỏng vấn sâu, SVTN cũng đã chỉ ra thêm rằng nguồn giáo trình, tài liệu tham khảo đều đến từ giảng viên, phần lớn ít được tìm thấy tại thư viện.

5. Kết luận và kiến nghị

5.1. Kết luận

Quá trình nghiên cứu định tính đã đề xuất khung lý thuyết với 03 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo kỹ năng mềm gồm: nội dung chương trình đào tạo kỹ năng mềm, đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất hỗ trợ quá trình đào tạo. Trong đó, mức độ đồng ý trung bình cho các tiêu chí thuộc nhóm nhân tố về đội ngũ giảng viên là cao nhất (dao động từ 90,13%-97,37%), kế đến là nhân tố nội dung chương trình đào tạo kỹ năng mềm (dao động từ 78,07%-90,13%) và cuối cùng là nhân tố cơ sở vật chất hỗ trợ quá trình đào tạo (dao động từ 74,34%-96,93%).

Nghiên cứu đã chỉ ra công tác đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Du lịch tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành đã được đưa vào kế hoạch tổ chức thực hiện đào tạo, đạt được những kết quả nhất định. Điều này có tác động trực tiếp tới mục tiêu, chương trình, các hoạt động đào tạo, các điều kiện đảm bảo thực hiện tốt công tác giáo dục toàn diện của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Tuy nhiên, kết quả từ quá trình phỏng vấn sâu SVTN đã chỉ ra một số học phần đào tạo kỹ năng mềm thiên nhiều về mặt lý thuyết, môi trường thực hành trải nghiệm thực tế cùng giảng viên còn hạn chế. Giáo trình, tài liệu về kỹ năng mềm cũng như các nghiên cứu trong nước còn hạn chế, một số vấn đề đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị trong quá trình đào tạo kỹ năng mềm tại trường cần được cải tiến nhiều hơn.

5.2. Kiến nghị

Để nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên lĩnh vực đào tạo Du lịch nói chung và các ngành đào tạo khác tại trường nói riêng cần phải đảm bảo tính mục đích, tính thực tiễn, tính hệ thống, tính toàn diện và tính hiệu quả thông qua các giải pháp sau:

5.2.1. Hệ thống hóa chương trình đào tạo kỹ năng mềm toàn khóa cho sinh viên

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có cơ hội được học tập, rèn luyện cũng như thực hành các nhóm kỹ năng mềm một cách hệ thống, xuyên suốt và mang tính cập nhật với bối cảnh, nhà trường cần thiết lập một khung chương trình chung cho toàn khóa với các nhóm kỹ năng đa dạng theo từng mức độ khác nhau, có thể là các nhóm kỹ năng chung, kỹ năng theo từng chuyên ngành, kỹ năng tự chọn để sinh viên chủ động đăng ký tham gia học tập cũng như có nhiều cơ hội lựa chọn, tiếp cận theo mong muốn của bản thân, hoặc có thể là theo xu hướng chung của thị trường lao động. Điều này cũng giúp hạn chế tỷ lệ sinh viên sau khi đã đăng ký học phần kỹ năng hoặc bắt đầu buổi học đầu tiên thì thông báo trùng lịch và xin hủy hoặc xin bản lưu.

5.2.2. Tiếp tục bồi dưỡng nâng cao nhận thức và năng lực giáo dục kỹ năng mềm cho đội ngũ giảng viên

Giảng viên đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp và phát triển các phương pháp học tập dành cho sinh viên trong quá trình học tập và rèn luyện các kỹ năng mềm. Để có đội ngũ giảng viên dạy kỹ năng mềm đạt chuẩn cũng như giúp giảng viên thực hiện phát triển kỹ năng của sinh viên trong từng học phần, cần có các chương trình tập huấn về bồi dưỡng, nâng cao phương pháp giảng dạy kỹ năng mềm cho giảng viên, mời các chuyên gia hàng đầu trong ngành Du lịch như những chuyên gia, người lành nghề hoặc có kinh nghiệm, những giám đốc điều hành tour, các quản lý nhà hàng khách sạn đến chia sẻ những trải nghiệm thực tế ngoài xã hội.

5.2.3. Tăng cường tổ chức các hoạt động ngoài giờ lên lớp nhằm rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên ngành Du lịch

Giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên hiện được đặt trong mối quan hệ với hoạt động giáo dục, sinh hoạt tập thể, áp dụng vào thực tế khi sinh viên đi thực địa ngoài phạm vi đào tạo tại nhà trường và các hoạt động xã hội khác. Đồng thời, những hoạt động cụ thể nêu trên sẽ giúp sinh viên có cơ hội trải nghiệm nhằm thực hiện có hiệu quả mục tiêu dạy học của nhà trường và phát triển năng lực cá nhân sinh viên đáp ứng yêu cầu của công việc và cuộc sống. Để giúp sinh viên hình thành và phát triển kỹ năng mềm ngay tại thời gian còn ngồi trên ghế nhà trường, có thể thông qua hai hình thức (i) lồng ghép vào chương trình giảng dạy các môn học chính khóa và (ii) tổ chức các hoạt động ngoại khóa, sinh hoạt ngoài giờ lên lớp như Đoàn Thanh niên – Hội sinh viên, trải nghiệm thực tế, hoạt động nghiên cứu khoa học và đổi mới sáng tạo.

5.2.4. Tiếp tục tăng cường đầu tư về cơ sở vật chất, tài liệu tham khảo để tổ chức đào tạo các học phần kỹ năng mềm

Kết quả nghiên cứu cho thấy, phòng máy tính của trường về cơ bản vẫn chưa được trang bị để đáp ứng đầy đủ nhu cầu thực hành của sinh viên, tài liệu sử dụng cho việc đào tạo các học phần kỹ năng mềm còn ít và hạn chế. Do đó, trong thời gian tới, Trung tâm đào tạo kỹ năng cần tổ chức tổng thể rà soát danh mục tài liệu tham khảo của đề cương với đội ngũ giảng viên, sau đó làm việc với Trung tâm Thông tin thư viện để bổ sung vào danh mục tài liệu của thư viện dưới dạng tài liệu được số hóa, textbook. Ngoài ra, nhà trường cần sắp xếp và bố trí thêm các phòng máy tính để phục vụ cho sinh viên trong việc thực hành các học phần kỹ năng, có thể đề xuất sử dụng các phòng máy của Thư viện hoặc của Trung tâm tin học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] M. Hoang, "Training high quality human resources for tourism," August 9, 2022. [Online]. Available: <https://dangcongsan.vn/kinh-te/dao-tao-nguon-nhan-luc-chat-luong-cao-cho-nganh-du-lich-616993.html>. [Accessed August 9, 2022].
- [2] T. T. N. Vu, "Solutions to develop soft skills of students majoring in social work to meet learning outcome standards," *The Journal of Scientific Human Resources*, no. 6, pp. 77-84, 2021.
- [3] A. F. Hendarman and J. H. Tjakraatmadja, "Relationship among Soft Skills, Hard Skills, and Innovativeness of Knowledge Workers in the Knowledge Economy Era," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 52, pp. 35-44, 2012.
- [4] F. Cornali, "Training and developing soft skills in higher education," *Fourth International Conference on Higher Education Advances*, 2018, pp. 961-967, doi: 10.4995/HEAD18.2018.8127.
- [5] S. Sharma and V. Singh, "Soft Skills in Tourism – A case study of Tourism Management Graduates," *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, vol. 7, no. 1, pp. 436-437, 2020.
- [6] M. E. Summak, "A Study On The Communication And Emphatic Skills Of The Students Having Education On Tourism Sector," *Journal of Institute of Social Science*, vol. 31, pp. 131-137, 2014.
- [7] A. C. Tanković, K. Jelena, and K. Valentina, "Importance of soft skills and communication skills in tourism: Viewpoint from tourists and future tourism employees," *ToSEE - Tourism in Southern and Eastern Europe*, vol. 6, pp. 167-185, 2021, doi: 10.20867/tosee.06.12.
- [8] S. Marneros, G. Papageorgiou, and A. Efstathiades, "Developing Hospitality Management Core Competencies Framework," *Proceedings of the 5th International Conference on Tourism Research*, 2022, pp. 245-254, doi: 10.34190/ictr.15.1.132.
- [9] Vietnam Prime Minister, *Decision No.1982/QĐ-TTg dated October 18, 2016 on Approval for Vietnamese Qualifications Framework*, 2016.
- [10] T. M. L. Nguyen, T. K. T. Dinh, and H. M. Dang, *Education of living values and life skills for preschool student*. Vietnam National University Publisher Company Limited, Hanoi, 2010.
- [11] United States Department Of Labor, Employment & Training Administration, "Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills", 2018. [Online]. Available: <https://wdr.doleta.gov/SCANS/>. [Accessed October 10, 2022].
- [12] E. Macpherson, J. Rizk, *Essential Skills for Learning and Working: Perspectives From Education and Employment Leaders Across Canada*. The Conference Board of Canada, March 10, 2022. <https://www.conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=11539>
- [13] C. Fadel, "21st Century Skills: How can you prepare students for the new Global Economy?" 2008. [Online]. Available: <https://www.oecd.org/site/educeri21st/40756908.pdf>. [Accessed October 15, 2022].
- [14] International Labour Organization, "The future of work in the tourism sector: Sustainable and safe recovery and decent work in the context of the Covid-19 pandemic," *Report for the Technical Meeting on Covid-19 and Sustainable Recovery in the Tourism Sector*, Geneva, 25–29 April 2022.
- [15] OECD, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*, 2020, pp. 43-44.
- [16] OECD, *Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future*, 2021.
- [17] Nguyen Tat Thanh University, *Guide to developing the programme, choosing methodology teaching – evaluating and assessment to meet learning outcome standards*, notice No. 138/TB-NTT dated July 8, 2022.
- [18] Nguyen Tat Thanh University, "Tourism, and Hospitality Management," *Programme in Restaurant Management and Gastronomy*, 2021.
- [19] Nguyen Tat Thanh University, *Graduate students Survey Reports in Faculty of Tourism and Vietnamese Studies*, 2020 & 2021.