

ABILITY TO MEET ENGLISH REQUIREMENTS OF TOURISM GRADUATES AT DA NANG ARCHITECTURE UNIVERSITY

Phan Kim Ngan*, Nguyen Thi Hong An, Tran Thi Khanh Linh, Tran Thi Kim Toi, Ho Thi Kim Vi
Danang Architecture University

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	28/7/2024	This research aims to assess the level of English proficiency among tourism graduates from Danang Architecture University in terms of meeting job requirements, based on students' self-assessment. The research surveyed 214 current students and alumni working or interning in the tourism industry. The results show that students' English proficiency is only at the average level in all four skills: listening, speaking, reading, and writing. The survey results of the components of four skills indicate that students still have limitations in advanced skills such as reading and comprehending specialized documents, writing reports, and working with foreign partners. These findings also suggest that the specialized English courses for tourism have not yet met the requirements of the labor market. The research proposes comprehensive solutions from the university, lecturers, and students themselves to improve English proficiency, especially advanced skills needed for work in the tourism industry.
Revised:	30/9/2024	
Published:	30/9/2024	
KEYWORDS		
Responsiveness		
English		
Tourism		
Foreign tourists		
Da Nang		

KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG YÊU CẦU TIẾNG ANH CỦA SINH VIÊN TỐT NGHIỆP NGÀNH DU LỊCH THUỘC TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

Phan Kim Ngan*, Nguyễn Thị Hồng An, Trần Thị Khánh Linh, Trần Thị Kim Tới, Hồ Thị Kim Vi
Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	28/7/2024	Nghiên cứu này nhằm đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu tiếng Anh của sinh viên tốt nghiệp ngành Du lịch trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng trong công việc dưới góc độ tự đánh giá của sinh viên. Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát 214 sinh viên và cựu sinh viên đang làm việc hoặc thực tập trong lĩnh vực du lịch. Kết quả cho thấy khả năng tiếng Anh của sinh viên chỉ đáp ứng ở mức trung bình ở cả 4 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết. Kết quả khảo sát các yếu tố của 4 kỹ năng chỉ ra rằng sinh viên còn hạn chế trong các kỹ năng chuyên sâu như đọc hiểu tài liệu chuyên ngành, viết báo cáo, làm việc với đối tác nước ngoài. Kết quả này cũng cho thấy các học phần tiếng Anh chuyên ngành du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động. Nghiên cứu đề xuất cần có những giải pháp toàn diện từ nhà trường, giảng viên và bản thân sinh viên để nâng cao năng lực tiếng Anh, đặc biệt là các kỹ năng chuyên sâu phục vụ công việc trong lĩnh vực du lịch.
Ngày hoàn thiện:	30/9/2024	
Ngày đăng:	30/9/2024	
TỪ KHÓA		
Mức độ đáp ứng		
Tiếng Anh		
Du lịch		
Khách du lịch quốc tế		
Đà Nẵng		

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.10827>

* Corresponding author. Email: nganpk@dau.edu.vn

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, tiếng Anh đã trở thành ngôn ngữ toàn cầu và đóng vai trò quan trọng trong nhiều lĩnh vực, đặc biệt là trong ngành du lịch. Tại Việt Nam, với lượng khách quốc tế ngày càng tăng cùng các chính sách mở rộng thị trường quốc tế, yêu cầu về trình độ tiếng Anh đối với lực lượng lao động ngành du lịch ngày càng nâng cao. Tiếng Anh không chỉ là công cụ giao tiếp với khách du lịch quốc tế mà còn là phương tiện làm việc với khách nước ngoài, hỗ trợ đọc hiểu tài liệu chuyên ngành, tham gia hội họp và hợp tác kinh doanh quốc tế. Trong môi trường làm việc cạnh tranh, khi nhân viên có kiến thức và kinh nghiệm tương đương, tiếng Anh trở thành một trong những yếu tố then chốt quyết định cơ hội thăng tiến và khả năng tăng thu nhập.

Nhiều nghiên cứu đã được thực hiện xoay quanh năng lực ngoại ngữ và khả năng đáp ứng yêu cầu ngoại ngữ của sinh viên du lịch tại môi trường làm việc. Đáp ứng với công việc được hiểu là đáp lại những đòi hỏi, yêu cầu của công việc và của nhà tuyển dụng thể hiện thông qua năng lực của người lao động. Người có khả năng đáp ứng với công việc là những người có đủ năng lực để hoàn thành tốt các yêu cầu, đòi hỏi của công việc [1]. Nghiên cứu của nhóm tác giả Võ Hồng Phượng và Huỳnh Trường Huy [2] chỉ ra rằng sinh viên du lịch đã tốt nghiệp tự nhận thấy kỹ năng ngoại ngữ của họ chưa tốt, còn nhiều hạn chế. Tác giả Ung Thị Nhã Ca [3] đã khảo sát ở 3 góc độ: doanh nghiệp, trường đại học và cựu sinh viên, cho thấy doanh nghiệp mong muốn sinh viên được tăng cường kỹ năng nghe, nói, học thuật trong tiếng Anh. Tác giả Nguyễn Thúy Uyên và cộng sự [4] cũng chỉ ra rằng mặc dù sinh viên được đánh giá cao về thái độ, kiến thức và kỹ năng, nhưng khả năng ngoại ngữ vẫn còn hạn chế. Về năng lực ngoại ngữ của sinh viên, tác giả Nguyễn Thị Thảo và cộng sự [5] đã thực hiện khảo sát nhóm giảng viên và sinh viên đã hoàn thành chương trình đào tạo tiếng Anh tại Khoa Du lịch, trường Đại học Mở Hà Nội. Kết quả cho thấy đa số sinh viên có năng lực ngôn ngữ ở trình độ B1 – B2, tức là có thể bảo đảm duy trì giao tiếp trong các môi trường với các ngữ cảnh quen thuộc nhưng không nhiều sinh viên có thể duy trì giao tiếp tự nhiên trong các ngữ cảnh không quen thuộc. Tác giả Vũ Thị Thanh Nhã qua nghiên cứu [6] đã chỉ ra rằng đa số sinh viên còn yếu về giao tiếp và kiến thức chuyên ngành du lịch, đồng thời sinh viên cũng mong muốn thay đổi nội dung và phương pháp giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành du lịch. Theo tác giả Nguyễn Hồng Vân [7], việc thiếu vốn từ vựng, kiến thức nền tảng, các đoạn nghe dài và nhiều chủ đề không quen thuộc, cùng với việc thiếu tập trung khi nghe là những nguyên nhân chính dẫn đến kết quả nghe kém của sinh viên chuyên ngành Nhà hàng - Khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên. Nghiên cứu của nhóm tác giả Trần Đình Khang và Đỗ Anh Kiệt [8] tại Khoa Du lịch, trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Thành phố Hồ Chí Minh cũng cho thấy đa số sinh viên đánh giá kỹ năng nghe và nói tiếng Anh của mình ở mức trung bình; tỷ lệ sinh viên không có chứng chỉ chiếm trên 80%.

Từ phía doanh nghiệp du lịch, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách quốc tế, các yêu cầu về trình độ tiếng Anh trong tuyển dụng ngày càng được chú trọng. Nhiều doanh nghiệp đặt ra tiêu chuẩn tối thiểu về khả năng giao tiếp tiếng Anh hoặc yêu cầu các chứng chỉ quốc tế như TOEIC, IELTS ở mức độ nhất định. Tuy nhiên, điều kiện về năng lực ngoại ngữ trong lĩnh vực du lịch vẫn chưa được quy định chung trong văn bản quy phạm pháp luật, trừ tiêu chuẩn ngoại ngữ của hướng dẫn viên được quy định tại Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL [9]. Thực tế cho thấy vẫn còn một bộ phận không nhỏ sinh viên chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của tiếng Anh đối với nghề nghiệp tương lai. Nhiều sinh viên cho rằng tiếng Anh là môn học khó, không bắt buộc ở bậc đại học nên chưa thực sự chú tâm học tập. Hệ quả là khi ra trường, những sinh viên này thường gặp khó khăn trong việc đáp ứng yêu cầu công việc liên quan đến giao tiếp với khách quốc tế, từ đó mất đi cơ hội được tuyển dụng vào các doanh nghiệp lớn, uy tín trong ngành.

Vì vậy, muốn nâng cao năng lực của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch, trước hết phải xuất phát từ nhận thức và nỗ lực của sinh viên trong quá trình học tập và làm việc. Xuất phát từ thực tiễn trên, nghiên cứu này đã làm rõ mức độ đáp ứng yêu cầu tiếng Anh của sinh viên tốt nghiệp ngành Du lịch thuộc trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng trong công việc từ góc độ tự đánh giá của

sinh viên. Kết quả nghiên cứu sẽ cho thấy thực trạng sử dụng tiếng Anh trong công việc của sinh viên tốt nghiệp ngành du lịch, góp phần nâng cao nhận thức của sinh viên về tầm quan trọng của tiếng Anh đối với nghề nghiệp, đồng thời cung cấp cơ sở thực tiễn để nhà trường có những điều chỉnh phù hợp trong chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy nhằm nâng cao năng lực tiếng Anh cho sinh viên, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động trong lĩnh vực du lịch.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Thu thập dữ liệu

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát sinh viên ngành du lịch trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng các khóa 18, 19, 20 (đã tốt nghiệp, đang làm việc trong lĩnh vực du lịch và liên quan đến du lịch) và khóa 21 (đang thực tập tại các doanh nghiệp du lịch) nhằm thu thập dữ liệu sơ cấp để sử dụng cho nghiên cứu. Thời gian thực hiện khảo sát từ tháng 4 năm 2024 đến tháng 7 năm 2024.

Nội dung khảo sát gồm 02 phần chính là thông tin cá nhân của người được khảo sát và những thông tin liên quan đến mức độ đáp ứng yêu cầu tiếng Anh của sinh viên và cựu sinh viên ở 04 khía cạnh (nghe, nói, đọc, viết) theo 05 mức tương ứng với 1 – Rất không đồng ý, 2 – Không đồng ý, 3 – Trung bình, 4 – Đồng ý, 5 – Rất đồng ý.

Nghe, nói, đọc, viết là 04 kỹ năng được sử dụng để đánh giá năng lực của bất kỳ ngoại ngữ nào. Căn cứ vào tình hình thực tiễn và khảo sát ý kiến chuyên gia, nghiên cứu đã xây dựng nội dung khảo sát gồm 04 kỹ năng với 23 yếu tố, trong đó nghe có 5 yếu tố, nói có 7 yếu tố, đọc có 6 yếu tố và viết có 5 yếu tố, được thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1. Hệ thống các nội dung khảo sát sinh viên du lịch trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Kỹ năng	Ký hiệu	Diễn giải các kỹ năng
Nghe	NG1	Bạn nghe và tiếp nhận đầy đủ thông tin của khách du lịch sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ chính.
	NG2	Bạn nghe và tiếp nhận đầy đủ thông tin của khách du lịch sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai.
	NG3	Bạn nghe đầy đủ các nội dung trao đổi qua điện thoại với khách du lịch sử dụng tiếng Anh.
	NG4	Bạn nắm bắt được thái độ, ý tứ qua ngữ điệu trong lời nói của khách du lịch nói tiếng Anh.
	NG5	Bạn phân biệt được nhiều nguồn giọng của khách du lịch nói tiếng Anh.
Nói	N1	Bạn sử dụng ngữ pháp chính xác khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.
	N2	Bạn sử dụng đa dạng từ vựng khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.
	N3	Bạn có thể sử dụng ngữ điệu để thể hiện trạng thái, cảm xúc trong các tình huống giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.
	N4	Bạn có thể phản hồi lại khách du lịch nói tiếng Anh ngay lập tức.
	N5	Bạn có thể nói về nhiều chủ đề, lĩnh vực khác nhau khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.
	N6	Bạn có thể đàm phán, xử lý các tình huống với khách du lịch nói tiếng Anh.
	N7	Bạn có thể làm việc với các đối tác nước ngoài về khả năng cung ứng dịch vụ du lịch.
Đọc	D1	Bạn có khả năng đọc và hiểu các bài thuyết minh, tài liệu chuyên sâu về du lịch bằng tiếng Anh.
	D2	Bạn có khả năng đọc và hiểu các thông tin, sự kiện trên toàn cầu bằng tiếng Anh.
	D3	Bạn có khả năng đọc và phân tích những email, tin nhắn bằng tiếng Anh.
	D4	Bạn có khả năng đọc và hiểu những nội dung phức tạp trong thời gian ngắn.
	D5	Bạn có khả năng đọc và tóm tắt lại các tài liệu, thông tin bằng tiếng Anh.
	D6	Bạn có khả năng đọc các dự án, hợp đồng du lịch bằng tiếng Anh.
Viết	V1	Bạn có khả năng viết các email, thư từ bằng tiếng Anh có nội dung phức tạp.
	V2	Bạn có khả năng viết các bài báo cáo, bài thuyết minh bằng tiếng Anh.
	V3	Bạn có khả năng dịch thuật các tài liệu du lịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt và ngược lại.
	V4	Bạn có khả năng tốc ký và diễn giải lại đầy đủ nội dung bạn đã viết.
	V5	Bạn có khả năng trình bày quan điểm cá nhân bằng tiếng Anh sau khi đọc, tổng hợp các tài liệu.

Bảng khảo sát đã được thiết kế trên Google Form và thực hiện khảo sát đối với sinh viên ngành du lịch đã và sắp tốt nghiệp đang làm việc, thực tập trong các doanh nghiệp du lịch và có liên quan đến du lịch. Kết quả thu được 227 mẫu, trong đó có 214 mẫu đạt yêu cầu để phân tích (đạt 94,3%). Tổng số sinh viên 4 khóa khoảng 420 sinh viên, trong đó có 93 sinh viên đang thực tập tại các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn; khoảng hơn 60% sinh viên đã tốt nghiệp làm việc trong ngành du lịch (theo Báo cáo kết quả khảo sát cựu sinh viên ngành du lịch của Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng [10]). Theo công thức xác định mẫu nghiên cứu, số lượng mẫu tối thiểu cần đạt là 168 mẫu. Như vậy số mẫu của nghiên cứu đảm bảo yêu cầu phân tích. Đặc điểm mẫu nghiên cứu được thể hiện ở Bảng 2.

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
<i>Khóa:</i>	214	100
- 18	37	17,3
- 19	58	27,1
- 20	50	23,4
- 21	69	32,2
<i>Ngành học:</i>	214	100
- Quản trị Dịch vụ du lịch và Lữ hành	191	89,3
- Quản trị Khách sạn	23	10,7

2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Số liệu thu thập được xử lý theo phương pháp thống kê giá trị trung bình. Với việc sử dụng thang đo 5 mức độ, khả năng đáp ứng của từng kỹ năng thể hiện qua giá trị trung bình của chúng. Giá trị khoảng cách giữa các mức độ được tính theo công thức:

Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n

Như vậy, ý nghĩa các mức giá trị được diễn giải như sau:

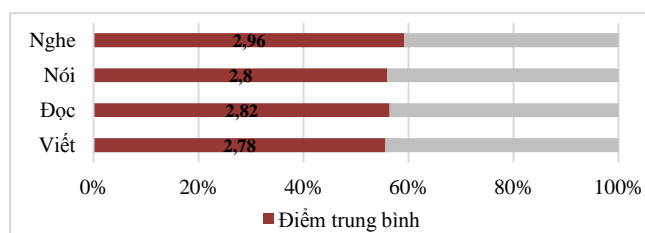
- Đáp ứng rất thấp: từ 1 – 1,8 điểm;
- Đáp ứng thấp: từ 1,81 – 2,6 điểm;
- Đáp ứng trung bình: từ 2,61 – 3,4 điểm;
- Đáp ứng cao: từ 3,41 – 4,2 điểm;
- Đáp ứng rất cao: từ 4,21 – 5 điểm.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đánh giá chung về khả năng đáp ứng yêu cầu tiếng Anh của sinh viên

Bảng 3. Kết quả trung bình mức độ đáp ứng của 04 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết

Tiêu chí	Điểm trung bình
Nghe	2,96
Nói	2,8
Đọc	2,82
Viết	2,78



Hình 1. Biểu đồ kết quả trung bình mức độ đáp ứng 04 kỹ năng tiếng Anh của sinh viên
(Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Kết quả khảo sát ở Bảng 3 và Hình 1 cho thấy cả 4 kỹ năng nghe, nói, đọc và viết đều nằm ở mức đáp ứng trung bình với điểm số trung bình dao động trong khoảng từ 2,78 đến 2,96 điểm. Kỹ năng nghe đạt điểm trung bình cao nhất (2,96 điểm), tiếp theo là kỹ năng đọc (2,82 điểm), kỹ năng nói (2,8 điểm) và cuối cùng là kỹ năng viết (2,78 điểm). Mặc dù có sự chênh lệch về điểm số nhưng khoảng cách giữa các kỹ năng không quá lớn, cho thấy mức độ đáp ứng tương đối đồng đều của người được khảo sát trong việc sử dụng tiếng Anh trong lĩnh vực du lịch. Tuy nhiên,

điểm số này cũng chỉ ra rằng khả năng sử dụng tiếng Anh của người được khảo sát vẫn còn nhiều hạn chế và cần cải thiện ở tất cả các kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng viết và nói nhằm nâng cao khả năng giao tiếp và làm việc hiệu quả hơn trong môi trường du lịch quốc tế.

3.2. Đánh giá khả năng nghe tiếng Anh của sinh viên

Bảng 4. Kết quả khảo sát mức độ nghe tiếng Anh của sinh viên

STT	Diễn giải các kỹ năng	Điểm trung bình
1	Bạn nghe và tiếp nhận đầy đủ thông tin của khách du lịch sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ chính.	3,1
2	Bạn nghe và tiếp nhận đầy đủ thông tin của khách du lịch sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai.	3
3	Bạn nghe đầy đủ các nội dung trao đổi qua điện thoại với khách du lịch sử dụng tiếng Anh.	2,9
4	Bạn nắm bắt được thái độ, ý tứ qua ngữ điệu trong lời nói của khách du lịch nói tiếng Anh.	3,1
5	Bạn phân biệt được nhiều nguồn giọng của khách du lịch nói tiếng Anh.	2,7

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Kỹ năng nghe của người được khảo sát đạt điểm trung bình 2,96 điểm, đạt mức đáp ứng trung bình. Kết quả khảo sát tại Bảng 4 cho thấy đa số các yếu tố đều nằm ở mức này, với điểm số dao động từ 2,7 đến 3,1. Khả năng nghe và tiếp nhận thông tin từ người nói tiếng Anh là tiếng mẹ đẻ và khả năng nắm bắt thái độ, ý tứ qua ngữ điệu đạt điểm cao nhất với 3,1 điểm, cho thấy những điểm mạnh trong giao tiếp trực tiếp và thấu hiểu ngữ cảnh. Khả năng nghe khách du lịch nói tiếng Anh như ngôn ngữ thứ 2 và nghe qua điện thoại cũng ở mức trung bình nhưng có phần thấp hơn, đặc biệt là khi giao tiếp qua điện thoại. Đáng chú ý, khả năng phân biệt nhiều nguồn giọng khác nhau nằm ở ranh giới giữa mức đáp ứng thấp và trung bình, cho thấy đây là một thách thức đáng kể. Không có yếu tố nào đạt mức đáp ứng cao hay rất cao, cho thấy người được khảo sát có khả năng nghe hiểu tiếng Anh ở mức chấp nhận được trong hầu hết các tình huống giao tiếp trong môi trường du lịch. Họ có thể hiểu được nội dung chính và một số chi tiết quan trọng, nhưng vẫn có thể gặp khó khăn đối với những thông tin phức tạp hoặc trong môi trường ồn ào.

3.3. Đánh giá khả năng nói tiếng Anh của sinh viên

Bảng 5. Kết quả khảo sát mức độ nói tiếng Anh của sinh viên

STT	Diễn giải các kỹ năng	Điểm trung bình
1	Bạn sử dụng ngữ pháp chính xác khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.	2,9
2	Bạn sử dụng đa dạng từ vựng khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.	2,8
3	Bạn có thể sử dụng ngữ điệu để thể hiện trạng thái, cảm xúc trong các tình huống giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.	3,1
4	Bạn có thể phản hồi lại khách du lịch nói tiếng Anh ngay lập tức.	2,8
5	Bạn có thể nói về nhiều chủ đề, lĩnh vực khác nhau khi giao tiếp với khách du lịch nói tiếng Anh.	2,7
6	Bạn có thể đàm phán, xử lý các tình huống với khách du lịch nói tiếng Anh.	2,7
7	Bạn có thể làm việc với các đối tác nước ngoài về khả năng cung ứng dịch vụ du lịch.	2,6

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Kết quả khảo sát mức độ đáp ứng của kỹ năng nói tại Bảng 5 cho thấy một bức tranh đa chiều về khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh của người được khảo sát trong lĩnh vực du lịch. Mặc dù điểm trung bình 2,8 điểm, nằm ở mức đáp ứng trung bình, nhưng có sự chênh lệch đáng kể giữa các yếu tố chi tiết.

Khả năng sử dụng ngữ điệu để thể hiện trạng thái và cảm xúc đạt mức độ cao nhất với 3,1 điểm, cho thấy người được khảo sát có kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ tốt, cũng là một yếu tố quan trọng trong ngành dịch vụ du lịch. Điều này giúp họ có thể truyền đạt ý nghĩ và tạo sự đồng cảm với khách hàng, ngay cả khi có hạn chế về ngôn ngữ. Tuy nhiên, khoảng cách giữa kỹ năng

này và các kỹ năng khác khá lớn, đặc biệt là so với khả năng làm việc với đối tác nước ngoài (2,6 điểm). Sự chênh lệch này cho thấy một sự mất cân đối trong khả năng nói, nơi các yếu tố liên quan đến giao tiếp chuyên nghiệp và chuyên sâu còn yếu hơn so với giao tiếp cơ bản.

Đáng chú ý, các kỹ năng như đàm phán, xử lý tình huống và nói về nhiều chủ đề khác nhau cũng ở mức thấp hơn trung bình (2,7 điểm). Điều này có thể gây khó khăn trong việc xử lý các tình huống phức tạp hoặc giao tiếp với khách hàng có nhu cầu đa dạng và chuyên biệt.

Kết quả này cũng phản ánh một thực tế phổ biến trong việc học ngoại ngữ, người học thường phát triển tốt các kỹ năng giao tiếp cơ bản nhưng gặp khó khăn với các kỹ năng phức tạp hơn như đàm phán, phản biện hay thảo luận chuyên môn.

3.4. Đánh giá khả năng đọc tiếng Anh của sinh viên

Bảng 6. Kết quả khảo sát mức độ đọc tiếng Anh của sinh viên

STT	Diễn giải các kỹ năng	Điểm trung bình
1	Bạn có khả năng đọc và hiểu các bài thuyết minh, tài liệu chuyên sâu về du lịch bằng tiếng Anh.	2,8
2	Bạn có khả năng đọc và hiểu các thông tin, sự kiện trên toàn cầu bằng tiếng Anh.	2,9
3	Bạn có khả năng đọc và phân tích những email, tin nhắn bằng tiếng Anh.	2,9
4	Bạn có khả năng đọc và hiểu những nội dung phức tạp trong thời gian ngắn.	2,9
5	Bạn có khả năng đọc và tóm tắt lại các tài liệu, thông tin bằng tiếng Anh.	2,8
6	Bạn có khả năng đọc các dự án, hợp đồng du lịch bằng tiếng Anh.	2,6

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Kết quả khảo sát tại Bảng 6 cho thấy mức độ đáp ứng của kỹ năng đọc tương đối đồng đều, với hầu hết các yếu tố nằm trong khoảng điểm từ 2,8 đến 2,9 điểm. Khả năng đọc và hiểu các thông tin, sự kiện toàn cầu; đọc và phân tích email, tin nhắn và đọc hiểu nội dung phức tạp trong thời gian ngắn đều đạt điểm cao nhất (2,9 điểm). Điều này cho thấy người được khảo sát đáp ứng được yêu cầu cơ bản trong việc xử lý thông tin hàng ngày.

Tuy nhiên, khả năng đọc các dự án, hợp đồng du lịch chỉ đạt 2,6 điểm cho thấy một điểm yếu quan trọng trong việc đọc hiểu các tài liệu chuyên môn và pháp lý, vốn rất quan trọng trong ngành du lịch. Điều này có thể gây khó khăn trong việc xử lý các tài liệu quan trọng liên quan đến hợp đồng, thỏa thuận và các quy định pháp lý trong lĩnh vực du lịch. Khả năng đọc và hiểu bài thuyết minh, tài liệu chuyên sâu về du lịch và đọc, tóm tắt tài liệu ở mức trung bình (2,8 điểm), cho thấy người được khảo sát có thể xử lý được các tài liệu chuyên ngành ở mức độ cơ bản, nhưng vẫn cần cải thiện để đạt hiệu quả cao hơn trong công việc.

Kết quả này cũng phản ánh một thực tế phổ biến trong việc học ngoại ngữ chuyên ngành, người học thường phát triển tốt các kỹ năng đọc hiểu thông tin chung nhưng gặp khó khăn với các tài liệu chuyên môn và pháp lý phức tạp.

3.5. Đánh giá khả năng viết tiếng Anh của sinh viên

Bảng 7. Kết quả khảo sát mức độ viết tiếng Anh của sinh viên

STT	Diễn giải các kỹ năng	Điểm trung bình
1	Bạn có khả năng viết các email, thư từ bằng tiếng Anh có nội dung phức tạp.	2,9
2	Bạn có khả năng viết các bài báo cáo, bài thuyết minh bằng tiếng Anh.	2,7
3	Bạn có khả năng dịch thuật các tài liệu du lịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt và ngược lại.	2,9
4	Bạn có khả năng tốc ký và diễn giải lại đầy đủ nội dung bạn đã viết.	2,7
5	Bạn có khả năng trình bày quan điểm cá nhân bằng tiếng Anh sau khi đọc, tổng hợp các tài liệu.	2,7

(Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Theo kết quả khảo sát tại Bảng 7, mức độ đáp ứng của kỹ năng viết dao động trong khoảng hẹp từ 2,7 đến 2,9 điểm, phản ánh khả năng đáp ứng tương đối cân bằng của kỹ năng viết tiếng Anh ở người được khảo sát, tuy nhiên kết quả cũng cho thấy không có kỹ năng nào nổi trội đặc biệt.

Khả năng viết email, thư từ có nội dung phức tạp và khả năng dịch thuật tài liệu du lịch đạt điểm cao nhất (2,9 điểm). Điều này cho thấy người được khảo sát có thể đáp ứng một số yêu cầu cơ bản trong giao tiếp bằng văn bản và xử lý thông tin song ngữ.

Tuy nhiên, kỹ năng viết chuyên sâu khác như viết báo cáo, bài thuyết minh, tốc ký và diễn giải lại nội dung, trình bày quan điểm cá nhân có điểm số thấp (2,7 điểm). Điểm số này cho thấy người được khảo sát gặp thách thức trong việc soạn thảo các nội dung viết phức tạp và chuyên nghiệp, cũng như trong việc tổng hợp và trình bày thông tin một cách hiệu quả.

Sự chênh lệch này có thể phản ánh thực tế rằng trong công việc hàng ngày, họ có nhiều cơ hội thực hành viết email và dịch thuật hơn so với việc viết báo cáo chuyên sâu hay trình bày quan điểm phức tạp. Điều này cũng phù hợp với xu hướng chung trong việc học ngoại ngữ, các kỹ năng giao tiếp thực tế thường được phát triển nhanh hơn so với các kỹ năng học thuật hoặc chuyên môn cao cấp.

3.6. Thảo luận

Từ các số liệu khảo sát cựu sinh viên và sinh viên đang làm việc, thực tập trong các đơn vị kinh doanh du lịch và liên quan đến du lịch, một số kết quả được ghi nhận như sau:

- Các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết đều chỉ đáp ứng yêu cầu công việc ở mức độ trung bình (2,78 – 2,96 điểm), trong đó cao nhất là kỹ năng nghe và thấp nhất là kỹ năng viết.

- Về mức độ nghe: Người được khảo sát có khả năng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách du lịch nói tiếng Anh ở mức trung bình, trong đó đáp ứng tốt hơn trong việc nắm bắt thái độ, ý tứ qua ngữ điệu nhưng còn hạn chế trong việc phân biệt nhiều nguồn giọng khác nhau.

- Về mức độ nói: Người được khảo sát có khả năng sử dụng ngữ điệu để thể hiện trạng thái, cảm xúc nhưng hạn chế khi làm việc với đối tác nước ngoài về khả năng cung ứng dịch vụ du lịch.

- Về mức độ đọc: Người được khảo sát có khả năng đọc hiểu các thông tin, sự kiện toàn cầu và phân tích email, tin nhắn bằng tiếng Anh tương đối nhưng còn yếu trong việc đọc các dự án, hợp đồng du lịch bằng tiếng Anh.

- Về mức độ viết: Người được khảo sát đáp ứng cơ bản trong việc viết email có nội dung phức tạp và dịch thuật tài liệu du lịch, còn hạn chế trong việc viết báo cáo, bài thuyết minh và trình bày quan điểm cá nhân bằng tiếng Anh.

4. Kết luận và gợi ý một số giải pháp

Nghiên cứu này tập trung khảo sát các cựu sinh viên và sinh viên Khoa Du lịch, trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đang làm việc và thực tập tại các đơn vị kinh doanh du lịch và liên quan đến du lịch. Kết quả nghiên cứu cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu tiếng Anh của sinh viên ngành du lịch trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng còn ở mức trung bình ở cả 4 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết. Kết quả này phản ánh thực trạng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động. Cần có những giải pháp toàn diện để nâng cao năng lực tiếng Anh cho sinh viên, đặc biệt chú trọng phát triển các kỹ năng chuyên sâu phục vụ công việc.

Trên cơ sở đó, tác giả gợi ý một số giải pháp như sau:

- Đối với nhà trường và khoa: cần rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch, tăng cường thời lượng và nội dung các môn học liên quan đến tiếng Anh chuyên ngành; Tổ chức các hoạt động ngoại khóa như câu lạc bộ tiếng Anh du lịch, cuộc thi tiếng Anh chuyên ngành để tạo môi trường thực hành cho sinh viên.

- Đối với giảng viên: cần cập nhật và đổi mới phương pháp giảng dạy, tăng cường sử dụng các tình huống thực tế trong ngành du lịch để giảng dạy; Chú trọng phát triển các kỹ năng chuyên sâu cho sinh viên như đọc hiểu tài liệu chuyên ngành, viết báo cáo, đàm phán với đối tác nước ngoài; Tăng cường sử dụng tiếng Anh trong giảng dạy các môn chuyên ngành du lịch để tạo môi trường thực hành cho sinh viên.

- Đối với sinh viên: Chủ động nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của tiếng Anh trong ngành du lịch; Tích cực tham gia các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ tiếng Anh để rèn luyện các kỹ năng; Tự học và thực hành tiếng Anh thường xuyên, tận dụng cơ hội thực tập, làm việc bán thời gian trong các doanh nghiệp du lịch để trau dồi kỹ năng tiếng Anh thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] T. T. P. Le, T. T. P. Le, and H. V. B. Tong, "Assessment of graduates' level of responsiveness to job to the requirements of recruiting enterprises: case study of University of Economics, Hue University," *Hue University Journal of Science*, vol. 132, no. 5A, pp. 167-192, 2023.
- [2] P. H. Vo and H. T. Huynh, "Evaluating the responsiveness to career of tourism students in the Mekong Delta," *Journal of Science and Development Economics*, no. 3, pp. 9-18, 2013.
- [3] C. T. N. Ung, "The reality of tourism training quality in Tay Do University and the capability to meet the demand of the tourism market in Can Tho," *Ho Chi Minh city University of Education Journal of Science*, vol. 66, no. 1, pp. 38-49, 2015.
- [4] U. T. Nguyen *et al.*, "Assessment of students' ability to meet job demand after graduation, Faculty of Tourism, School of Languages and Tourism, Hanoi University of Industry," *Science and Technology Journal, Hanoi University of Industry*, no. 12, pp. 315-320, 2022.
- [5] T. T. Nguyen *et al.*, "A pilot survey on linguistic competence of students at Faculty of Tourism, Hanoi Open University," *Journal of Science, Hanoi Open University*, no. 114, pp. 11-20, 2024.
- [6] N. T. T. Vu, "Teaching English for tourism to meet learner's needs," *VNU Journal of Foreign Studies*, vol. 34, no. 6, pp. 48-59, 2018.
- [7] V. H. Nguyen, "English listening practice for students in the Restaurant - Hotel sector, Faculty of Tourism, University of Science - Thai Nguyen University: current situation and some measures," *Vietnam Journal of Education*, vol. 24, no. 1, pp. 271-276, 2024.
- [8] K. D. Tran and K. A. Do, "The current state of English listening and speaking skills of Tourism students: A case study at the University of Social, Sciences and Humanities - Vietnam National University Ho Chi Minh City," *Vietnam Journal of Education*, vol. 24, no. 3, pp. 237-242, 2024.
- [9] Ministry of Culture, Sports and Tourism, *Circular 06/2017/TT-BVHTTDL dated December 15th, 2017 Detailing certain articles of the Law on Tourism*, 2017.
- [10] Danang Architecture University, *Report on the survey results of Tourism alumni from Da Nang Architecture University*, 2023.