



Xây dựng chương trình giảng dạy dựa trên năng lực cho khóa học kỹ năng nói tiếng Anh dành cho sinh viên ngành du lịch và khách sạn tại Việt Nam

Nguyễn Đức Minh Quang, Lê Thị Sơn Trà, Trần Thu Trang

Khoa Sau đại học, Trường Đại học Ngoại Ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội

“

Nghiên cứu nhằm xây dựng một chương trình giảng dạy dựa trên năng lực cho khóa học kỹ năng nói tiếng Anh dành cho sinh viên ngành du lịch và khách sạn ở một cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam. Kết quả cho thấy, chương trình giảng dạy cần định hướng đến các nhiệm vụ giao tiếp trong thực tế, hình thức đánh giá liên tục và các phương pháp học tập tương tác, đảm bảo rằng sinh viên sẽ được chuẩn bị tốt cho thành công nghề nghiệp trong ngành du lịch và khách sạn.

”

Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, việc thiết kế chương trình giảng dạy kỹ năng nói tiếng Anh phù hợp với nhu cầu của người học đã thu hút được sự quan tâm đáng kể của các cơ sở đào tạo, nghiên cứu. Hệ thống giáo dục như: Đại học Canberra (Australia) và Đại học Ball State (Mỹ) đã đóng góp vào sự phát triển kỹ năng nói tiếng Anh thông qua các khóa học dựa trên năng lực. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu thường bỏ qua những thách thức đặc biệt mà người mới bắt đầu học tiếng Anh gặp phải hoặc không đưa ra các giải pháp dựa trên nghiên cứu. Thay vào đó, họ chỉ đưa ra những quan sát đặc thù theo ngữ cảnh và khuyến nghị chung.

Tại Việt Nam, một số nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của việc điều chỉnh chương trình giảng dạy với nhu cầu học tập của sinh viên và bối cảnh giảng dạy, đặc biệt là trong việc thiết kế các chương trình giảng dạy tập trung vào người học và chương trình giảng dạy kỹ năng nói tiếng Anh cho mục đích đặc thù (ESP). Những nghiên cứu này khẳng định mức độ cần thiết của việc tiến hành phân tích tình huống và cấu trúc các khóa học để đáp ứng những nhu cầu đặc thù của người học, từ đó làm nổi bật vai trò quan trọng của việc thiết kế chương trình giảng dạy. Nghiên cứu này tập trung vào việc phát triển một chương trình giảng dạy kỹ năng nói dựa trên năng lực cho sinh viên ngành du lịch và khách sạn tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng nói trong các lĩnh vực du lịch và khách sạn, nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích nâng cao kỹ năng nói của sinh viên thông qua một chương trình giảng dạy có cấu trúc hợp lý, đáp ứng các năng lực thiết yếu như dịch vụ chăm sóc khách hàng và hướng dẫn du lịch.

Một số khái niệm và phương pháp nghiên cứu

Một số khái niệm

Tiếng Anh cho mục đích đặc thù (ESP) tập trung vào việc giảng dạy các kỹ năng ngôn ngữ được điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu cụ thể của người học, dựa trên yêu cầu chuyên môn hoặc học thuật của họ. ESP được thúc đẩy bởi mục đích của người học, dù là vì mục đích học thuật, nghề nghiệp hay cá nhân. ESP đặc biệt phù hợp với các sinh viên trong các lĩnh vực chuyên ngành như du lịch và khách sạn - ngành học chú trọng các kỹ năng ngôn ngữ thực tế trong các tình huống trong cuộc sống.

Kỹ năng nói là một kỹ năng quan trọng trong việc học ngôn ngữ, đặc biệt đối với sinh viên theo đuổi các ngành nghề liên quan đến việc giao tiếp trực tiếp với khách hàng như du lịch và khách sạn. Kỹ năng nói bao gồm việc sản xuất và tiếp nhận thông tin, không chỉ yêu cầu sự thành thạo ngôn ngữ mà còn yêu cầu hiểu biết về bối cảnh và mục tiêu của giao tiếp.

Giáo dục dựa trên năng lực (CBE) tập trung vào việc phát triển các kỹ năng và năng lực cụ thể mà người học cần có để thực hiện công việc một cách hiệu quả trong vai trò nghề nghiệp của mình. Phương



Sinh viên tham gia chương trình truyền hình thực tế “Sinh viên thế hệ mới 2025”. Ảnh: VNU.

pháp này đảm bảo rằng, sinh viên sẽ tiếp thu các kỹ năng có thể đo lường được, liên quan trực tiếp đến công việc, thay vì chỉ học lý thuyết. Trong nghiên cứu này, CBE được sử dụng để thiết kế một chương trình giảng dạy phù hợp với nhu cầu cụ thể của sinh viên ngành du lịch và khách sạn, giúp sinh viên chuẩn bị tốt cho những thử thách giao tiếp trong thực tế.

Chương trình giảng dạy là hệ thống các nội dung, mục tiêu, phương pháp giảng dạy và đánh giá của khóa học, là nội dung hướng dẫn việc lập kế hoạch khóa học. Chương trình giảng dạy cung cấp một khung cấu trúc cho những gì cần phải học.

Thiết kế chương trình giảng dạy: là xây dựng cấu trúc khóa học, mục tiêu học tập và phương pháp đánh giá. Nó cũng giúp giảng viên lập kế hoạch khóa học bằng cách xác định các chủ đề và mục tiêu học tập. Thiết kế chương trình giảng dạy thay đổi tùy theo truyền thống văn hóa giáo dục và quan tâm đến các nội dung cần bao quát.

Chương trình giảng dạy dựa trên năng lực nhấn mạnh việc phát triển các kỹ năng cụ thể cần thiết để sinh viên thực hiện các nhiệm vụ hiệu quả. Khác với các chương trình giảng dạy truyền thống chỉ tập trung vào nội dung, các chương trình giảng dạy dựa trên năng lực tập trung vào kết quả có thể đo lường được, với các mục tiêu học tập rõ ràng mà sinh viên cần đạt được vào cuối khóa học.

Phân tích nhu cầu là quá trình thu thập và phân tích thông tin về nhu cầu học ngôn ngữ của người học để phục vụ cho việc thiết kế chương trình giảng dạy.

Phân tích nhu cầu liên quan đến việc thu thập dữ liệu về người học và các nhiệm vụ giao tiếp để giúp thiết kế một chương trình giảng dạy hiệu quả.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, thông qua việc khảo sát để thu thập dữ liệu từ sinh viên. Phương pháp này hiệu quả trong việc thu thập lượng lớn dữ liệu và cung cấp những dữ liệu có thể đo lường về nhu cầu của sinh viên cũng như các đặc điểm mà sinh viên mong đợi từ chương trình giảng dạy kỹ năng nói tiếng Anh.

Tham gia vào nghiên cứu này có 150 sinh viên từ ngành du lịch và khách sạn của Trường Ngoại ngữ và Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Kết quả nghiên cứu

Nhu cầu học kỹ năng nói tiếng Anh của sinh viên ngành du lịch và khách sạn

Phân tích cho thấy, sinh viên đã xác định một số nhu cầu chính, bao gồm: Phát âm, độ lưu loát, vốn từ vựng và khả năng sử dụng ngữ pháp. Sinh viên cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của các nhiệm vụ nói trong thực tế, như xử lý khiếu nại của khách hàng và cung cấp thông tin về các dịch vụ du lịch (bảng 1).

Bảng 1. Tỷ lệ % trả lời về nhu cầu học kỹ năng nói tiếng Anh của sinh viên ngành du lịch và khách sạn.

Các nhu cầu	Không cần thiết (%)	Tương đối không cần thiết (%)	Không chắc chắn (%)	Tương đối cần thiết (%)	Cần thiết (%)
Xử lý các yêu cầu của khách hàng	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0
Giải quyết khiếu nại của khách hàng	0,0	0,0	4,1	16,7	79,2
Cung cấp chỉ dẫn rõ ràng về các điểm đến khác nhau	0,0	4,2	0,0	20,8	75,0
Cung cấp thông tin chi tiết về các tour, gói du lịch và các hoạt động giải trí trong khu vực	0,0	4,1	0,0	41,7	54,2
Xây dựng các hội thoại một cách phù hợp về các điểm du lịch địa phương	0,0	0,0	4,2	33,3	62,5
Giới thiệu các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn	0,0	0,0	8,3	28,2	62,5
Sắp xếp việc đặt chỗ nhà hàng một cách phù hợp	0,0	0,0	0,0	41,7	58,3
Giải thích các phương thức thanh toán và xử lý hóa đơn một cách đúng đắn	0,0	0,0	4,2	33,3	62,5
Xử lý các vấn đề thanh toán phát sinh một cách phù hợp	0,0	0,0	8,3	25,0	66,7

Nguồn: Tổng hợp, phân tích từ kết quả khảo sát của nhóm tác giả.

Phần lớn sinh viên nhìn nhận việc giao tiếp với khách du lịch và cung cấp thông tin rõ ràng về các dịch vụ khác nhau là kỹ năng nói cần thiết cho việc học của mình. Việc xử lý khiếu nại của khách hàng và hiểu biết về sự khác biệt văn hóa trong giao tiếp cũng được đa số sinh viên xem là cần thiết. Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn sinh viên đánh giá những kỹ năng này là “tương đối cần thiết” hoặc “cần thiết” cho công việc trong tương lai. Ví dụ, có đến 75% sinh viên cho rằng, việc xử lý các yêu cầu của khách hàng là “cần thiết” và 79,2% sinh viên đánh giá việc giải quyết khiếu nại của khách hàng cũng là cần thiết.

Những yếu tố chính mà chương trình giảng dạy kỹ năng nói cần có để đáp ứng những nhu cầu của sinh viên

Để xây dựng một chương trình giảng dạy kỹ năng nói hiệu quả, việc hiểu rõ nhu cầu thực tiễn của sinh viên là điều thiết yếu. Đặc biệt, trong bối cảnh toàn cầu hóa và nhu cầu giao tiếp tiếng Anh trong ngành du lịch và khách sạn ngày càng tăng, chương trình cần được thiết kế linh hoạt, thực tiễn và phù hợp với định hướng nghề nghiệp của người học.



Sinh viên Trường Ngoại ngữ và Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tham gia Cuộc thi “Đại sứ Văn hóa Du lịch 2025”. Ảnh: SLT.

Kết quả khảo sát về “hình thức đánh giá” cho thấy, đa số sinh viên mong muốn được đánh giá theo nhiều hình thức khác nhau (39,5% lựa chọn); 30,2% lựa chọn “đánh giá khả năng trong các tình huống thực tế”; 16,3% lựa chọn “tập trung đánh giá liên tục”; 14,0% lựa chọn “đánh giá từ các thành viên trong lớp”. Như vậy, dữ liệu này củng cố định hướng kết hợp đa dạng phương thức đánh giá, với trọng tâm là các bài tập nói gắn bối cảnh thực tế, đánh giá liên tục và phản hồi đồng đẳng - tất cả nhằm thúc đẩy hợp tác, tự phản ánh và phát triển năng lực giao tiếp toàn diện.

Đánh giá về “nội dung khóa học” cho thấy, phần lớn người học (83,3%) đánh giá cao việc lồng ghép các chủ đề liên quan đến du lịch như quản lý khách sạn, tổ chức sự kiện vào chương trình giảng dạy. Điều này phản ánh sự quan tâm mạnh mẽ đến tính ứng dụng thực tiễn và tính liên ngành trong lĩnh vực giao tiếp quốc tế. 45,8% người tham gia nhấn mạnh tầm quan trọng của phát âm trong giao tiếp quốc tế. Mặc dù tỷ lệ này thấp hơn, nhưng nó vẫn cho thấy phát âm là một yếu tố quan trọng không thể bỏ qua trong việc nâng cao hiệu quả giao tiếp.

Tài liệu tham khảo

1. J.D. Brown (1995), *The Elements of Language Curriculum*, New York: Heinle and Heinle.
2. T. Hutchinson, A. Waters (1987), *English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach*, England: Cambridge University Press.
3. T. Hutchinson, A. Waters (1987), *English for Specific Purposes: A Learning-Centered Approach*, Cambridge University Press.
4. D. Nunan (1989), *Designing Task for the Communicative Classroom*, Cambridge University Press.
5. J.C. Richards (2001), *Curriculum Development in Language Teaching*, Cambridge University Press.

Kết quả khảo sát về “hoạt động trên lớp” cho thấy, sinh viên có sự ưu tiên rõ rệt đối với các hoạt động đóng vai và trò chơi giao tiếp. Cụ thể, 54,8% sinh viên ưa thích hoạt động đóng vai, trong khi 45,2% chọn trò chơi giao tiếp. Điều này cho thấy, sinh viên đánh giá cao các hình thức học tập mô phỏng thực tế, nơi họ có thể rèn luyện kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề trong bối cảnh du lịch. Những hoạt động này không chỉ giúp nâng cao khả năng nói mà còn thúc đẩy sự tham gia chủ động và sáng tạo trong quá trình học, đáp ứng nhu cầu thực tiễn và môi trường học tập tích cực.

Về “các tài liệu học được sử dụng trong khóa học”, phần lớn người tham gia khảo sát (63,6%) cho rằng, video tình huống giao tiếp thực tế là tài liệu học quan trọng nhất. Điều này cho thấy tầm quan trọng của việc học qua các tình huống mô phỏng thực tế, giúp người học dễ dàng tiếp cận và hiểu rõ hơn các tình huống giao tiếp trong môi trường thực tế. Trong khi đó, 36,4% người tham gia lựa chọn nguồn tài liệu trực tuyến tự học, cho thấy nhu cầu về tài nguyên học tập trực tuyến vẫn chiếm tỷ lệ đáng kể. Như vậy, chương trình giảng dạy nên bao gồm các tài nguyên đa phương tiện như video, audio về giao tiếp du lịch trong tình huống thực tế, cùng với các tài liệu trực tuyến như bài báo, sách điện tử và video hướng dẫn tự học, đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.

*
* *

Nghiên cứu đã xác định các năng lực nói cần thiết đối với sinh viên ngành du lịch và khách sạn và đề xuất một chương trình giảng dạy dựa trên năng lực nhằm đáp ứng các nhu cầu học tập của sinh viên. Chương trình giảng dạy nhấn mạnh các nhiệm vụ giao tiếp trong thực tế, hình thức đánh giá liên tục và các phương pháp học tập tương tác, đảm bảo rằng sinh viên sẽ được chuẩn bị tốt cho thành công nghề nghiệp trong ngành du lịch và khách sạn ✍