

PREPARE MELHOR O ESTUDANTE PARA UM FUTURO INCERTO: INCORPORA SOFT SKILLS NO ENSINO CONTÁBIL

RIBEIRÃO PRETO/SP ABRIL/2019

JOSÉ DUTRA DE OLIVEIRA NETO - FEARP/USP - dutra@usp.br
LUCIANO BASTOS DE CARVALHO - FEARP/USP - lucianolbc@gmail.com

Tipo: Relato de Experiência Inovadora (EI)

Categoria: Métodos e Tecnologias

Sector Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS E EMPRESAS DESTACAM A NECESSIDADE DO DESENVOLVIMENTO DE SOFT SKILLS NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO. AS HABILIDADES SOCIAIS, SOMADAS AS TÉCNICAS E TEORIAS COMUMENTE ENSINADAS, COMPLETAM O DESENVOLVIMENTO DOS ALUNOS. OS ESTUDOS APONTAM AS FERRAMENTAS DE METODOLOGIAS ATIVAS COMO SOLUÇÃO PARA PREENCHER ESSA NECESSIDADE. CONTUDO, AS PESQUISAS NEGLIGENCIAM O COMPORTAMENTO DO DOCENTE EM SALA DE AULA DURANTE A APLICAÇÃO DA METODOLOGIA ATIVA. O FOCO DESSAS PESQUISAS CONSISTE NA METODOLOGIA ATIVA EM SI. ASSIM, A PRESENTE PESQUISA OBJETIVA ENTENDER COMO O COMPORTAMENTO DO PROFESSOR INFLUENCIA O DESENVOLVIMENTO DE SOFT SKILLS NOS DISCENTES. AS SOFT SKILLS EM ANÁLISE CONSISTEM NO MODELO DE APRENDIZADO INTEGRAL DO ENSINO CONTÁBIL, SÃO ELAS: RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS, PENSAMENTO CRÍTICO, COLABORAÇÃO E COMUNICAÇÃO. ESSAS HABILIDADES SOCIAIS SERÃO VERIFICADAS EM UM CURSO DE CONTABILIDADE QUE UTILIZA FERRAMENTA DE ENSINO A DISTÂNCIA MOODLE E QUE CONTÉM AULAS PRESENCIAIS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA. A DISCIPLINA É DIVIDIDA EM DUAS CLASSES DE 36 ALUNOS DIFERENCIADAS PELO COMPORTAMENTO DO PROFESSOR. AMBAS AS CLASSES TÊM O CONTEÚDO DA DISCIPLINA APRESENTADO CONFORME A METODOLOGIA PROBLEM-BASED LEARNING. PORÉM, EM UMA CLASSE O DOCENTE EXPÕE A MATÉRIA DETALHADAMENTE E NA OUTRA INCENTIVA OS ALUNOS A BUSCAREM O CONHECIMENTO. O FINAL DA DISCIPLINA OCORRERÁ POR MEIO DE UMA APRESENTAÇÃO DE RESOLUÇÃO DE UM ESTUDO DE CASO ÚNICO POR AMBAS AS CLASSES A UM PÚBLICO MISTO DE AVALIADORES EXTERNOS E INTERNOS. ESSES AVALIADORES ANALISARÃO AS SOFT SKILLS DESTACADAS. ESPERA-SE QUE A CLASSE QUE NECESSITOU BUSCAR O PRÓPRIO CONHECIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DOS CASOS TENHA UM MAIOR DESENVOLVIMENTO DAS SOFT SKILLS. A OUTRA CLASSE TENDERÁ A TER UM APRENDIZADO MAIS RÁPIDO NAS HARD SKILLS. CONTUDO, NO FINAL DO PROCESSO DE ENSINO HÁ A EXPECTATIVA DE AMBAS SALAS POSSUÍREM O MESMO NÍVEL DE HARD SKILLS E O COMPORTAMENTO DO DOCENTE INFLUENCIAR ESPECIFICAMENTE A FORMAÇÃO DAS SOFT SKILLS NOS ALUNOS.

Palavras-chave: SOFT SKILLS; EDUCAÇÃO; CONTABILIDADE; METODOLOGIAS ATIVAS

1- INTRODUÇÃO

As entidades internacionais têm demonstrado que os profissionais graduados no ensino superior não possuem as habilidades sociais necessárias para atuar no mundo corporativo. O *International Education Standard (IES) 3*, publicado pela *International Accounting Standards Board* em 2015, aborda as habilidades profissionais exigentes para o profissional contábil como: (i) as intelectuais, (ii) interpessoais e de comunicação e (iii) pessoal e organizacional. Esses padrões educacionais visam atender as demandas do mercado, que procuram habilidades além das técnicas e conhecimentos teóricos (*hard skills*), buscam profissionais com suas *soft skills* desenvolvidas.

Pesquisa realizada com empresas listadas na *Fortune 500* demonstra que tais empresas almejam profissionais com atitudes positivas, respeito, confiança, iniciativa, trabalho em equipe e comunicação (JONES, BALDI, PHILLIPS & WAIKAR, 2016). Com enfoque na área contábil, estudo realizado na Nova Zelândia aponta que os cursos na área de negócio necessitam adicionar o desenvolvimento de *soft skills* em sua grade curricular (DE VILLIERS, 2011). Os *soft skills* auxiliam o profissional em negociações e trabalhos em grupos existentes em uma rotina empresarial (DE VILLIERS, 2011; RITTER et al., 2018). Assim, para o desenvolvimento das *soft skills* de modo a suprir a demanda mercadológica, os professores são incentivados a utilizar técnicas de aprendizado ativo em suas aulas (NEALY, 2012).

O estudo de metodologias ativas busca desenvolver as *soft skills* nos alunos por meio de ações pré-programadas. Entre as metodologias utilizadas se destaca o método *Problem-Based Learning (PBL)*. Tal método consiste em proporcionar uma atividade prática aos alunos por meio de um estudo de caso (BARROWS, 1996; NEALY, 2012). As pesquisas sobre a aplicação do PBL demonstram o desenvolvimento nos alunos do trabalho em equipe, gerenciamento de conflitos, tomadas de decisão e habilidades de comunicação. Contudo, essas pesquisas estudam somente o comportamento dos alunos, não é avaliado o comportamento do docente que, segundo Barrows (1996), pode influenciar o desenvolvimento dos *soft skills*. O comportamento do professor é apresentado como uma das fases necessárias para a formação integral de um aluno, com seu desenvolvimento social e técnico (Gomes, 2018). Tal fase consiste na presença de ensino contida no Modelo de Aprendizagem Integral (MAI) desenvolvido por Gomes (2018).

Diante do exposto, a presente pesquisa objetiva entender como o comportamento do professor influencia o desenvolvimento das *Soft Skills* de seus alunos. Para isso, desenvolveu-se um framework para a aplicação da metodologia PBL, baseado no MAI,

em uma turma de graduação em Ciências Contábeis de uma universidade pública do estado de São Paulo. O PBL aplicado busca desenvolver as *soft skills* apresentadas no MAI: pensamento crítico, solução de problemas, colaboração e comunicação. A seguir é discutido o que a literatura apresenta sobre essas *soft skills* e como o PBL atua em seu desenvolvimento. Posteriormente, discute-se a metodologia empregada nessa pesquisa, descrevendo os passos do PBL aplicados nas turmas alvo desse estudo.

2- REVISÃO TEÓRICA

A literatura demonstra que as empresas estão em busca de profissionais com as denominadas *soft skills*, como habilidades complementares as já exigidas *hard skills*. Entrevistas realizadas com empresas americanas demonstraram que os recrutadores almejam profissionais com as seguintes habilidades: atitudes positivas, respeito a outros, confiança, iniciativa, responsabilidade, trabalho em equipe e comunicação (JONES et al., 2016). Tal pesquisa complementa estudo realizado por Anthony e Garner (2016) que aponta que as faculdades objetivam em transmitir habilidades para preencher as demandas técnicas da força de trabalho do mercado, chamadas de *hard skills*, porém as *soft skills* não são trabalhadas. Assim, para melhor entendimento da importância das *soft skills* e de sua ligação com a educação elas são detalhadas a seguir.

2.1- Estudos sobre soft skills

Os *soft skills* são habilidades importantes em qualquer ambiente de trabalho (MATTESON; ANDERSON; BOYDEN, 2016). Tais habilidades moldam o comportamento dos trabalhadores, contudo, segundo Matteson, Anderson e Boyden (2016) não há definições específicas sobre as particularidades das *soft skills* individuais.

Para o entendimento das *soft skills*, primeiramente os autores definem habilidade como uma ação ocasionada pelo acesso a certo conhecimento. Assim, as *soft skills* consistem em ações não promovidas por fatores de conhecimentos técnicos, mas de conhecimentos comportamentais interpessoal e intrapessoal (MATTESON; ANDERSON; BOYDEN, 2016). Estudo realizado especificamente na área contábil por Tan e Laswad (2018) na Austrália e Nova Zelândia demonstrou que o trabalho colaborativo com os colegas, atitudes positivas, trabalho em equipe e comunicação estão entre as principais *soft skills* almejadas pelo mercado a este profissional. Os estudos sobre o desenvolvimento dessas habilidades sociais apresentam a necessidade da vivência por parte do aluno de situações reais ou idealizadas para a consolidação do conhecimento teórico adquirido. Uma teoria que rege esses estudos é chamada de Teoria da Aprendizagem Experiencial.

A Teoria da Aprendizagem Experiencial elaborada por Dewey (1981) consiste na experiência como sinônimo da educação. O saber é caracterizado pelas vivências dos indivíduos. Assim, em sua obra o autor apresenta que a educação e a experiência devem ser vistas como sinônimos e possui seu início no nascimento de cada indivíduo. Portanto, a medida em que o indivíduo passa por experiências em sua vida ele se molda conscientemente, formando hábitos e despertando sentimentos e emoções.

Dewey (1981) destaca que a experiência constrói o pensamento do indivíduo e sua teoria auxilia no desenvolvimento de abordagens construtivistas na educação. A abordagem construtivista auxiliou o desenvolvimento das competências para a formação contábil integral desenvolvido por Gomes (2018). Nesse modelo de formação os alunos são incentivados a interagir livremente para manifestação de ideias, expressões e troca de experiência entre si. Esse arranjo objetiva desenvolver as seguintes *soft skills*: resolução de problemas, pensamento crítico, colaboração e comunicação. Essas *soft skills* são apresentadas pela autora após uma revisão realizada na literatura e análise das *soft skills* necessárias para a formação integral de um aluno no curso de graduação em ciências contábeis. Portanto, como a presente pesquisa se baseia nesse modelo e também é aplicado em uma disciplina do curso de ciências contábeis, essas *soft skills* foram as avaliadas nesse estudo.

A Tabela 1 demonstra os *soft skills* a serem observadas, os conceitos utilizados e a literatura de embasamento teórico de forma a resumir os conceitos apresentados e que são utilizados na presente pesquisa.

Tabela 1 - Detalhes das Soft Skills utilizadas na pesquisa

<i>Soft Skills</i>	Conceitos	Autores
Resolução de Problemas	Descoberta do problema a ser resolvido. Análise de fatos e circunstâncias do objeto em estudo.	COETZZ et al., 2012 - OSCMANI; HIDI; WEERAKKODY, 2018 - DAOUK; BAHOUS; BACHA, 2016 - FAUST; PAULSON, 1998 - BARROS; BITTENCOURT, 2019.
Pensamento Crítico	Observação e avaliação de sistemas complexos. Conclusões justificáveis a questões não facilmente respondidas.	COETZZ et al., 2012 - MOHAMED; LASHINE, 2003 - COBO, 2013 - RITTER et al., 2008 - FAUST; PAULSON, 1998.
Colaboração	União de diferentes indivíduos em busca de um objetivo comum. Compartilhamento de informações.	NGANG; YUNUS; HASHIM, 2015 - MESSNER, 2010 - TAN; LASWAD, 2018 - EUROPEAN COMMISSION, 2010 - DAOUK; BAHOUS; BACHA, 2016.
Comunicação	Transmissão de mensagem de forma clara e com confiança. Escutar e passar informação apropriadamente.	NGANG; YUNUS; HASHIM, 2015 - YOKE; NGANG, 2015 - MESSENER, 2010; - JACKLING; DE LANGE, 2009 - KEEVY, 2016 - BARROS; BITTENCOURT, 2019.

fonte: GOMES (2018)

3- METODOLOGIA

As soft skills estão em devolvimento na disciplina de informática aplicada do curso de graduação em ciências contábeis de uma universidade pública do estado de São Paulo. A disciplina é ofertada como parte curricular obrigatória no primeiro semestre de 2019 do curso em questão. Um total de 72 alunos foram matriculados. Os alunos foram divididos em duas classes, ambas com 36 alunos.

A disciplina foi preparada para atuação em um ambiente virtual. Embora a disciplina seja ofertada presencialmente, a plataforma moodle é utilizada para a distribuição de todo material utilizado pelos alunos para a realização das atividades. Nessa plataforma, desenvolvida para cada uma das turmas, são disponibilizados vídeos educativos sobre cinco fases do desenvolvimento de cada etapa do PBL, realizadas em dias de aulas distintos: (i) definir problema e planejar solução, (ii) treinamento de ferramentas do Excel, (iii) discutir a solução, (iv) comunicar os resultados e (v) ética. A seguir apresenta-se o trabalho em desenvolvimento em cada etapa em ambas turmas e seus respectivos objetivos.

A etapa inicial de definição de problema e planejamento de sua solução se inicia com a atuação individual do aluno na leitura e proposta de solução do problema exposto no moodle a ser submetido ao ambiente virtual. Para a postagem final, referente a fase individual do primeiro dia, o aluno necessita apresentar as definições de conceitos chaves para a resolução do problema. Esses conceitos, depois são discutidos em grupos para alinhamento e preparação de uma proposta em comum. Essas atividades se resumem nas buscas de conceitos ainda não conhecidos pelos alunos e na solução do problema em si. O resultado dessas atividades resumem a finalização desse primeiro dia de atividades. As atividades realizadas por cada membro da equipe são disponibilizadas no fórum. Os conceitos levantados individualmente, devido as atividades de cada aluno nos grupos, são disponibilizados no moodle via apresentação eletrônica ou vídeo com link ao canal online "YouTube.com". O canal YouTube é utilizado de modo a servir como incentivador aos alunos, pois a disponibilização online de um material realizado pelos mesmos tendem a forçá-los a produzir um melhor conteúdo se comparado a um vídeo disponível somente ao professor. Os conceitos elecandos individualmente, que formam o conceito teórico para a solução do problema e grupo, são utilizados nos próximos dias de trabalho no estudo de caso apresentado.

A solução teórica proposta pelos grupos, posteriormente, é aplicada na ferramenta de tecnologia Excel. Nesse dia os alunos aprendem como utilizar a planilha eletrônica, aplicam os conhecimentos em casos didáticos e são incentivados a auxiliarem colegas

com dificuldade. Nesse dia é incentivando o assessoramento entre os alunos do conteúdo prático apresentado pelo professor.

O terceiro dia é dedicado para a discussão da solução do problema apresentado inicialmente com a união dos conceitos teóricos levantados no início da atividade e com a prática da utilização da ferramenta de tecnologia. A discussão em grupo resulta em um rascunho de um relatório da solução realizada em sala de aula. Os alunos devem utilizar o conhecimento adquirido nos dois primeiros dias para resolver o estudo de caso.

Os resultados discutidos pelos grupos são comunicados no quarto dia de atividade. Antes da aula um integrante do grupo disponibiliza no moodle da disciplina um arquivo com os slides a serem apresentados no dia. Todos os integrantes do grupo necessitam de postar no YouTube uma narração sobre o conteúdo dos slides. A atividade é finalizada com a apresentação final do grupo em sala de aula.

A grande diferenciação nas duas turmas consiste no comportamento no professor. Na classe A, o professor apenas informava que as informações estão no ambiente virtual da disciplina. Assim, os alunos têm que descobrir por conta própria o problema presente no estudo de caso no dia um e qual função no Excel pode auxiliá-los a resolver tal situação. Por outro lado, o professor auxilia a classe B a identificar o problema existente no estudo de caso no dia um e informa a classe B qual função do excel deve ser utilizada para os auxiliar a resolver o problema apresentado. A intenção dessa diferenciação foi em criar um comportamento diferenciado do professor na aplicação do PBL, e assim verificar se somente modificando esse fator o resultado da metodologia PBL se distingue entre as turmas.

Para avaliar como o PBL desenvolveu as soft skills dos alunos, serão convidadas pessoas que atuam no mercado e pesquisadores da área de negócios para avaliarem o estudo de caso final dos grupos. Esse estudo de caso será entregue igualmente às duas turmas. Porém, dessa vez, o professor não explicará o problema nem apresentará a função em excel para sua resolução para a classe B. Assim, as duas classes tiveram que detectar o problema apresentado no estudo de caso e o resolver de forma independente. A apresentação final desse estudo de caso será realizada para os avaliadores. Os avaliadores externos, convidados, e internos, professores da disciplina, anotarão livremente durante a apresentação, alternada aleatoriamente entre ambas as turmas, os pontos positivos e negativos de cada apresentação. A única solicitação será para observarem os pontos referentes a comunicação, engajamento e criatividade dos grupos. Essas três características serão alinhadas entre as soft skills pesquisadas, conforme a descrição de cada avaliador.

4- RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que as *hard skills* e *soft skills* apresentem diferentes evoluções nos alunos das Classes A e B. A Classe A tende a possuir suas *Soft Skills* mais desenvolvidas, porém a Classe B tende a ter uma maior progresso nas *Hard Skills* em um primeiro momento.

Como a Classe A deverá buscar o conhecimento de forma própria, a busca de conhecimento individualizada e, posteriormente, compartilhada entre os alunos tende a gerar maiores atritos entre os discentes. Isso devido a não ser apresentada uma possível solução pelo professor previamente. Assim, cada aluno poderá chegar a um possível resultado e os alunos deverão convencer, ouvir e colaborar entre si para a montagem de uma única solução. Porém, a não apresentação pelo docente da técnica e teoria a ser utilizada para resolver o caso pode prejudicar o desenvolvimento das *hard skills* dos alunos dessa classe. As *hard skills* serão desenvolvidas pelos próprios discentes até o final de cada caso.

A Classe B, por sua vez, já terá a teoria e técnica apresentada pelo professor no início de cada estudo de caso. Isso tende a facilitar a absorção de conhecimentos necessários para a solução do estudo de caso, uma vez que o docente explicará e demonstrará o material que os alunos deverão conhecer para o desenvolvimento da atividade. Desse modo, a *hard skill* será exposta claramente a Classe B. Contudo, devido a falta de necessidade de buscar conhecimentos e da já definição da teoria a ser utilizada, as *soft skills* podem ter seu desenvolvimento prejudicado. Tal fato pode ocorrer devido a existência de poucos conflitos e ideias divergentes na Classe B, que partirá do ponto já explicado pelo professor, se comparada a Classe A, que se baseará na busca de teorias e técnicas pelos próprios discentes.

Portanto, os resultados dessa pesquisa demonstrarão como o comportamento do professor afeta o desenvolvimento não somente das *soft skills*, como também das *hard skills*. Porém, como a intenção do processo de ensino é que tanto a Classe A e Classe B tenham o mesmo desenvolvimento das *hard skills* no final do processo educacional, o diferencial de como o docente atua em sala de aula tende a impactar principalmente nas *soft skills* dos discentes.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *soft skills* são necessárias para o convívio dos indivíduos em ambientes sociais, desde familiares a profissionais. Assim, a pesquisa em desenvolvimento implicará em

uma análise sobre o papel da escola e dos professores na formação do aluno para sua vida social de forma geral.

O resultado da pesquisa apresentará a influência comportamento do docente no processo de transmissão de conhecimentos a seus alunos. Contudo, o conhecimento não se limita as *hard skills*. O aluno deve ser fomado com aptão a resolver problemas, pensar de forma crítica, se comunicar e a colaborar com os diversos tipos de personalidades e nas diversas situações existentes na vida fora do ambiente escolar.

Além desse aprimoramento pessoal, a escola que formar um aluno com *soft skills* diferenciadas, respondendo a demandas de mercado, tende a ter seus alunos como alvos preferenciais de contratação das empresas. Desse modo, caso uma instituição de ensino demonstre ao mercado que forma profissionais com habilidades que ele exige, esses alunos tendem a ter uma ascensão profissional acelerada e a entidade de ensino tende a ser valorizada no ambiente educacional.

Portanto, o desenvolvimento de *soft skills* não consiste somente em utilizar uma metodologia de ensino que visa a seu desenvolvimento. O comportamento diferenciado do docente implicará em um progresso maior nas *soft skills* dos discente ou não. Por fim, conclui-se que o comportamento didático, não somente a técnica metodológica, é de suma importância para o desenvolvimento de *soft skills* nos alunos e tais habilidades influenciariam sua vida social pós instituição de ensino.

REFERÊNCIAS

ANTHONY, S.; GARNER, B. Teaching Soft Skills to Business Students. **Business and Professional Communication Quarterly**, v. 79, n. 3, p. 360–370, 2016.

BARROS, F. L. F.; BITTENCOURT, R. A. Evaluating the Influence of PBL on the Development of Soft Skills in a Computer Engineering Undergraduate Program. **2018 IEEE Frontiers in Education Conference (FIE)**, p. 1–9, 2019.

BARROWS. Problem-based learning in medicine and beyond: A brief overview. **New Directions for Teaching and Learning**, v. 68, n. 68, p. 3–12, 1996.

COBO, C. Skills for innovation: Envisioning an education that prepares for the changing world. **Curriculum Journal**, v. 24, n. 1, p. 67–85, 2013.

COETZEE, M. et al. **Developing student graduateness and employability**. [s.l: s.n.].

DAOUK, Z.; BAHOUS, R.; BACHA, N. N. Perceptions on the effectiveness of active learning strategies. **Journal of Applied Research in Higher Education**, v. 8, n. 3, p. 360–375, 2016.

DE VILLIERS, R. The incorporation of soft skills into accounting curricula: preparing accounting graduates for their unpredictable futures. **Meditari Accountancy Research**, v. 18, n. 2, p. 1–22, 2011.

EUROPEAN COMMISSION. Eurobarometer on graduate Employers value teamwork , communication and language skills employability : adaptability ,. n. December, 2010.

FAUST, J. L.; PAULSON, D. R. Active Learning: Cooperation in the College Classroom. v. 9, p. 140, 1998.

GOMES, G. DE S. Modelo de Aprendizagem Integral (MAI): um novo modelo para o ensino de contabilidade. 2018.

JACKLING, B.; DE LANGE, P. Do accounting graduates' skills meet the expectations of employers? a matter of convergence or divergence. **Accounting Education**, v. 18, n. 4–5, p. 369–385, 2009.

JONES, M. et al. the Hard Truth About Soft Skills: What Recruiters Look for in Business Graduates. **College Student Journal**, v. 50, n. 3, p. 422–428, 2016.

KEEVY, M. Using case studies to transfer pervasive skills : Some South African evidence Abstract. 2016.

MATTESON, M. L.; ANDERSON, L.; BOYDEN, C. "Soft Skills": A Phrase in Search of Meaning. **portal: Libraries and the Academy**, v. 16, n. 1, p. 71–88, 2016.

MESSNER, M. **Contemporary Issues in Accounting**. [s.l.] Springer International Publishing, 2010. v. 19

MOHAMED, E. K. A.; LASHINE, S. H. Accounting Knowledge and Skills and the Challenges of A Global Business Environment. 2003.

NEALY, C. Integrating Soft Skills Through Active Learning In The Management Classroom. **Journal of College Teaching & Learning (TLC)**, v. 2, n. 4, p. 2–7, 2012.

NGANG, T. K.; YUNUS, H. M.; HASHIM, N. H. Soft Skills Integration in Teaching Professional Training: Novice Teachers' Perspectives. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 186, p. 835–840, 2015.

OSMANI, M.; HINDI, N. M.; WEERAKKODY, V. Developing Employability Skills in Information System Graduates. **International Journal of Information and Communication Technology Education**, v. 14, n. 2, p. 17–29, 2018.

RITTER, B. A. et al. Designing Management Curriculum for Workplace Readiness: Developing Students' Soft Skills. **Journal of Management Education**, v. 42, n. 1, p. 80–103, 2018.

TAN, L. M.; LASWAD, F. Professional skills required of accountants: what do job advertisements tell us? **Accounting Education**, v. 27, n. 4, p. 403–432, 2018.

YOKE, TAN CHENG; NGANG, T. K. a Study on Soft Skill Development Among Final Year Diploma in Business Studies Students. **Malaysian Online Journal of Educational Management (Mojem)**, v. 4, n. 1, p. 64–85, 2015.