

GIẢI PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH ĐÀ NẴNG

MEASURES FOR IMPROVING COMMUNICATION SKILLS FOR STUDENTS AT DANANG VOCATIONAL TOURISM COLLEGE

Trần Thị Bích Trâm

Trường Cao đẳng Nghề Du lịch Đà Nẵng; bichtram2009@gmail.com

Tóm tắt - Bài báo trình bày kết quả kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng. Công cụ đo kiểm tra là bộ trắc nghiệm kỹ năng giao tiếp của V.P.Dakharov bao gồm 10 nhóm kỹ năng cơ bản: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp, kỹ năng cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp, kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi, kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp, kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp, kỹ năng thuyết phục đối tượng trong giao tiếp, kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp, kỹ năng sự nhạy cảm trong giao tiếp. Kết quả trong lần nghiên cứu này sẽ là cơ sở để giúp nhà trường điều chỉnh và đưa ra chương trình môn học Kỹ năng giao tiếp cho sinh viên tại trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng. Kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm của sinh viên. Nếu sinh viên có kỹ năng mềm tốt sẽ giúp cho sinh viên quyết định mình là ai, làm việc thế nào.

Từ khóa - kỹ năng giao tiếp; sinh viên; trắc nghiệm; trắc nghiệm V.P.Dakharov; du lịch.

Abstract - The article shows the result of communication skills of students at Danang vocational tourism college. The measurement for the research is V.P.Dakharov's communication skills multiple choice which include ten skills: establishing relationship in communication, balancing the needs of the subject and the object in communication, listening, controlling emotion and behavior, controlling the object, speaking in public, being flexible, persuading, controlling the communication process, and being sensitive. This study is the foundation for the college to cover subjects on communication skills in the curriculum for students at Danang vocational tourism college. Communication skill is one of soft skills. If students have their own soft skills, they can know who they are and what to do.

Key words - communication skills; student; multiple choice, test; V.P.Dakharov; tourism

1. Đặt vấn đề

Kỹ năng giao tiếp là một trong những điều kiện không thể thiếu của con người hoạt động trong mọi ngành nghề. Kỹ năng này còn đặc biệt quan trọng đối với nhân viên phục vụ trong lĩnh vực du lịch. Bởi vì sản phẩm du lịch là một trong những hàng hóa có tính đặc thù riêng biệt được tạo thành từ yếu tố vật chất hữu hình và yếu tố vô hình. Vì thế, bên cạnh cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn tài nguyên, trình độ chuyên môn khai thác phục vụ trong du lịch, kỹ năng giao tiếp của nhân viên là một nhân tố quan trọng nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, tạo nét khác biệt khó thay thế ở sản phẩm du lịch.

Qua nhận xét đánh giá của giáo viên, nhân viên, cán bộ quản lý của Trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng: Kỹ năng giao tiếp của sinh viên ở trường còn nhiều hạn chế. Ngại giao tiếp, ngại phát biểu, rụt rè khi thể hiện bản thân mình trước đám đông, thái độ giao tiếp của sinh viên đối với bạn bè, thầy cô giáo của mình chưa thật sự đúng chuẩn mực.

Xuất phát từ những lý do trên và mong muốn nâng cao kỹ năng giao tiếp của sinh viên ở trường, chúng tôi nghiên cứu *Giải pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng* với mong muốn đóng góp một phần nhỏ kiến thức vào việc đào tạo nguồn nhân lực du lịch của trường.

2. Kết quả khảo sát thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng

2.1. Trắc nghiệm kỹ năng giao tiếp của V.P.Dakharov

V.P.Dakharov đã giành nhiều công sức trên cơ sở dựa vào trật tự các bước tiến hành của một pha giao tiếp để chia rõ ràng, mạch lạc năng lực giao tiếp thành những nhóm kỹ năng nhỏ. Trắc nghiệm kỹ năng giao tiếp V.P.Dakharov là

một hệ thống có 80 câu hỏi, chia thành 10 nhóm kỹ năng cụ thể như sau:

Nhóm KN 1: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp, gồm những câu hỏi: 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71.

Nhóm KN 2: Kỹ năng cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng giao tiếp, gồm những câu hỏi: 2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72.

Nhóm KN 3: Kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp, gồm những câu hỏi: 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73.

Nhóm KN 4: Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi, gồm những câu hỏi: 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74.

Nhóm KN 5: Kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp, gồm những câu hỏi: 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75.

Nhóm KN 6: Kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, gồm những câu hỏi: 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76.

Nhóm KN 7: Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp, gồm những câu hỏi: 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77.

Nhóm KN 8: Kỹ năng thuyết phục đối tượng trong giao tiếp, gồm những câu hỏi: 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78.

Nhóm KN 9: Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp, gồm những câu hỏi: 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79.

Nhóm 10: Kỹ năng sự nhạy cảm trong giao tiếp, gồm những câu hỏi: 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80.

Cách tính điểm và tổng hợp kết quả trắc nghiệm:

Mỗi câu có ba hình thức điểm: 0, 1 và 2.

Điểm 0: Ứng với không có dấu hiệu của năng lực tương ứng.

Điểm 1: Ứng với năng lực xuất hiện không thường xuyên.

Điểm 2: Có năng lực tương ứng, được thể hiện trong nhiều trường hợp, thường xuyên..

Điểm lý thuyết “ lý tưởng” cao nhất của mỗi nhóm có thể đạt được là 16 lần, thấp nhất có thể là 0, dựa vào thang điểm của V. P. Dakharop cho mỗi kỹ năng có thể chia 4 mức độ sau:

- Mức 1: Từ 12,8 đến 16 là loại giỏi
- Mức 2: Từ 11,2 đến < 12,8 là loại khá
- Mức 3: Từ 8 đến < 11,2 là loại trung bình
- Mức 4: Từ 0 đến < 8 là loại yếu.

2.2. Kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường Cao đẳng nghề Du Lịch Đà Nẵng

2.2.1. Thực trạng chung về kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng

Tổng số sinh viên thực hiện: 525 sinh viên, trong đó sinh viên năm thứ I là 220 SV, sinh viên năm thứ II là 170 SV, sinh viên năm thứ 3 là 135 SV.

Bảng 1. Thực trạng chung về kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường CD nghề Du Lịch Đà Nẵng

Stt	Nhóm kỹ năng	Tổng điểm	Điểm trung bình	Thứ bậc
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp	2.765	8,64	9
2	Kỹ năng cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng giao tiếp	2.884	9,01	6
3	Kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp	2.809	8,78	7
4	Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi	2.772	8,67	8
5	Kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp	3.370	10,54	1
6	Kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu	3.299	10,31	2
7	Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp	3.050	9,53	5
8	Kỹ năng thuyết phục đối tượng trong giao tiếp	3.074	9,61	4
9	Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp	2.717	8,49	10
10	Kỹ năng sự nhạy cảm trong giao tiếp	3.294	10,29	3
Điểm trung bình			9,387	

Qua kết quả nghiên cứu thực trạng được thể hiện trong bảng số liệu và biểu đồ trên, chúng ta nhận định một điều là kỹ năng giao tiếp của sinh viên ở trường nằm trong giới hạn mức trung bình. Trong đó, kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp được sinh viên làm tốt nhất, 3 kỹ năng gần sát về mức yếu: Kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp; Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi; Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp. Kết quả thực trạng trên đã chứng minh rằng: Nhận xét đánh giá của giáo viên, nhân viên và cán bộ của trường như đã đề cập ở phần đặt vấn đề về kỹ năng giao tiếp của sinh viên là chính xác.

2.2.2. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường CD nghề Du lịch Đà Nẵng xét theo giới tính

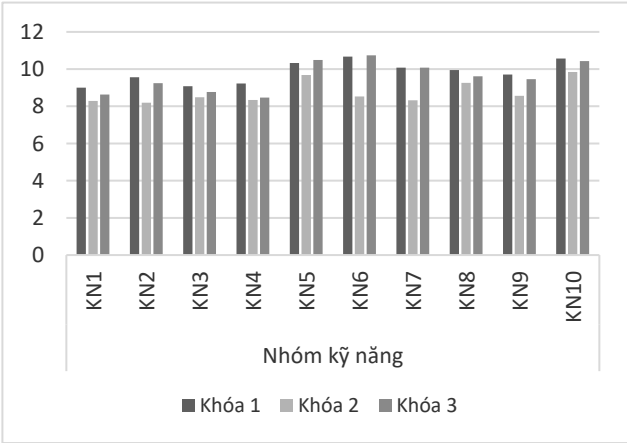
Bảng 2. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường CD nghề Du lịch Đà Nẵng xét theo giới tính

Stt	Nhóm kỹ năng	Nam	Nữ	P
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp	8,92	8,55	0,95
2	Kỹ năng cân bằng nhu cầu của	9,43	8,88	0,84

	chủ thể và đối tượng giao tiếp			
3	Kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp	9,18	8,65	0,93
4	Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi	8,88	8,60	0,67
5	Kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp	10,82	9,99	0,68
6	Kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu	10,83	9,77	0,78
7	Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp	9,65	9,49	0,98
8	Kỹ năng thuyết phục đối tượng trong giao tiếp	9,83	9,53	0,62
9	Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp	9,61	9,14	0,97
10	Kỹ năng sự nhạy cảm trong giao tiếp	10,22	10,32	0,74

Qua bảng số liệu trên, sự tương quan giữa kỹ năng giao tiếp của sinh viên nam và sinh viên nữ: $P > 0,05$, kỹ năng giao tiếp giữa sinh viên nam và nữ là có sự tương đồng. Trong đó, sinh viên nam có kỹ năng giao tiếp từ kỹ năng 1 đến kỹ năng 9 có phần tốt hơn sinh viên nữ. Riêng, kỹ năng nhạy cảm trong giao tiếp thì sinh viên nữ có phản ứng tốt hơn nhưng cũng không khác biệt nhiều.

2.2.3. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường CD nghề Du Lịch Đà Nẵng xét theo khóa học



Hình 1. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng xét theo khóa học

Qua các số liệu trên, ta thấy: Kỹ năng giao tiếp của các khóa học có sự khác nhau rõ nét. Sinh viên khóa 1 có kỹ năng giao tiếp tốt hơn so với sinh viên khóa 2 và khóa 3. Điều đặc biệt là sinh viên khóa 3 có kỹ năng giao tiếp tốt hơn sinh viên khóa 2.

Xét về độ tương quan, ta thấy độ tương quan giữa khóa 1 với khóa 3 ở mức tương quan cao nên phản ứng trong kỹ năng giao tiếp khóa 1 và khóa 3 tương đối giống nhau.

2.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của Trường CD nghề Du Lịch Đà Nẵng

- a. Các yếu tố thuộc về sinh viên
- Nhận thức về giá trị nghề đang theo học

Định hướng nghề nghiệp là một trong những nội dung cần thiết cho sinh viên, Bởi thông qua đó sinh viên sẽ nhận thức được đầy đủ hơn về nghề nghiệp mình đã lựa chọn như: xác định được rõ trách nhiệm, mục đích học tập và công việc sau khi ra trường, vun đắp thêm nhiệt huyết yêu

nghề và niềm đam mê công việc. Hiện tại, nhận thức về giá trị nghề đang theo học của sinh viên còn rất yếu. Sinh viên mờ hồ về ngành học: học như thế nào, ra trường làm gì? những khó khăn trong từng nghề như thế nào, ...

- Trình độ học lực đầu vào

Theo quy chế tuyển sinh nghề và quy định của nhà trường, trình độ đầu vào của sinh viên cao đẳng nghề là những người đã tốt nghiệp THPT hoặc có trình độ tương đương. Do trường mới thành lập nên thông tin tuyển sinh của trường chưa được nhiều học sinh, phụ huynh các tỉnh biết đến. Vì vậy, sinh viên của trường phần lớn là con em của TP Đà Nẵng có học lực thấp, ý thức chưa cao. Đó cũng là một nguyên nhân ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của sinh viên của trường.

- Sự giáo dục của gia đình

Gia đình là môi trường văn hóa đầu tiên giúp cho mỗi cá nhân phát triển nhân cách của mình, từ những mối quan hệ trong gia đình truyền thụ cho mỗi cá nhân những mẫu mực hành vi xã hội để ứng xử trong gia đình và ngoài xã hội. Xét về mặt bằng chung, sinh viên của chúng ta xuất thân từ gia đình tương đối khá giả, phần lớn được nuông chiều từ nhỏ về mặt vật chất nhưng lại thiếu sự quan tâm giáo dục tính kỷ luật, không coi trọng việc học tập rèn luyện tay nghề. Nổi bật trong nhân cách của sinh viên là những đặc điểm: Ích kỷ, tự kiêu, thiếu kỹ năng sống cần thiết trong mối quan hệ với mọi người.

b. Các yếu tố thuộc về nhà trường

- Chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo tại trường có tác động rất lớn đến chất lượng đầu ra của sinh viên. Hiện tại, chương trình đào tạo của trường đa phần được thiết kế dựa trên khung chương trình đào tạo của Bộ Lao động Thương binh Xã hội từ năm 2008. Vì vậy, chương trình đào tạo còn có nhiều bất cập: Nội dung kiến thức đào tạo còn nặng về lý thuyết, nhẹ về thực hành, thời lượng chương trình môn học nhiều, nhiều môn học không phù hợp với sự phát triển hiện tại và chưa phát huy được những kỹ năng mềm cho sinh viên hội nhập. Nhà trường đang từng bước chỉnh sửa để phù hợp với yêu cầu thực tế.

- Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất nhà trường góp phần vào việc nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, tạo môi trường thuận lợi cho học tập, làm việc của sinh viên, cán bộ giảng viên nhà trường. Hiện tại, trường ta cơ sở vật chất chưa đáp ứng tốt cho quá trình học tập của sinh viên. Các em thường xuyên thay đổi địa điểm học tập, không tập trung 1 nơi nên không khí học tập tại trường thấp, thiếu động lực thúc đẩy các em mong muốn đến trường. Phòng thực hành trang trí chưa hợp lý không phát triển được lòng yêu nghề và định hướng công việc khi ra trường cho các em.

- Đội ngũ giáo viên

Trong số các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng giảng dạy, đội ngũ giáo viên đóng vai trò quyết định. Đội ngũ giảng viên của trường có rất nhiều ưu điểm: Trẻ, năng động, nhiệt tình, có kinh nghiệm thực tế... Bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế cần phải khắc phục: Đội ngũ giáo viên tuổi đời trẻ lại quá thân thiện và gần gũi không khoảng cách với các em nên ranh giới giữa người thầy và người trò bị phá vỡ làm cho

các em có những hành vi vô ý thiếu lễ phép với giáo viên. Các giáo viên chưa có sự thống nhất cao trong xử lý các vấn đề vi phạm của sinh viên tại lớp. Quy trình giáo viên đứng lớp giảng dạy chưa được thực hiện và kiểm định tốt, kỹ năng sư phạm cũng còn nhiều hạn chế nên chất lượng giảng dạy tại lớp không đạt yêu cầu, chưa giúp sinh viên yêu thích các môn học.

- Một số yếu tố khác

Công tác quản lý học sinh viên của nhà trường có nhiệm vụ quản lý sinh viên thực hiện các nội quy, quy chế các chế độ chính sách, tổ chức các hoạt động giáo dục, các phong trào học tập và rèn luyện góp phần hình thành ý thức và kỹ năng giao tiếp cho sinh viên. Hiện tại, công tác quản lý sinh viên của trường chưa phát huy hết chức năng và nội lực của mình trong việc hình thành rèn luyện các kỹ năng liên quan đến giao tiếp.

Công tác đoàn thể trong trường bên cạnh nhiệm vụ tuyên truyền, giáo dục, bồi dưỡng lý luận chính trị, kiến thức xã hội và kỹ năng cho đoàn viên, thanh niên, sinh viên, tổ chức Đoàn trường còn giữ vai trò đoàn kết, tập hợp rộng rãi sinh viên, xây dựng tổ chức và định hướng hoạt động của các Hội trong trường học. Do đó, phát huy vai trò của công tác Đoàn - Hội trường học là một phần quan trọng, góp phần vào việc nâng cao hiệu quả kỹ năng giao tiếp của sinh viên. Đoàn Trường CĐ nghề Du lịch mới ra đời được 3 năm với sự tham gia nhiệt tình của đoàn viên, thanh niên và lực lượng giáo viên trẻ, năng động, luôn có tinh thần học tập, đổi mới, là nhân tố quan trọng, mở rộng cơ hội lựa chọn ban chấp hành để lãnh đạo hoạt động Đoàn. Bên cạnh những thuận lợi, Đoàn trường còn gặp không ít khó khăn và thách thức. Chương trình học nặng nề với nhiều ngành học khác nhau làm cho giảng viên và sinh viên không tập trung toàn lực cho những hoạt động thường xuyên. Đoàn trường chỉ duy trì những chương trình trọng điểm vào các dịp lễ, hè. Cán bộ Đoàn trường đa số chưa qua đào tạo, kinh nghiệm còn ít, đa số đều là kiêm nhiệm, không có thời gian đầu tư, nâng cao chất lượng hoạt động Đoàn.

3. Một số biện pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng

Kỹ năng giao tiếp của sinh viên bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố tác động khác nhau như đã trình bày. Trong giới hạn về thời gian và tài chính, báo cáo chuyên đề xin đưa ra 2 biện pháp cơ bản sau đây.

3.1. Hình thành nhận thức, nhu cầu, động cơ rèn luyện kỹ năng giao tiếp thông qua định hướng giá trị nghề đang học.

3.1.1. Vai trò của nhận thức trong hoạt động

Đời sống tâm lý con người gồm ba mặt cơ bản: Nhận thức, tình cảm và hành động.[5] Nhận thức con người nảy sinh tình cảm thúc đẩy con người hành động. Vì vậy, nếu nhận thức sai, thiếu yếu tố tình cảm con người sẽ hành động sai. Để giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp, chúng ta phải giúp các em nhận thức rõ vai trò, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống, trong sự nghiệp.

3.1.2. Cách thực hiện

a. Chỉnh sửa chương trình môn học

Các môn học trong chương trình đào tạo cần chỉnh sửa

theo hướng giúp các em nhận thức được ý nghĩa của giao tiếp có kỹ năng trong các mối quan hệ xã hội và trong công việc. Những môn học có sự tác động mạnh đến việc hình thành nhận thức, nhu cầu, động cơ rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên tại trường: Kỹ năng giao tiếp, Tâm lý khách du lịch, Quan hệ và chăm sóc khách hàng, Nghiệp vụ theo từng chuyên ngành đào tạo...

b. Âm thị bằng hành động chỉ dẫn trực tiếp và hành động chỉ dẫn bằng hình ảnh

Xét theo lịch sử hình thành (chủng loại và cá thể) và mức độ phát triển, tư duy của con người gồm có: Tư duy trực quan - hành động, tư duy trực quan - hình ảnh, tư duy từ ngữ - logic (trừu tượng). [5] Dựa trên cơ sở này, chúng ta có 2 biện pháp cụ thể sau:

c. Hành động chỉ dẫn trực tiếp

Thông qua các buổi lên lớp và giao tiếp với sinh viên, giáo viên chỉ dẫn, chỉnh sửa cụ thể và yêu cầu cao về kỹ năng giao tiếp của các em:

- Đồng phục, trang phục khi đến lớp;
- Thời gian ra vào lớp;
- Cách sắp xếp bàn ghế, bố trí lớp học và vị trí ngồi học trong lớp;
- Thái độ học tập: Lắng nghe, phát biểu, tranh luận, cách sử dụng ngôn ngữ.

d. Hành động chỉ dẫn bằng hình ảnh

- Trước tiên là hình ảnh mẫu thông qua chính kỹ năng giao tiếp của giáo viên: giáo viên cần phải thực hiện kỹ năng giao tiếp tốt với sinh viên và đồng nghiệp: Ra vào lớp đúng giờ, lời nói phải đi đôi với việc làm, quan tâm nhớ tên, nhớ lớp và các đặc điểm nổi bật của sinh viên mình giảng dạy;

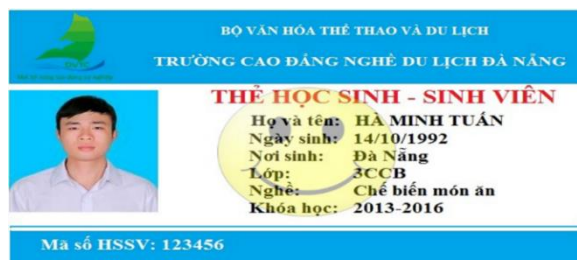
- Nhà trường cần hỗ trợ để giáo viên có những đồng phục chuyên nghiệp như ở một số nơi làm việc trong ngành du lịch;

- Thông qua thẻ sinh viên để âm thị nụ cười thân thiện cho sinh viên;

- Các phòng học lý thuyết, thực hành cần trang trí những hình ảnh đặc trưng cho từng ngành nghề và có sự thay đổi những hình ảnh đó theo các chủ đề sinh hoạt trong năm.



Hình 2. Giờ học thực hành



Hình 4. Thẻ học sinh – sinh viên

3.1.3. Kết quả thực hiện

Năm học 2014-2015 nhà trường đã đồng loạt chỉnh sửa chương trình đào tạo, chương trình môn học của các nghề: Quản trị Khách sạn, Quản trị Nhà hàng, Quản trị Lễ hành, Hướng dẫn viên và Kỹ thuật chế biến món ăn để phù hợp với thực tế yêu cầu. Đặc biệt, chương trình đào tạo đã bổ sung môn học Kỹ năng mềm để hoàn thiện những kỹ năng sinh viên cực kỳ thiếu hiện nay như: Kỹ năng phỏng vấn xin việc, Kỹ năng quản lý thời gian, Kỹ năng định vị bản thân, Kỹ năng làm việc nhóm...

Nhóm kỹ năng Thiết lập mối quan hệ của sinh viên cải thiện rất nhanh từ loại trung bình đã vươn lên loại khá: Sinh viên chủ động chào hỏi giáo viên, cán bộ trong trường, bắt chuyện với các bạn trong lớp lịch sự, sinh viên làm việc riêng trong lớp rất ít, tinh thần đồng đội làm việc nhóm được hình thành, sử dụng ngôn ngữ đúng chuẩn mực. Đặc biệt, hiện tượng gây lộn và đánh nhau giữa các sinh viên không còn diễn ra trong nhà trường.

3.2. Tổ chức quá trình dạy học tích cực góp phần rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên

3.2.1. Vai trò của hoạt động dạy học tích cực

Chúng ta đã biết rằng quá trình dạy học bao gồm quá trình dạy và quá trình học. Dạy là hoạt động lãnh đạo, tổ chức, điều khiển hoạt động học của học sinh. Học là hoạt động do được sự lãnh đạo, tổ chức, điều khiển nên nó là hoạt động nhận thức đặc biệt. Trong quá trình dạy học thì sự tương tác giữa GV và HS chính là chìa khóa mở cánh cửa thành công đối với chất lượng dạy và học. Quá trình dạy học tích cực sẽ giúp cho sinh viên có cơ hội thực hành và tự rèn luyện các kỹ năng giao tiếp đã được trang bị về mặt kiến thức cơ sở.

3.2.2. Cách thực hiện

a. Nâng cao năng lực và uy tín giảng dạy của giáo viên

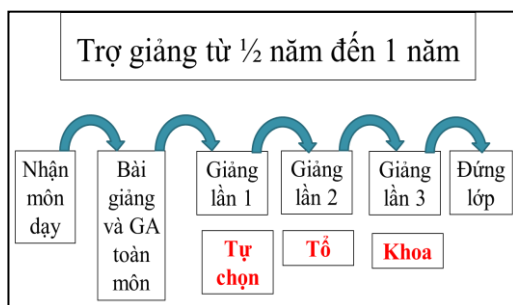
Hiệu quả của giáo dục và dạy học phụ thuộc rất nhiều vào uy tín của giáo viên. Thực chất của uy tín chính là tầm lòng và tài năng của giáo viên [3].

Theo quy trình đào tạo giáo viên ở trường đại học của Việt Nam và một số nước, giáo viên mới chưa có kinh nghiệm giảng dạy (Sinh viên mới ra trường, nhân viên làm trong doanh nghiệp, chuyên viên ở các bộ phận), chỉ được đứng lớp khi hoàn thành ít nhất 1 năm trợ giảng. Nhà trường nên áp dụng quy trình trợ giảng của một giáo viên mới để nâng cao năng lực giảng dạy của giáo viên đáp ứng theo yêu cầu xã hội. Giáo viên mới chưa có kinh nghiệm giảng dạy: Bước 1: Giáo viên nhận môn giảng dạy từ Tổ bộ môn. Bước 2: Giáo viên tiến hành biên soạn bài giảng, giáo án cho toàn

môn học. Bước 3: Giáo viên tiến hành giảng dạy thông qua hội đồng thẩm định 3 lần: Lần 1, giáo viên tự chọn bài giảng. Lần 2, Tổ bộ môn sẽ giao bài giảng cho giáo viên. Lần 3, Khoa sẽ giao bài giảng cho giáo viên. Nếu 3 lần giảng thử qua hội đồng đạt yêu cầu thì giáo viên sẽ được đứng lớp.

Đối với giáo viên đã có kinh nghiệm giảng dạy: Duyệt các biện pháp kiểm tra chuyên môn và thời gian thực tế tại doanh nghiệp như trường đang thực hiện.

Đối với giáo viên thỉnh giảng: Nhà trường cần tăng giá tiền cho từng giờ giảng nhưng phải yêu cầu cao hơn chất lượng mời thỉnh giảng: Trình độ chuyên môn, học vị, vị trí làm việc, cơ sở làm việc... Vì một số giáo viên thỉnh giảng của trường hiện nay chưa đáp ứng được chất lượng đứng lớp, thậm chí còn thấp hơn giáo viên trong trường.



Hình 5. Sơ đồ trợ giảng của giáo viên

b. Tổ chức các giờ học trên lớp theo phương pháp kích thích động cơ học tập của sinh viên

Theo Phan Trọng Ngọ: “Động cơ học tập của học viên là cái mà việc học của họ phải đạt được để thoả mãn nhu cầu của mình” [4].

Phương pháp dạy học tích cực hướng tới việc hoạt động hóa, tích cực hóa hoạt động nhận thức của người học, nghĩa là tập trung vào phát huy tính tích cực của người học chứ không phải là tập trung vào phát huy tính tích cực của người dạy, tuy nhiên để dạy học theo phương pháp tích cực thì giáo viên phải nỗ lực nhiều so với dạy theo phương pháp thụ động. Trong các giờ lên lớp giáo viên có thể sử dụng

các phương pháp sau đây:

- Phương pháp đặt và giải quyết vấn đề;
- Phương pháp hoạt động nhóm;
- Phương pháp đóng vai.

3.2.3. Kết quả thực hiện

Năm học 2014-2015, số giáo viên có hồ sơ giảng dạy đạt yêu cầu gồm: giáo án, sổ tay, bài giảng, giáo trình là 87% hơn 77% so với năm học 2013-2014. Hiện tượng sinh viên đưa đơn về việc khiếu nại giáo viên, xin đổi giáo viên giảng dạy đã chấm dứt. Sinh viên hứng thú với môn học hơn: Đi học đầy đủ, có ghi bài, lắng nghe giáo viên giảng bài và kết quả kiểm tra cuối môn học có điểm trung bình xếp loại khá trở lên chiếm tỷ lệ cao.

4. Kết luận

Kỹ năng giao tiếp là một trong những nhóm kỹ năng mềm rất cần thiết cho sinh viên đặc biệt là sinh viên du lịch làm việc trong ngành dịch vụ.

Qua quá trình thực hiện các biện pháp cụ thể: Chính sửa chương trình đào tạo, chương trình môn học, trang trí phòng học mang tính giáo dục, xây dựng và thực hiện quy trình đứng lớp của giáo viên và tổ chức các phương pháp dạy học tích cực, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng đã giúp sinh viên nâng cao được kỹ năng giao tiếp đáp ứng được yêu cầu của một nhân viên làm trong lĩnh vực dịch vụ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Dale Carnegie (2008), *Đắc nhân tâm* (Nguyễn Hiến Lê dịch), NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh.
- [2] Nguyễn Văn Hải (2010), *Biết để giao tiếp thành công*, NXB Văn hóa Thông tin Hà Nội.
- [3] Nguyễn Kế Hào (2009), *Giáo trình Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.
- [4] Phan Trọng Ngọ (2010), *Dạy học và phương pháp dạy học trong nhà trường*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.
- [5] Nguyễn Quang Uẩn (2009), *Tâm lý đại cương*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.
- [6] Đoàn Thị Hồng Vân (2010), *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

(BBT nhận bài: 27/01/2015, phản biện xong: 27/02/2015)