



## ĐÁNH GIÁ NHU CẦU CỦA SINH VIÊN KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH ĐỐI VỚI LỚP KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Ong Quốc Cường<sup>1</sup>, Vương Quốc Duy<sup>1</sup>, Lê Long Hậu<sup>1</sup>, Trần Thị Hạnh<sup>1</sup>,  
Nguyễn Thị Hoàng Quyên<sup>2</sup> và Lê Hoàng Dự<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ

<sup>2</sup> Trường cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Kiên Giang

<sup>3</sup> Sở Giáo dục và Đào tạo Cà Mau

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 13/08/2014

Ngày chấp nhận: 31/12/2014

### Title:

*Evaluating the demand of students of school of economics - business administration for class communication skills*

### Từ khóa:

*Nhu cầu, kỹ năng giao tiếp*

### Keywords:

*Demand, communication skills*

### ABSTRACT

*This study is aimed at evaluating the demand of students of School of Economics - Business Administration (SEBA) for communication skills. Research data were collected from 100 students from different courses. The findings show that most of communication skills have been recognized by SEBA students, but not much being applied in reality. Besides, the majority of students are not satisfied with their own communication skills received from the School. Therefore, appropriated and structured courses of communication skills have been expected to participate. In addition, the findings also imply that the students have diverse demands in aspects of such a course including class forms, teaching forms, assessment form, number of credits, and the size of class.*

### TÓM TẮT

*Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu là đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với kỹ năng giao tiếp. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ 100 sinh viên thuộc các khóa khác nhau. Kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh hiểu biết về kỹ năng giao tiếp nhưng lại chưa ứng dụng nhiều vào thực tiễn. Bên cạnh đó, đa số sinh viên đều chưa hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bản thân. Vì vậy, sinh viên thường có nhu cầu tham gia kỹ năng giao tiếp phù hợp và có cấu trúc hợp lý. Ngoài ra, sinh viên cũng có nhu cầu khá đa dạng về hình thức lớp học, hình thức dạy học, hình thức đánh giá, số tín chỉ, và số lượng người tham gia.*

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, phần lớn sinh viên sau khi ra trường, mặc dù rất tự tin với những kiến thức mà họ đã được trang bị ở giảng đường đại học, nhưng họ gặp nhiều khó khăn trong quá trình tìm việc và làm việc. Theo nghiên cứu của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam cho biết, có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên không tìm được việc làm phù hợp

do kỹ năng mềm yếu. Mặc dù vậy, các trường Đại học ở nước ta vẫn chưa đưa môn đào tạo kỹ năng mềm trở thành môn học chính khóa, vì thế sinh viên vừa thiếu và vừa yếu kỹ năng mềm. Một trong những kỹ năng mềm không kém phần quan trọng trong cuộc sống hằng ngày cũng như trong kinh doanh đó chính là kỹ năng giao tiếp. Kỹ năng giao tiếp ngày càng là bí quyết không thể thiếu trong môi trường làm việc hiện đại. Vấn đề này đòi hỏi

các sinh viên phải tạo dựng cho mình một kỹ năng giao tiếp nhằm tạo dựng một phong cách riêng. Nó đóng góp to lớn về sự thành công của một sinh viên và lớn hơn đó là sự phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh là một trong những khoa có số lượng sinh viên nhiều nhất Trường Đại học Cần Thơ. Khoa đào tạo khá nhiều chuyên ngành như Quản trị kinh doanh, Kinh doanh thương mại, Tài chính ngân hàng, Kinh doanh quốc tế,... Do đó, kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng không thể thiếu được đối với sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh. Vì vậy, nghiên cứu “Đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với lớp kỹ năng giao tiếp” được thực hiện nhằm phân tích thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên, tìm hiểu nhu cầu tham gia lớp kỹ năng giao tiếp và đề xuất những kiến nghị nhằm đáp ứng nhu cầu tham gia kỹ năng giao tiếp của sinh viên.

## 2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

### 2.1 Mục tiêu chung

Mục tiêu tổng quát của bài viết là phân tích thực trạng và đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với kỹ năng giao tiếp. Từ đó đề xuất giải pháp nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với kỹ năng giao tiếp.

### 2.2 Mục tiêu cụ thể

Phân tích thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh.

Đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với lớp kỹ năng giao tiếp.

Đề xuất giải pháp nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với kỹ năng giao tiếp.

## 3 PHƯƠNG PHÁP LUẬN

Theo John B. Hoben (1954), giao tiếp là sự trao đổi với nhau tư duy hoặc ý tưởng bằng lời. Martin P. Andelem (1950) cho rằng giao tiếp là một quá trình giúp chúng ta hiểu được người khác và làm cho người khác hiểu được chúng ta. Giao tiếp có thể hiểu là một quá trình, trong đó con người chia sẻ với nhau các ý tưởng, thông tin và cảm xúc, nhằm xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người với người trong đời sống xã hội vì những mục đích khác nhau. Trong giao tiếp luôn diễn ra ba góc độ khác nhau bao gồm khía cạnh trao đổi

thông tin giữa người với người, nhận thức lẫn nhau và tác động gây ảnh hưởng lẫn nhau (Trịnh Quốc Trung, 2010).

Giao tiếp là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định. Giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng trong đời sống xã hội, trong đời sống của mỗi con người. Giao tiếp bao gồm nhóm chức năng xã hội, và nhóm chức năng tâm lý. Nhóm chức năng xã hội bao gồm chức năng thông tin; chức năng tổ chức, phối hợp hành động; chức năng điều khiển; chức năng phê bình và tự phê bình. Nhóm chức năng tâm lý bao gồm chức năng động viên, khích lệ; chức năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ; chức năng cân bằng cảm xúc; chức năng hình thành, phát triển tâm lý, nhân cách (Chu Văn Đức, 2005). Ngoài ra, giao tiếp là cách thức để cá nhân liên kết và hòa nhập với nhóm, với xã hội. Thông qua giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ con người trao đổi thông tin cho nhau, hiểu được nhau, để hành động và ứng xử phù hợp với hoàn cảnh và những chuẩn mực do xã hội quy định (Nguyễn Thị Bích Thu, 2010).

## 4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng số liệu sơ cấp được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp sinh viên đang học tại Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh. Theo Slovin (1984), cỡ mẫu được xác định theo công thức sau:

$$n = N/(1 + Ne^2)$$

Trong đó:

N: số quan sát tổng thể

e: sai số cho phép (thường lấy bằng mức ý nghĩa alpha trong xử lý)

Theo số liệu thống kê từ phòng kế hoạch tổng hợp vào thời điểm nghiên cứu, số lượng sinh viên của Khoa là 4.767 sinh viên. Cùng với mức sai số cho phép là 10%. Ta xác định được cỡ mẫu  $n = 98$ . Tuy nhiên, số lượng quan sát thu được của nghiên cứu là 100. Đề tài sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo khóa học. Cụ thể số lượng sinh viên các khóa 35, 36, 37, 38 lần lượt chiếm tỷ lệ 21%, 29%, 28% và 22%.

Đề tài sử dụng phương pháp thống kê mô tả để phân tích thực trạng và nhu cầu của sinh viên đối với kỹ năng giao tiếp.

## 5 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

### 5.1 Phân tích thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh

Thông qua bản câu hỏi cấu trúc, các thông tin cơ bản về sự nhận thức của sinh viên về kỹ năng mềm trong quá trình học tập và rèn luyện. Bên cạnh đó, phần kết quả này cung cấp sự hiểu biết của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh thuộc các khóa khác nhau. Bảng 1 thể hiện sự hiểu biết của sinh viên đối với kỹ năng giao tiếp. Kết quả nghiên cứu cho thấy số sinh viên hiểu về kỹ năng giao tiếp nhưng chưa ứng dụng vào thực tế chiếm tỷ lệ cao nhất, chiếm 46%. Số sinh viên đã hiểu và ứng dụng vào thực tế chiếm 38%. Qua đó cho thấy số sinh viên hiểu biết về kỹ năng giao tiếp chiếm tỷ lệ rất cao nhưng phần lớn lại chưa từng ứng dụng vào thực tiễn, thậm chí một số sinh viên lại chưa hiểu rõ về kỹ năng này (chiếm 16%). Nguyên nhân là do sinh viên có quá ít điều kiện giao tiếp và tiếp xúc với môi trường thực tế. Ngoài ra, phần lớn các sinh viên nghĩ rằng kiến thức chuyên môn giỏi sẽ dễ dàng xin được việc làm nên chỉ cố gắng trau dồi kiến thức chuyên môn khiến tính năng động trong môi trường giao tiếp của sinh viên còn rất yếu.

**Bảng 1: Sự hiểu biết của sinh viên đối với kỹ năng giao tiếp**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Từng nghe nhưng chưa hiểu rõ	16	16,0
Hiểu nhưng chưa có ứng dụng vào thực tế	46	46,0
Hiểu và ứng dụng vào thực tế	38	38,0
Tổng	100	100,0

Nguồn : Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Dữ liệu cho thấy rằng hầu hết các sinh viên đều

**Bảng 3: Những cách rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Tự rèn luyện	37	37,0
Tham gia các phong trào do trường, lớp, khoa hay chi hội tổ chức, tham gia nhóm	49	49,0
Tham gia các cuộc thi thuyết trình, hùng biện,... dự các buổi tư vấn, hội thảo	8	8,0
Khác	6	6,0
Tổng	100	100,0

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Qua thống kê cho thấy sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp bằng cách tham gia các phong trào do trường, lớp, khoa hay chi hội tổ chức và tham gia nhóm chiếm tỷ lệ cao nhất 49%. Trong khi đó,

cần kỹ năng giao tiếp. Trong đó, số sinh viên đánh giá là rất cần thiết và cần thiết lần lượt chiếm 69% và 31%. Theo thang bậc nhu cầu của Maslow thì nhu cầu xã hội, trong đó có kỹ năng giao tiếp đứng ở tầng thứ ba. Như vậy, kỹ năng giao tiếp là kỹ năng mềm quan trọng trong cuộc sống hằng ngày, giúp sinh viên có thể tự tin và năng động hơn trong học tập, làm việc cũng như trong sinh hoạt và giao tiếp. Bên cạnh đó, kỹ năng giao tiếp cũng là một trong những tiêu chí mà các nhà tuyển dụng yêu cầu đối với sinh viên sau khi ra trường.

**Bảng 2: Lý do kỹ năng giao tiếp cần thiết đối với sinh viên**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giúp tự tin và năng động hơn	73	73,0
Giúp dễ xin việc và có việc làm lương cao	9	9,0
Giúp dễ thăng tiến trong công việc	6	6,0
Giúp tiết kiệm thời gian và chi phí	1	1,0
Khác	11	11,0
Tổng	100	100,0

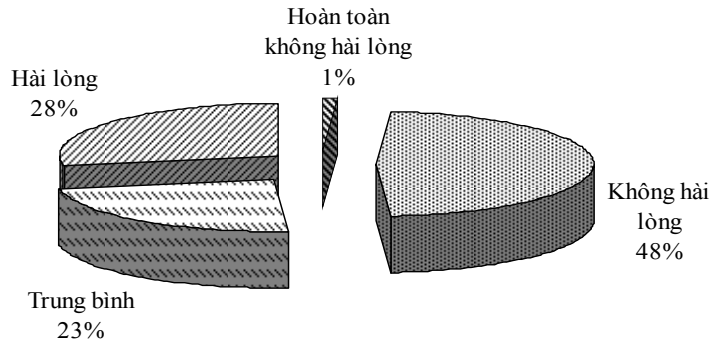
Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn các bạn sinh viên cần kỹ năng giao tiếp là để giúp tự tin và năng động, chiếm tỷ lệ cao nhất 73%. Trong khi đó, một số sinh viên cần kỹ năng này để dễ xin việc và có lương cao, thăng tiến trong công việc. Như vậy, phần lớn sinh viên hiện nay rất không tự tin và thiếu năng động trong nhiều hoạt động, điều đó ảnh hưởng rất lớn trong giao tiếp hằng ngày. Khi thiếu tự tin thì các sinh viên sẽ rất rụt rè, lúng túng vì thế mà phần lớn sinh viên cần kỹ năng giao tiếp để tăng sự tin và năng động trong cuộc sống, trong học tập và trong làm việc.

có 37% sinh viên tự rèn luyện; 8% sinh viên tham gia các cuộc thi thuyết trình, hùng biện,... dự các buổi tư vấn, hội thảo. Nguyên nhân mà phần lớn sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh

Trường Đại học Cần Thơ chọn cách rèn luyện kỹ năng giao tiếp là tham gia các phong trào do trường, lớp, khoa hay chi hội tổ chức, tham gia nhóm vì đây là hình thức dễ dàng nhất trong việc rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp trong suốt quá trình mà sinh viên theo học tại trường. Khoa, lớp, trường hay chi hội thường xuyên có rất nhiều hoạt động phong trào sôi nổi, vì vậy sinh viên có

rất nhiều cơ hội để tham gia. Đồng thời trong quá trình học tập sinh viên còn có thể tham gia làm bài tập nhóm cùng các bạn. Khi tham gia các hoạt động phong trào, các cuộc thảo luận trong quá trình học nhóm, sinh viên sẽ được tiếp xúc với rất nhiều người từ đó sinh viên sẽ có cơ hội học hỏi được nhiều thứ, sinh viên sẽ tự tin và năng động hơn trong cách ứng xử, cử chỉ, hành động và lời nói.



**Hình 1: Sự hài lòng của sinh viên về kỹ năng giao tiếp hiện tại**

Khi đánh giá về kỹ năng giao tiếp hiện tại thì phần lớn sinh viên đều cho rằng không hài lòng, chiếm 48%. Số sinh viên đánh giá ở mức hài lòng và trung bình lần lượt chiếm 28% và 23%. Nguyên nhân có thể là do sinh viên rèn luyện chưa đúng cách như việc sinh viên tham gia các phong trào chưa nhiệt tình, sau khi tham gia bản thân sinh viên không nhận thức được mình đã và đang học được những gì, đúc kết được những kinh nghiệm nào thông qua việc tham gia và trải nghiệm nó. Khả năng tự rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho chính mình còn quá thấp, thêm vào đó là sinh viên còn quá coi trọng việc nâng cao kiến thức chuyên môn, vì thế hầu hết sinh viên đều giành rất nhiều thời gian cho việc học tập mà bỏ mất thời gian để trau dồi và nâng cao các kỹ năng mềm cho mình. Bên cạnh đó, việc thiếu tự tin, thiếu tính năng động, sáng tạo và tính khiêm tốn cũng ảnh hưởng rất lớn đến việc nhận định khả năng giao tiếp hiện tại của sinh viên. Và một lý do cũng không kém phần quan trọng đó là điều kiện cũng như môi trường giao tiếp của sinh viên còn quá hạn hẹp. Hay nói cách khác là sinh viên khi có nhu cầu, điều kiện giao tiếp thì lại không có một môi trường phù hợp để giao tiếp vì thế sinh viên khó rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình.

**5.2 Đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đối với lớp kỹ năng giao tiếp**

Trong 100 sinh viên được khảo sát thì có đến

98% sinh viên có nhu cầu tham gia lớp kỹ năng giao tiếp. Ngoài ra phần lớn sinh viên đều đồng ý đưa môn kỹ năng giao tiếp vào khung chương trình đào tạo (chiếm 97%). Điều này có thể được lý giải là do sinh viên không hài lòng đối với kỹ năng giao tiếp của bản thân (chiếm 48%). Nhận thức được sự cần thiết cũng như sự thiếu hiểu biết, thiếu tự tin, thiếu năng động và không hài lòng về kỹ năng này trong cuộc sống, do đó nhu cầu tham gia học kỹ năng giao tiếp của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh là rất cao. Và việc tham gia kỹ năng này trong chương trình đào tạo sẽ dễ dàng hơn cho tất cả các bạn sinh viên.

Khi thống kê về hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp thì có đến 53,6% sinh viên chọn hình thức giảng viên tương tác liên tục với sinh viên. Bên cạnh đó, có 32% sinh viên chọn lớp học có các doanh nhân chia sẻ kinh nghiệm. Số sinh viên chọn lớp học truyền thống nhưng có thiết bị hỗ trợ (giấy bút, tranh ảnh, mô hình, máy chiếu) chỉ chiếm 7,2%. Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin, niềm tin và cảm xúc giữa người với người, sự chuyên giao thông tin và sự hiểu biết, hành vi thái độ được tiếp nhận bởi người khác. Vì thế, hình thức lớp học có giảng viên tương tác liên tục với sinh viên sẽ giúp sinh viên tiếp thu và phát huy tốt hơn khi tham gia lớp kỹ năng này. Bên cạnh đó, cũng cần có các doanh nhân thành đạt vào cùng chia sẻ kinh nghiệm.

**Bảng 4: Hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Truyền thống, chỉ nghe giảng, thỉnh thoảng đặt câu hỏi	0	0,0
Truyền thống, có các thiết bị hỗ trợ	7	7,2
Giảng viên tương tác liên tục với sinh viên	52	53,6
Có các doanh nhân chia sẻ kinh nghiệm	31	32,0
Khác	7	7,2
<b>Tổng</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Hình thức dạy học lớp kỹ năng này cũng ảnh hưởng rất lớn đến khả năng trau dồi cũng như việc nâng cao kỹ năng giao tiếp cho mỗi sinh viên. Kết quả khảo sát về hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp cho thấy có 45,4% sinh viên chọn hình thức các trò chơi nhỏ có lồng ghép về kỹ năng. Hình thức dạy thông qua các hoạt động tình nguyện xã hội và lồng ghép vào môn học lý thuyết chuyên môn lần lượt chiếm 27,8% và 14,4%. Số sinh viên chọn hình thức làm bài tập trên lớp và ở nhà chỉ chiếm 5,2%. Phần lớn sinh viên đều thích hình thức dạy và học kỹ năng giao tiếp có các trò chơi nhỏ có lồng ghép về kỹ năng và các hoạt động tình

nguyện xã hội, tổ chức các hoạt động ngoại khóa để sinh viên có điều kiện tiếp xúc thực tế như các hoạt động sinh viên hè tình nguyện, đi khảo sát thực tế,... Đặc biệt là hình thức dạy học có các trò chơi nhỏ có lồng ghép về kỹ năng sẽ giúp sinh viên có thể học một cách tự nhiên, không căng thẳng, kết hợp với sự hướng dẫn của giảng viên sinh viên sẽ tự rút ra bài học, kinh nghiệm cho chính mình. Bên cạnh đó, việc chơi các trò chơi với nhiều tình huống khác nhau, sinh viên sẽ có cách nhận thức, cư xử, khả năng thể hiện cảm xúc và cách sử dụng từ ngữ, ngôn từ một cách hiệu quả hơn...

**Bảng 5: Hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Các trò chơi nhỏ có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng	44	45,4
Làm bài tập trên lớp và về nhà	5	5,2
Có sự lồng ghép vào một môn học lý thuyết chuyên môn	14	14,4
Các hoạt động tình nguyện xã hội	27	27,8
Khác	7	7,2
<b>Tổng</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Khi khảo sát về hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp thì phần lớn sinh viên đều chọn bài tập nhóm, tình huống và vấn đáp, chiếm 85,6%. Số sinh viên chọn hình thức đánh giá là trắc nghiệm, kết hợp trắc nghiệm và tự luận lần lượt chiếm 7,2% và 4,1%. Nhược điểm của cách đánh giá trắc nghiệm hay kết hợp trắc nghiệm và tự luận chỉ kiểm tra được khả năng nhớ của sinh viên, khó kiểm tra được kỹ năng giao tiếp của sinh viên. Kỹ năng giao tiếp bao gồm nhiều kỹ năng nhỏ không chỉ đơn giản là nói cho hay mà còn là giao tiếp bằng miệng, bằng tai, bằng cử chỉ, hành động, thái độ, văn bản, giao tiếp trong kinh doanh, trong công việc, trong học hành,... Kỹ năng giao tiếp đòi hỏi người học cần có tính năng động và sáng tạo, vì thế hình thức đánh giá tốt nhất mà sinh viên chọn là bài tập nhóm, tình huống, vấn đáp; thông qua đó sinh viên sẽ có nhiều cơ hội để thể hiện mình hơn trong suốt một quá trình dài khi tham gia lớp học.

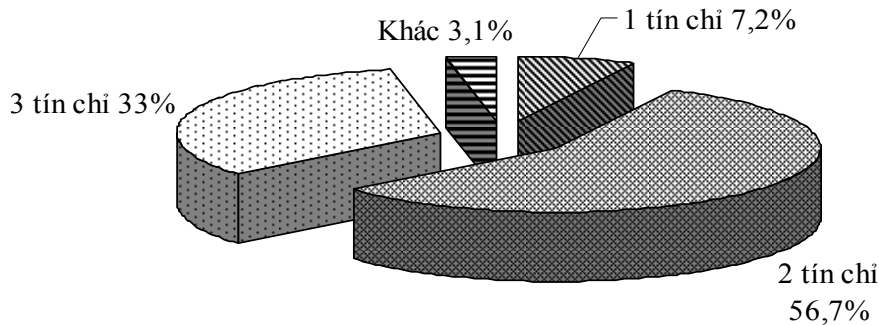
**Bảng 6: Hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp**

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Trắc nghiệm	7	7,2
Tự luận	0	0
Trắc nghiệm và tự luận	4	4,1
Bài tập nhóm, tình huống, vấn đáp	83	85,6
Khác	3	3,1
<b>Tổng</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra 2014

Khi khảo sát về số tín chỉ cần thiết khi giảng dạy học phần này trong khung chương trình đào tạo thì có đến 56,7% sinh viên chọn 2 tín chỉ. Số sinh viên chọn số tín chỉ là 3 chiếm 33%; và chỉ có 7,2% sinh viên chọn số tín chỉ là 1. Đây là kỹ năng mềm rất quan trọng vì thế 1 tín chỉ sẽ không thể nào đáp ứng được đầy đủ tất cả các vấn đề cần truyền đạt của giảng viên và tiếp thu của sinh viên.





**Hình 2: Số tín chỉ khi giảng dạy kỹ năng giao tiếp**

Kỹ năng giao tiếp là một kỹ năng mềm rất cần thiết cho sinh viên vì thế phần lớn các sinh viên muốn học kỹ năng này đều thích lớp học có khoảng từ 25 đến 45 người chiếm 77,3%; số lượng sinh viên chọn lớp từ 45 đến 65 người chỉ chiếm 17,5%. Số lượng sinh viên chọn lớp từ 65 người trở lên chỉ chiếm 5,2%. Nguyên nhân là do sĩ số lớp quá đông thì giảng viên sẽ khó cơ hội tiếp xúc hết sinh viên. Điều này sẽ gây trở ngại cho giảng viên khi khơi dậy tính tích cực cho người học. Do vậy, sinh viên cho rằng lớp học càng đông càng kém hiệu quả. Bên cạnh đó, đây là môn kỹ năng mềm nên lớp học cần có sự tương tác liên tục với sinh viên, nên lớp càng đông thì mức độ tương tác giữa giảng viên và sinh viên không đồng đều. Ngoài ra, khi thống kê về thời gian tham gia lớp học của sinh viên thì có 48,5% sinh viên chọn buổi sáng, 24,7% sinh viên chọn buổi chiều và 26,8% cho rằng theo lịch của Khoa.

## 6 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

### 6.1 Kết luận

Mục tiêu của bài viết xác định khả năng tiếp cận kỹ năng mềm (giao tiếp) cũng như yêu cầu của sinh viên Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh. Kết quả cho thấy rằng: Số lượng sinh viên hiểu biết về kỹ năng giao tiếp chiếm tỷ lệ rất cao nhưng phần lớn lại chưa từng ứng dụng vào thực tiễn. Kết quả nghiên cứu cho thấy đây là một kỹ năng mềm cần thiết đối với sinh viên và sinh viên cần nó để giúp mình tự tin và năng động hơn trong cuộc sống hàng ngày. Nhằm đạt được kỹ năng mềm, Phần lớn sinh viên thường tự rèn luyện hay tham gia các phong trào để nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình, nhưng khi đánh giá về kỹ năng giao tiếp hiện tại của bản thân thì phần lớn sinh viên đều cho rằng không hài lòng. Bên cạnh đó, sinh viên có nhu cầu

tham gia lớp kỹ năng giao tiếp và đều đồng ý đưa môn kỹ năng giao tiếp vào khung chương trình đào tạo.

Thống kê về hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp thì phần lớn sinh viên chọn hình thức giảng viên tương tác liên tục với sinh viên. Về hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp thì đa số sinh viên chọn hình thức các trò chơi nhỏ có lồng ghép về kỹ năng. Khi khảo sát về hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp thì phần lớn sinh viên đều chọn bài tập nhóm, tình huống và vấn đáp. Số sinh viên chọn hình thức đánh giá là trắc nghiệm, kết hợp trắc nghiệm và tự luận chỉ chiếm tỷ lệ thấp. Khi khảo sát về số tín chỉ cần thiết khi giảng dạy học phần này trong khung chương trình đào tạo thì đa số sinh viên chọn 2 tín chỉ. Kỹ năng giao tiếp là một kỹ năng mềm rất cần thiết cho sinh viên vì thế phần lớn các sinh viên muốn học kỹ năng này đều thích lớp học có khoảng từ 25 đến 45 người.

### 6.2 Đề xuất

Tăng cường mở các lớp kỹ năng giao tiếp để kịp thời đáp ứng các nhu cầu của sinh viên. Bên cạnh đó, khi đưa kỹ năng này vào khung chương trình đào tạo, Khoa cần chú ý đến các vấn đề sau: hình thức lớp học, cách thức dạy học, cách đánh giá môn học, số lượng sinh viên trong một lớp, số tín chỉ,... Về hình thức lớp học, Khoa nên tổ chức lớp có sự tương tác liên tục giữa sinh viên và giảng viên. Hình thức dạy học nên là các trò chơi nhỏ có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng. Khoa không nên mở các lớp có số lượng sinh viên quá đông.

Tăng cường đội ngũ giảng viên chuyên trách dạy các kỹ năng mềm cũng như kỹ năng giao tiếp. Đội ngũ giảng viên giảng dạy phải nhiệt tình, năng động và phải thường xuyên thay đổi phương pháp

truyền đạt để sinh viên có thể học được nhiều điều mới.

Áp dụng các phương pháp học tập nhằm nâng cao kỹ năng của sinh viên, như tăng cường hình thức làm bài tập lớn theo nhóm, thuyết trình, các buổi thảo luận... nhằm tăng cường điều kiện và môi trường giao tiếp cho sinh viên.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Chu Văn Đức, 2005, “Giáo trình Kỹ năng giao tiếp”, NXB Hà Nội.
2. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008, “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS”, NXB Hồng Đức.
3. Nguyễn Thị Bích Thu, 2010, “Chuyên đề kỹ năng giao tiếp”.
4. Trịnh Quốc Trung, 2010, “Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh”, NXB Phương Đông.
5. Võ Thị Thanh Lộc, 2010, “Giáo trình Phương pháp nghiên cứu khoa học và viết đề cương nghiên cứu”, NXB Đại học Cần Thơ.