

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC GIAO TIẾP CHO HỌC VIÊN NGHỀ TIẾP VIÊN HÀNG KHÔNG TẠI HỌC VIỆN HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

DEVELOPMENT SOLUTIONS COMMUNICATIVE COMPETENCE FOR VOCATIONAL TRAINEES FLIGHT ATTENDANT IN VIETNAM AVIATION ACADEMY

Cáp Thị Bích

Học viện hàng không Việt Nam

TÓM TẮT

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và quốc tế hóa, người học ngay khi còn học tập tại trường đã phải trang bị cho mình những năng lực tối thiểu để có thể sống, học tập, và làm việc đạt hiệu quả cao ngay khi ra trường. Học viện hàng không Việt Nam với sứ mệnh và tầm nhìn của mình hướng đến đào tạo ra nguồn nhân lực chất lượng tốt nhất. Người nghiên cứu với đề tài Giải pháp phát triển năng lực giao tiếp cho HV nghề TVHK tại HVHKVN nhằm đạt các mục tiêu: một là, đánh giá thực trạng phát triển NL giao tiếp của GV cho HV, và hai là, đề xuất các giải pháp nhằm phát triển NL giao tiếp cho HV nghề TVHK tại HVHKVN đạt hiệu quả hơn. Để đạt được mục tiêu nêu trên, người nghiên cứu sử dụng các phương pháp nghiên cứu lý luận, phương pháp nghiên cứu thực tiễn, và phương pháp nghiên cứu thống kê để làm rõ cơ sở lý luận, phân tích thực trạng triển khai NL giao tiếp của GV cho HV và đánh giá mức độ đạt NL giao tiếp của HV. Giải pháp đề xuất được kiểm nghiệm bởi các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong giảng dạy tại HVHKVN và kết quả ban đầu cho thấy các giải pháp mà tác giả đề xuất thể hiện tính khả thi cao. Thêm vào đó, kết quả thực nghiệm sư phạm giải pháp xây dựng môi trường học tập thân thiện, tăng cường các hoạt động ngoại khóa nhằm phát triển NL giao tiếp hoàn toàn khả thi và phù hợp với điều kiện của HVHKVN.

Từ khóa: năng lực, năng lực giao tiếp, phát triển, học viên nghề tiếp viên hàng không

ABSTRACT

In the context of globalization and internationalization, who while still studying at the school had to equip themselves with the minimum capacity to be able to live, study, and work effectively even when the school. Vietnam Aviation Academy with the mission and the vision of their training towards the human resources the best quality. The researcher with Development Solutions topic communicative competence for vocational trainees flight attendant in Vietnam Aviation Academy in order to achieve the objectives: first, to assess the state of development of communicative competence of teachers student members, and secondly, to propose solutions to develop communicative competence for

vocational trainees flight attendant aviation academy in Vietnam reached more effectively. To achieve the above purpose, the researchers used the method of theoretical research, practical research methods and statistical analysis methods to clarify the rationale, situation analysis function deployment communicative competence of teachers to students and assess the level achieved communicative competence of students. Proposed solution is tested by experts with extensive experience in teaching at Vietnam Aviation Academy and initial results show that the solution that represents authors propose feasible. In addition, experimental results build pedagogical solutions friendly learning environment, enhance extracurricular activities to develop communicative competence workable and consistent with terms of the Aviation Academy Vietnam.

Key words: *competences, communicative competence, develop, vocational trainees flight attendant*

I. Giới thiệu

Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người, thông qua giao tiếp cá nhân gia nhập vào các mối quan hệ xã hội, tiếp thu nền văn hóa xã hội lịch sử, biến nó thành cái riêng của mình, đồng thời cũng góp phần vào sự phát triển văn hóa chung. Xã hội phát triển, khoa học kỹ thuật càng hiện đại càng ảnh hưởng đến hành vi, sự suy nghĩ và cuộc sống con người nên mối quan hệ giữa con người với con người càng được quan tâm, vì thế giao tiếp được xem là vấn đề thời sự trong nhiều lĩnh vực, nhất là những lĩnh vực làm việc trực tiếp với con người như giáo dục, dạy học, ngoại giao, phục vụ khách hàng,...Ngày nay, giao tiếp là phương tiện để con người giao tiếp cùng nhau, hướng tới mục đích bình đẳng, hạnh phúc. Nhu cầu giao tiếp là nhu cầu cơ bản của con người. Để thỏa mãn nhu cầu giao tiếp và tiến hành giao tiếp có kết quả, con người cần có kỹ năng giao tiếp, như I.C.Vapilic đã nói: “Giao thiệp với mọi người là một nghệ thuật mà không phải ai cũng nắm được. Bất kỳ ai cũng phải học điều đó“ [5, tr.3].

Cùng với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế hàng hóa, lĩnh hội kỹ năng giao tiếp trở thành đòi hỏi cấp thiết của nhiều nghề, trong đó có nghề tiếp viên hàng không, là điều kiện của sự thành đạt trong những lĩnh vực về hàng không. Do đó, vấn đề đặt ra đối với đào tạo nghề tiếp viên hàng không là mỗi học viên phải được chuẩn bị và chủ động chuẩn bị cho mình về năng lực giao tiếp.

Trong những năm qua, chương trình đào tạo nghề tiếp viên hàng không tại HVHKVN đã có nhiều đổi mới về mục tiêu, nội dung, chương trình và phương pháp hình thức tổ chức đào tạo, tuy nhiên chưa thực sự quan tâm sâu sắc đến sự hình thành và phát triển năng lực hỗ trợ cho học viên nghề tiếp viên trong đó có năng lực giao tiếp.

Học viên học nghề tiếp viên tại HVHKVN là những người tiếp viên hàng không trong tương lai, họ cần được cung cấp những tri thức, kỹ năng về giao tiếp. Chính từ kiến thức về giao tiếp giúp họ có được những mối quan hệ tốt đối với bạn bè, thầy cô. Điều này sẽ là nhân tố giúp tạo điều kiện tốt cho việc học tập, học hỏi, giao lưu, lĩnh hội tri thức. Mặt khác, sau khi rời khỏi ghế nhà trường, học viên có được những tri thức cơ bản về năng lực giao tiếp nhằm giúp họ sống tốt, làm việc thành công trong các mối quan hệ xã hội, trong môi trường làm việc của mình, đáp ứng được yêu cầu của nghề nghiệp tương lai. Năng lực giao tiếp sẽ là hành trang quý giá giúp họ thành công trong nghề nghiệp nói riêng và cuộc sống nói chung. Hiện nay, đại đa số học viên học nghề tại HVHKVN đã có được những tri thức, kỹ năng giao tiếp nhất định nhưng còn vụng về, nhút nhát, thụ động trong lớp học cũng như việc trao đổi, giao tiếp giữa các bạn cùng học và với giáo viên. Hạn chế này do nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân năng lực giao tiếp của họ chưa cao.

Việc đề xuất một số giải pháp phát triển năng lực giao tiếp cho học viên nghề tiếp viên hàng không sẽ góp phần nâng cao năng lực giao tiếp của học viên nghề tiếp viên hàng không, qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ hành khách cho tiếp viên tại các hãng hàng không thông qua việc hỗ trợ hướng dẫn học viên nghề tiếp viên lựa chọn hình thức giao tiếp phù hợp hơn với nghề nghiệp, với nhu cầu của thị trường lao động nhằm tránh lãng phí về thời gian và kinh phí của bản thân, gia đình và hơn hết là tránh lãng phí về nguồn nhân lực phục vụ cho ngành Hàng không nói riêng và xã hội nói chung.

1. Khái niệm năng lực

Trong lĩnh vực nghề, năng lực được hiểu là: *khả năng thực hiện có trách nhiệm và hiệu quả các hành động, giải quyết các nhiệm vụ, vấn đề trong những tình*

huống khác nhau thuộc các lĩnh vực nghề nghiệp, xã hội hay cá nhân trên cơ sở hiểu biết, kỹ năng, kỹ xảo và kinh nghiệm cũng như sự sẵn sàng hành động [2].

Dựa trên các khái niệm và các yếu tố cấu thành năng lực từ các khái niệm, người nghiên cứu đưa ra khái niệm về năng lực ở góc độ của đề tài này có thể hiểu: *năng lực được hiểu như sự thành thạo, là khả năng của một cá nhân thực hiện tốt về một lĩnh vực nào đó trên cơ sở kết hợp giữa khả năng chuyên môn nghiệp vụ (bao gồm kiến thức, kỹ năng, kỹ xảo) với thái độ và nhiệt huyết của cá nhân khi hoàn thành công việc thuộc lĩnh vực liên quan.*

2. Khái niệm giao tiếp

Theo khoa học giao tiếp thì: *“giao tiếp là một quá trình thiết lập mối quan hệ hai chiều giữa một người với một hoặc nhiều người xung quanh, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy. Giao tiếp là một quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động” [1, tr.25].*

Ở một khái niệm chung nhất đối với đề tài nghiên cứu thì: *Giao tiếp là sự tác động qua lại giữa con người với con người, mà trong quá trình của nó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý, được thể hiện ở sự trao đổi thông tin, sự ảnh hưởng lẫn nhau, sự rung cảm lẫn nhau, sự hiểu biết lẫn nhau, và cuối cùng là những quan hệ qua lại giữa con người với con người được thực hiện, được thể hiện và được hình thành.*

3. Năng lực giao tiếp

Qua các nghiên cứu các khái niệm về năng lực giao tiếp, người nghiên cứu xin đưa ra định nghĩa về năng lực giao tiếp đối với đề tài như sau: *“Năng lực giao tiếp là tập hợp hệ thống những kỹ năng giao tiếp của con người để đạt được mục tiêu thông qua sự tương tác thích hợp, được phối hợp một cách hài hòa, hợp lý nhằm đạt kết quả cao nhất trong giao tiếp, trong công việc cũng như trong việc đối nhân xử thế”.*

4. Phát triển năng lực giao tiếp

Từ những khái niệm về năng lực, về giao tiếp cũng như khái niệm năng lực giao tiếp, người nghiên cứu xác định phát triển năng lực giao tiếp đối với đề tài này

được định nghĩa như sau: *Phát triển năng lực giao tiếp* là quá trình vận động hệ thống những *kỹ năng giao tiếp của con người* theo chiều hướng đi lên từ trình độ thấp lên trình độ cao hơn, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện hơn trong mối quan hệ tương tác, phối hợp với người khác để đạt được đầy đủ năng lực hoặc tiềm năng giao tiếp

II. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả đã sử dụng phối hợp các phương pháp sau:

* Nhóm phương pháp nghiên cứu lý luận

* Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn: điều tra bằng phiếu, phỏng vấn, tổng kết kinh nghiệm, xin ý kiến chuyên gia.

* Nhóm phương pháp toán thống kê

Phiếu khảo sát được tác giả gửi trực tiếp đến các học viên nghề tiếp viên hàng không tại Học viện hàng không Việt Nam vào tháng 4 năm 2016: 50 phiếu điều tra khảo sát

Và phỏng vấn sâu GV, HV và Tiếp viên trưởng của 3 doanh nghiệp lớn là 3 hãng HK: Vietnam Airlines, Vietjet Air và Jestar Pacific Airlines.

Số liệu khảo sát được xử lý bởi phần mềm SPSS cho ra kết quả của từng khách thể với những biểu hiện cụ thể. Sơ đồ biểu hiện các thành phần năng lực giao tiếp được vẽ bởi công cụ Microsoft Excel

III. Kết quả nghiên cứu

1. Mức độ GV triển khai NL giao tiếp cho HV thông qua môn học

Bảng 2.2: Điểm trung bình triển khai các nhóm NL

STT	Các nhóm năng lực	Điểm trung bình
1	NL thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp	4.05
2	NL bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp	3.75
3	NL thể hiện sự định hướng, cân bằng phù hợp trong giao tiếp	3.74

4	NL xác định vị trí giao tiếp	3.75
5	NL sử dụng phương tiện giao tiếp	4.24
6	NL ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp	4.17

Theo bảng trên, NL thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp; NL sử dụng phương tiện giao tiếp và NL ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp là những NL được GV đánh giá rằng đã chú trọng phát triển cho SV trong quá trình giảng dạy môn học tại HVHKVN với mức độ nhiều nhất. Tuy nhiên, NL bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp; NL thể hiện sự định hướng, cân bằng trong giao tiếp và NL xác định vị trí giao tiếp là những NL được GV chú trọng triển khai ở mức độ thấp hơn với ĐTB xấp xỉ 3,75. Phần lớn GV đã triển khai các NL này chú trọng tại hai mức độ “hiểu và giải thích” và “thực hành thành thạo”, nhưng vẫn có một số GV triển khai ở mức “biết” và “tham gia”

2. Đánh giá của GV về NL giao tiếp của HV nghề TVHK

Bảng 2.3: Điểm trung bình GV đánh giá HV

STT	Các nhóm năng lực	Điểm trung bình
1	NL thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp	3,16
2	NL bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp	2,80
3	NL thể hiện sự định hướng, cân bằng phù hợp trong giao tiếp	2,76
4	NL xác định vị trí giao tiếp	2,58
5	NL sử dụng phương tiện giao tiếp	3,37
6	NL ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp	3,20

Khi được hỏi về mức độ đạt NL giao tiếp của HV, sau khi triển khai NL giao tiếp cho HV qua các môn học thì GV đánh giá HV đã đạt được sáu NL giao tiếp với các giá trị ĐTB trong khoảng xấp xỉ từ 2.6 đến 3.4 trên thang đánh giá từ 1 đến 5. Như vậy, đánh giá của GV về mức độ đạt NL giao tiếp của HV nằm trên mức trung bình. Trong sáu NL, NL giao tiếp HV đạt thấp nhất là NL *Xác định vị trí giao tiếp*. Tuy nhiên, khoảng cách về mức độ đạt giữa các NL giao tiếp không nhiều khi NL đạt mức độ cao nhất cách NL đạt mức độ thấp nhất chỉ trong khoảng 0.8. Điều này cũng dễ hiểu vì ngay từ khi triển khai NL giao tiếp cho HV, chính GV cũng đã khẳng định mình hướng dẫn NL giao tiếp cho HV ở mức độ gần khá và mức độ quan tâm hướng dẫn từng NL cách nhau không nhiều và trong đó NL được hướng dẫn với mức độ thấp nhất là NL *Xác định vị trí giao tiếp*.

3. Đánh giá của HV về việc lĩnh hội các NL giao tiếp được GV triển khai thông qua môn học

Theo số liệu khảo sát, HV cho rằng sau khi GV triển khai NL giao tiếp thông qua môn học thì HV đã lĩnh hội được sáu NL giao tiếp chỉ ở mức độ trên trung bình, trong đó, NL lĩnh hội ở mức độ cao nhất là NL *thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp* (ĐTB = 3,61) và NL *sử dụng phương tiện giao tiếp* (ĐTB = 3,57).

Bảng 2.5: Điểm trung bình NL giao tiếp HV đạt được

STT	Các nhóm năng lực	Điểm trung bình
1	NL thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp	3,61
2	NL bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp	3,40
3	NL thể hiện sự định hướng, cân bằng phù hợp trong giao tiếp	3,40
4	NL xác định vị trí giao tiếp	3,27

5	NL sử dụng phương tiện giao tiếp	3,57
6	NL ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp	3,28

Nhóm NL giao tiếp HV lãnh hội ở mức độ cao nhất gồm NL *thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp* và NL *sử dụng phương tiện giao tiếp*.

Nhóm NL giao tiếp HV lãnh hội ở mức độ tương đối với ĐTB= 3,40 là NL *bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp* và NL *thể hiện sự định hướng cân bằng phù hợp trong giao tiếp*.

Nhóm NL giao tiếp HV lãnh hội ở mức độ thấp hơn là NL *xác định vị trí giao tiếp* (ĐTB= 3,27) và NL *ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp* (ĐTB= 3,28).

4. Đánh giá của DN

Qua khảo sát và phỏng vấn trực tiếp GV và HV, người nghiên cứu đã tìm hiểu được thực trạng về NL giao tiếp của HV nghề TVHK tại HVHKVN. Người nghiên cứu đã liên hệ và phỏng vấn ý kiến của một số DN, cụ thể ở đây là các Tiếp viên trưởng (những người làm việc trực tiếp với các TVHK) đại diện thuộc 3 hãng hàng không phổ biến: Vietnam Airlines, Vietjet Air và Jestar Pacific Airlines và ghi nhận được các ý kiến đánh giá của DN về mức độ đạt NL giao tiếp của HV khi tốt nghiệp đến làm việc cho các hãng hàng không.

Qua tìm hiểu ý kiến thực tế cho thấy NL giao tiếp của HV tốt nghiệp đến DN làm việc/thực tập chỉ đạt ở mức độ trung bình. Khi tiến hành nghiên cứu, phân tích tổng quan một số NL mà HV đạt được ở mức độ cao và tương đối cao, người nghiên cứu nhận thấy hầu hết GV, HV đều đánh giá HV đạt các NL ở mức độ “hiểu và giải thích” và mức độ “thực hành thành thạo”; về phía DN, ý kiến đánh giá của DN cũng thể hiện cùng kết quả (thang điểm 7/10).

IV. Nhận xét thực trạng phát triển NL giao tiếp

Bảng 2.6: Điểm trung bình các nhóm NL

STT	Các nhóm năng lực	Điểm trung bình		
		GV triển khai	HV lĩnh hội	GV đánh giá
1	NL thể hiện tính chủ động tích cực trong giao tiếp	4,05	3,61	3,16
2	NL bộc lộ tính nhạy cảm, lắng nghe người giao tiếp	3,75	3,40	2,80
3	NL thể hiện sự định hướng, cân bằng phù hợp trong giao tiếp	3,74	3,40	2,76
4	NL xác định vị trí giao tiếp	3,75	3,27	2,58
5	NL sử dụng phương tiện giao tiếp	4,24	3,57	3,37
6	NL ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp	4,17	3,28	3,20

Từ kết quả này cho thấy GV giảng dạy lớp TVHK tại HVHKVN nhận thức được tầm quan trọng của việc *thể hiện tính chủ động tích cực, sử dụng phương tiện giao tiếp và ứng xử khéo léo trong các tình huống giao tiếp* của HV nghề TVHK trong quá trình học tập tại trường cũng như phục vụ cho công tác nghề nghiệp sau này. Điều này cũng cho biết GV đã và đang cùng nhà trường phát huy các giá trị cốt lõi: *làm chủ mọi tình huống và tôn trọng hành khách, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho TVHK*.

GV định hướng giúp cho HV xác định được mục đích giao tiếp. Như vậy, việc rèn luyện NL xác định vị trí giao tiếp của nghề TVHK là vấn đề quan trọng, cần được tổ chức cho HV rèn luyện thường xuyên. Điều này chứng tỏ GV đã triển khai 3 nhóm NL trên cho HV ở mức độ thấp hơn trong sáu nhóm NL giao tiếp với mức triển khai tập trung tại hai mức độ “hiểu và giải thích” và “thực hành thành

thạo”. Kết quả này đồng thời cho biết GV chưa đánh giá cao NL nhạy cảm, định hướng cân bằng để xác định đúng vị trí người TVHK cũng như tầm quan trọng của các NL này trong sự phát triển NL giao tiếp cho HV nghề TVHK.

Như vậy, để NL giao tiếp phát triển là cả một quá trình rèn luyện, học tập từ sự tương tác giữa người với người, không thể một sớm một chiều mà phải là một quá trình có ý thức, kiên nhẫn với mục đích mà mỗi cá nhân HV mong muốn đạt được. Qua nhận xét của GV cho thấy tiềm năng về NL giao tiếp của HV nghề là có và cần được rèn luyện để phát huy tối đa và hỗ trợ cho mục tiêu học tập một cách hiệu quả nhất. Và GV là nhân tố kích thích và tạo điều kiện cho HV hoàn thiện NL giao tiếp, vì vậy, việc GV nghiên cứu soạn đề cương, điều chỉnh phương pháp giảng dạy và tạo hứng thú học tập cho HV sẽ tạo động lực giúp HV đạt NL giao tiếp tốt hơn và hiệu quả hơn.

Mặt khác, đánh giá của DN là một kết quả thực tế để nhà trường xem xét lại công tác phát triển NL giao tiếp cho HV khi còn trên ghế nhà trường. DN một mặt là kênh đối chứng kết quả NL giao tiếp của HV khi tốt nghiệp nhưng đồng thời DN cũng là một thành phần của cuộc sống người giao tiếp gặp sau khi tốt nghiệp nghề TVHK. Ngoài việc sử dụng NL giao tiếp trong đời sống hằng ngày, NL giao tiếp cũng được sử dụng để phát triển bản thân trong quá trình tạo mối quan hệ và thành công trong công việc nơi làm việc.

Mặc dù việc GV triển khai cũng như HV lĩnh hội các NL giao tiếp ở mức trên trung bình, nhưng cả GV và HV vẫn còn gặp một số khó khăn trong quá trình giảng dạy và giao tiếp.

Nguyên nhân dẫn đến kết quả về nhóm NL giao tiếp đạt ở mức độ thấp

Qua kết quả khảo sát tìm hiểu thực trạng việc phát triển NL giao tiếp cho HV nghề TVHK tại HVHKVN cho thấy vẫn còn một số NL giao tiếp HV đạt được ở mức độ thấp hơn so với các NL giao tiếp cần có của một TVHK. Các NL đạt ở mức độ thấp là do:

(1) Môi trường học tập chưa tạo điều kiện cho HV được thể hiện:

(2) Việc kết hợp các phương pháp dạy học chưa được đa dạng, chậm đổi mới

(3) *Tổ chức thực tập thực tế còn hạn chế*

(4) *Nội dung chương trình và cách giảng dạy của GV chưa thực sự hấp dẫn*

(5) *Nhân tố xuất phát từ phương pháp đánh giá của GV*

(6) *Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy*

Sau khi nghiên cứu cơ sở lý luận về năng lực giao tiếp và thực trạng NL giao tiếp của HV nghề TVHK tại HVHKVN cũng như những khó khăn trong quá trình giảng dạy và học tập, người nghiên cứu nhận thấy việc phát triển NL giao tiếp cho HV nghề TVHK tại HVHKVN là rất cấp bách và thiết thực trước nhu cầu ngày càng đòi hỏi cao về nguồn nhân lực của ngành HK nói chung và xã hội phát triển nói riêng. Người nghiên cứu đề xuất một số giải pháp cụ thể góp phần phát triển NL giao tiếp cho HV nghề TVHK tại HVHKVN như sau:

1. Xây dựng môi trường học tập thân thiện, tăng cường các hoạt động ngoại khóa
2. Kết hợp phương pháp học tập, chú trọng phương pháp hợp tác, thảo luận, làm việc nhóm
3. Mở rộng giao lưu hợp tác với các hãng hàng không
4. Điều chỉnh, cập nhật nội dung chương trình các môn học về Quan hệ khách hàng, kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm
5. Đổi mới việc đánh giá kết quả học tập
6. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất phù hợp với đào tạo nghề TVHK

Tóm lại, các giải pháp phát triển năng lực giao tiếp nếu được xem xét triển khai đồng loạt sẽ góp phần nâng cao chất lượng phát triển năng lực giao tiếp cho HV nghề TVHK tại Học viện hàng không Việt Nam nói riêng và góp phần đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp trong ngành hàng không nói chung trong bối cảnh hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

[1] Nguyễn Thị Chính, *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Tài liệu lưu hành nội bộ, 2008.

[2] Nguyễn Văn Đông, *Văn hóa giao tiếp của sinh viên*, Tạp chí Tâm lý học (5), 34-35-36, 2005.

[3] Giáo trình huấn luyện *Quan hệ khách hàng cơ bản*, Trung tâm huấn luyện bay - Vietnam Airlines, 2011.

[4] Nguyễn Chí Hòa, *Báo cáo Nâng cao năng lực giao tiếp cho người học tiếng việt*, ĐHQG Hà Nội, 2014.

[5] Nguyễn Thạc, Hoàng Anh, *Luyện giao tiếp sư phạm*, Trường ĐHSP Hà Nội I, Hà Nội, 1991.

[6] Trung tâm đào tạo khối dịch vụ - Vietnam airlines, *Giáo trình khai thác mặt đất – Kỹ năng chăm sóc khách hàng*, 2012.

[7] Trung tâm huấn luyện bay, *Giáo trình huấn luyện đào tạo tiếp viên hàng không*, 2009.

Tài liệu tiếng Anh

[8] Adler, RB, & Elmhorst, JM (2008) *Giao tiếp tại nơi làm việc: Nguyên tắc và thực hành cho doanh nghiệp và các ngành nghề*. New York: McGraw-Hill.

Các trang web

[9] <http://www.uky.edu/~drlane/capstone/commcomp.htm> – *Communication competence defined*, Dr. Lane's Perspective. Truy cập ngày 05/12/2015.

[10] <http://www.wisegeek.com/what-is-communication-competency.htm>. Truy cập ngày 01/12/2015.

Thông tin liên hệ tác giả chính (người chịu trách nhiệm bài viết):

Họ tên: Cáp Thị Bích

Đơn vị: Học viện Hàng không Việt Nam

Điện thoại: 0973.789.341

Email: bichcap.vaa@gmail.com

BÀI BÁO KHOA HỌC

THỰC HIỆN CÔNG BỐ THEO QUY CHẾ ĐÀO TẠO THẠC SĨ

Bài báo khoa học của học viên

có xác nhận và đề xuất cho đăng của Giảng viên hướng dẫn



Bản tiếng Việt ©, TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH và TÁC GIẢ

Bản quyền tác phẩm đã được bảo hộ bởi Luật xuất bản và Luật Sở hữu trí tuệ Việt Nam. Nghiêm cấm mọi hình thức xuất bản, sao chụp, phát tán nội dung khi chưa có sự đồng ý của tác giả và Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh.

ĐỂ CÓ BÀI BÁO KHOA HỌC TỐT, CẦN CHUNG TAY BẢO VỆ TÁC QUYỀN!

Thực hiện theo MTCL & KHTHMTCL Năm học 2017-2018 của Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh.