

# Giải pháp duy trì học viên học tiếng Anh thiếu nhi tại Trung tâm Ngoại ngữ và Tin học Trường Đại học Đồng Tháp

Vũ Thị Lý\*, Võ Minh Lâm\*

\*ThS. Trường Đại học Đồng Tháp

Received: 08/3/2024; Accepted: 14/3/2024; Published: 21/3/2024

**Abstract** : Student retention is an important and essential task for the long-term development as well as success of any Language Center. Retaining students contributes to a strong learning community where students go through courses with the support of their peers and professional teachers. When students feel attached and committed to the Center, they will become powerful «messengers», promoting the Center through their positive words and reviews, thereby attracting more new students without having to spend a lot of money advertising or marketing. Each student's decision to stay at the Center marks the stability and quality of the curriculum's commitment, which is a panorama that demonstrates the Center's prestige to create a quality learning environment.

**Keywords**: Solutions, retention, students, foreign languages, children.

## 1. Đặt vấn đề

Trong lĩnh vực giáo dục (GD), việc duy trì học viên (HV) luôn là mối quan tâm hàng đầu. Đặc biệt, đối với các lớp học tiếng Anh thiếu nhi tại các Trung tâm ngoại ngữ, việc giữ vững HV là một thách thức lớn. Số lượng HV không chỉ phản ánh chất lượng GD mà còn quyết định tới sự phát triển của các trung tâm. Trong năm qua, Trung tâm Ngoại ngữ và Tin học (NNTH) Trường Đại học Đồng Tháp (ĐHTT) đã triển khai chương trình tiếng Anh thiếu nhi trên địa bàn tỉnh. Bên cạnh những thành tựu đáng kể đã đạt được, việc duy trì HV tại trung tâm cũng đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức đòi hỏi phải có giải pháp để cải thiện. Đề xuất giải pháp để duy trì HV tại Trung tâm NNTH Trường ĐHTT là một công việc cần thiết. Điều này sẽ giúp kế hoạch mở rộng, nâng cấp CSVC và phát triển các chương trình học mới đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học. Nếu thành công, đây sẽ là bước đệm vững chắc giúp Trung tâm NNTH Trường ĐHTT nâng cao vị thế cạnh tranh, không chỉ ở địa phương mà còn trên phạm vi toàn quốc.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Thực trạng việc duy trì HV học tiếng Anh thiếu nhi tại Trung tâm NNTH Trường ĐHTT

Trong bối cảnh GD hiện đại, việc tạo dựng một môi trường học tập không chỉ thu hút mà còn duy trì được HV, đặc biệt là các em nhỏ học tiếng Anh, không chỉ là trách nhiệm mà còn là nghệ thuật của các Trung tâm ngoại ngữ. Đối với Trung tâm NNTH Trường ĐHTT điều này càng trở nên cần thiết hơn

bao giờ hết bởi Trung tâm mới triển khai giảng dạy tiếng Anh thiếu nhi trong thời gian ngắn. Sự ở lại của HV không chỉ thể hiện sự tin tưởng của phụ huynh và HVn đối với Trung tâm mà còn là nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài và vững mạnh của Trung tâm. Vậy những nguyên nhân cơ bản nào dẫn đến những tồn tại, hạn chế làm cho HV rời đi. Trong phạm vi bài viết này, tác giả đề cập đến những nguyên nhân được xem là cơ bản nhất, đó là:

- *Một là*, Đội ngũ GV tham gia giảng dạy các lớp tiếng Anh thiếu nhi tại Trung tâm đa phần là GV trẻ ở độ tuổi từ 23 đến 30 tuổi; thiếu kinh nghiệm trong giảng dạy cũng như kinh nghiệm vốn sống. Nhiều GV trẻ nắm vững lý thuyết, PP giảng dạy tốt, có khả năng sư phạm nhưng bài giảng chưa thực sự hiệu quả, nguyên nhân nằm ở chỗ các hoạt động trên lớp còn nghiên nhiều về lý thuyết, tuy nhiên, việc giảng dạy trẻ nhỏ cần nhiều hoạt động tương tác, vui nhộn nhưng hiệu quả. Điều này có thể do GV chưa có đủ KN và kinh nghiệm để thiết kế và thực hiện các hoạt động thú vị và phù hợp với độ tuổi của trẻ em.

- *Hai là*, Đội ngũ nhân viên tư vấn và chăm sóc HV thiếu sự nhất quán và chuyên nghiệp:

**Thiếu nhất quán trong thông tin**: các nhân viên có thể đưa ra những thông tin không thống nhất với nhau về các khóa học, lịch học, giáo trình học, học phí, hoặc các chính sách hỗ trợ học viên. Sự mâu thuẫn này làm cho HV và phụ huynh cảm thấy bối rối và không an tâm khi tiếp tục đăng ký học tại Trung tâm;

**Thái độ phục vụ không ổn định**: Một số nhân

viên thể hiện sự niềm nở, tận tâm, trong khi những người khác lại có thái độ lạnh lùng, không quan tâm đến nhu cầu hoặc vấn đề của HV.

**Khả năng tư vấn chưa chuyên nghiệp:** Một số nhân viên có thể chưa đủ kiến thức sâu rộng về các khóa học hoặc không cập nhật thông tin mới, dẫn đến tình trạng tư vấn sai lệch hoặc không đầy đủ cho HV và phụ huynh; HV cảm thấy thất vọng và niềm tin vào trung tâm dần bị suy giảm.

**Sự thiếu linh hoạt:** Trong một số trường hợp, nhân viên tư vấn và chăm sóc HV có thể không đủ linh hoạt để giải quyết các vấn đề đặc thù mà HV mang lại, dẫn đến việc không tìm được giải pháp thỏa đáng cho HV.

Chưa có sổ nhật ký theo dõi và giải quyết các câu hỏi và thắc mắc của phụ huynh trực tiếp hay ở trên các nền tảng mạng xã hội như: Zalo, Facebook... Nên Những câu hỏi hay thắc mắc quan trọng của phụ huynh bị bỏ lỡ hoặc không được giải đáp kịp thời, đã gây ra sự bất mãn và không hài lòng từ phụ huynh, điều này làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín và niềm tin của phụ huynh đối với Trung tâm.

- *Ba là*, Kiểm tra đầu vào và xếp lớp thực hiện chưa thực sự chính xác và khoa học như: Thiếu công cụ đánh giá chuẩn mực và chính xác; khâu tổ chức đánh giá chưa chặt chẽ, thiếu quy định và quy trình rõ ràng. Nhiều phụ huynh muốn con mình học ở lớp có trình độ cao hơn thực tế không qua kiểm tra đầu vào. Kết quả là việc xếp lớp không đúng với năng lực thực tế và độ tuổi của trẻ dẫn đến môi trường học không cân xứng làm cho trẻ cảm thấy quá khó hoặc quá dễ gây ra chán nản, trẻ học không hiệu quả và rời đi.

- *Bốn là*, CSVC và trang thiết bị dạy học lạc hậu, lỗi thời, mất an toàn và thiếu thốn:

+ CSVC: Các phòng học chật hẹp không đáp ứng nhu cầu cần thiết cho các hoạt động tương tác, tổ chức trò chơi. Sự thiếu không gian này biến những giờ học từ lý thú thành khô khan, làm mất đi niềm vui và hứng thú học tập của trẻ. Hơn nữa, mối lo ngại về an toàn càng trở nên đáng báo động với cầu thang hẹp và cao, mỗi bước chân của trẻ lên xuống đều tiềm ẩn rủi ro, khiến phụ huynh không khỏi lo lắng, và đó cũng là mối quan tâm không thể xem nhẹ của đội ngũ GV cũng như nhân viên của trung tâm khi hằng ngày phải đối mặt với rủi ro tiềm ẩn.

+ Trang thiết bị dạy học: Các sách giáo trình tham khảo, flashcards, TB GD, và các tài liệu học tập khác không đủ số lượng, một số có thì cũ kỹ, không còn phù hợp với chương trình giảng dạy hiện đại; không có máy chiếu thông minh, bảng tương tác và các phần mềm học tiếng Anh tương tác làm giảm sự thích thú

và kích thích sự tò mò tự nhiên của trẻ.

## **2.2. Giải pháp duy trì học viên học tiếng Anh thiếu thi tại Trung tâm NNTH Trường ĐHTT**

### **2.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ GV**

- Cử GV trẻ tham gia giảng dạy các lớp tiếng Anh thiếu thi tại Trung tâm NNTH Trường ĐHTT đi tập huấn và dự giờ ở các Trung tâm ngoại ngữ, cơ sở GD uy tín và có kinh nghiệm tổ chức giảng dạy các lớp tiếng Anh thiếu nhi lâu năm. Qua đó, GV sẽ có cơ hội tiếp cận và học hỏi PP giảng dạy từ các GV dày dặn kinh nghiệm để về áp dụng trong giảng dạy của mình.

- GV cần xây dựng bài giảng phong phú và hấp dẫn, tích hợp hoạt động tương tác thực hành để kích thích sự tò mò và tính chủ động, sáng tạo, lòng yêu thích của các em trong quá trình học tiếng Anh.

- Người quản lý chuyên môn phải thường xuyên dự giờ và quan sát trực tiếp bài giảng của GV để hiểu rõ cách GV truyền đạt kiến thức cũng như tương tác với HS. Qua việc này, người quản lý chuyên môn đánh giá được chất lượng giảng dạy của GV, từ đó đưa ra góp ý và nhận xét cụ thể để giúp GV hoàn thiện hơn PP giảng dạy phù hợp cho trẻ.

- GV cần tham gia các lớp học GD và chăm sóc trẻ em vì một GV giảng dạy tiếng Anh thiếu nhi không chỉ là người trang bị kiến thức chuyên môn mà còn cần có tấm lòng yêu thương, sự ấm áp, biết lắng nghe và đặc biệt là thấu hiểu trẻ để xây dựng một môi trường học tập thân thiện. Đó là nơi thầy trò cùng nhau chia sẻ, học hỏi và phát triển. Từ đó, không chỉ nuôi dưỡng tình bạn, mà còn giữ vững lòng yêu thích và mong muốn tiếp tục học tập, đồng hành cùng Trung tâm.

### **2.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tư vấn và chăm sóc HV**

- Mời chuyên gia tới tập huấn cho đội ngũ nhân viên tư vấn và chăm sóc HV. Đầu tiên, chuyên gia mang theo kiến thức sâu rộng và kinh nghiệm thực tế, giúp đội ngũ tư vấn và chăm sóc HV hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của HV và phụ huynh. Điều này giúp họ tư vấn và hỗ trợ HV một cách tốt nhất, tạo dựng mối quan hệ tốt, giúp HV và phụ huynh cảm thấy hài lòng và ở lại Trung tâm lâu dài. Thứ hai, những chiến lược và ý tưởng mới mẻ từ chuyên gia chia sẻ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo ấn tượng mạnh mẽ, thu hút và giữ chân học viên lâu dài.

Ngoài ra, thông qua tập huấn, chuyên gia truyền đạt những KN mềm và cách xử lý các tình huống phức tạp, giúp đội ngũ tư vấn và chăm sóc HV nắm vững, giải quyết các vấn đề một cách chuyên nghiệp và hiệu quả; Cuối cùng, việc tập huấn cũng thúc đẩy sự nghiệp và phát triển cá nhân cho nhân viên, tạo

động lực và sự cam kết cao hơn đối với công việc.

- Lập sổ nhật ký theo dõi giải quyết các câu hỏi và thắc mắc của phụ huynh và HV:

Ghi chép theo dõi: Sổ nhật ký giúp ghi chép lại mọi cuộc tương tác, thông tin đã cung cấp, cũng như câu hỏi và giải pháp đã đưa ra. Điều này giúp theo dõi quá trình xử lý công việc một cách chi tiết và rõ ràng.

Đảm bảo tính nhất quán: Khi có sổ nhật ký, mọi người trong nhóm tư vấn có thể nắm được những thông tin đã được chia sẻ với phụ huynh để đảm bảo sự nhất quán trong thông tin và cách tiếp cận.

Phân tích và cải thiện: Sổ nhật ký cũng là nguồn thông tin quý giá để nghiên cứu và phân tích nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ tư vấn, cũng như việc xác định những thách thức thường gặp và tìm cách tiếp cận tổng quát hơn.

Liên tục hoàn thiện: Nhân viên trong nhóm tư vấn có thể cùng nhìn lại quá trình tư vấn, từ đó thấy được sự phát triển và hoàn thiện qua các giai đoạn làm việc.

### 2.2.3. Nâng cao chất lượng kiểm tra đầu vào xếp lớp

- Đầu tư vào việc phát triển hoặc mua các bộ kiểm tra đầu vào chuẩn hóa, đã được kiểm chứng về mặt giáo dục. Bộ kiểm tra này thường được thiết kế để đánh giá nhiều KN khác nhau như nghe, nói, đọc và viết, cung cấp cái nhìn toàn diện và đưa ra kết quả đánh giá dựa trên các chuẩn mực chuyên nghiệp, giúp đánh giá một cách khách quan và chính xác năng lực tiếng Anh của tất cả HV.

- Thiết lập quy trình kiểm tra rõ ràng và chuẩn mực để đảm bảo rằng việc đánh giá đều được thực hiện một cách cẩn thận và đủ sâu.

- Đặt ra các tiêu chuẩn cụ thể và rõ ràng để đánh giá, từ đó giúp GV hiểu rõ hơn về những gì cần phải thực hiện trong quá trình đánh giá, giúp GV có đủ thời gian và tập trung để đánh giá một cách chi tiết và đầy đủ.

- Tạo dựng sự hiểu biết cho phụ huynh về kiểm tra đầu vào và xếp lớp để phụ huynh hiểu được lợi ích, tầm quan trọng: Đầu tiên, việc kiểm tra giúp GV đánh giá rõ trình độ tiếng Anh của các em, từ đó xây dựng kế hoạch giảng dạy phù hợp, giúp các em phát triển ngôn ngữ một cách toàn diện. Thứ hai, việc xếp lớp dựa trên kết quả kiểm tra đầu vào giúp đảm bảo rằng mỗi lớp học sẽ có sự cân đối về trình độ, tạo điều kiện tốt nhất để các em tham gia và tiến bộ trong quá trình học tập. Cuối cùng, thông qua quá trình đánh giá trình độ của HV, Trung tâm có thể cung cấp các tài liệu học tập phù hợp với từng đối tượng HV, hỗ trợ các em phát triển tiềm năng tối đa trong hành trình học tập của mình.

### 2.2.4. Nâng cấp CSVC và đầu tư thiết bị dạy học hiện đại

- Cải tạo lại phòng học và các khu vực chung để tạo thêm không gian, sự thông thoáng, giúp tạo điều kiện học tập tốt hơn cho trẻ. Khi cải tạo và tạo ra không gian mới rộng rãi, trẻ sẽ có cơ hội học tập trong môi trường sạch sẽ, thoải mái và hiện đại hơn, từ đó tạo động lực và tạo niềm đam mê học tập cho trẻ.

- Cải tạo cầu thang an toàn hơn cho trẻ như: bậc thang rộng rãi và vật liệu chống trượt.

- Đầu tư mua sắm các thiết bị mới, hiện đại và phù hợp cho việc dạy học tiếng Anh: Để đảm bảo học viên nhận được sự GD tốt nhất, Trung tâm cần phải đầu tư vào các tài liệu giáo dục phù hợp với thời đại hiện đại. Không chỉ là việc cung cấp các sách giáo trình và flashcards, mà còn phải có các công cụ hiện đại như máy chiếu thông minh, bảng tương tác và phần mềm học tiếng Anh tương tác giúp HV tiếp cận phương pháp học mới mẻ, hiện đại, từ đó giúp HV học tiếng Anh một cách thú vị và hiệu quả hơn.

### 3. Kết luận

Đề duy trì sự đam mê học tiếng Anh của các em nhỏ và đáp ứng sự hài lòng của phụ huynh, Trung tâm NNTH Trường ĐHTT phải liên tục cải tiến chất lượng dịch vụ. Từ việc tuyển chọn đội ngũ GV và nhân viên có kinh nghiệm, đầy nhiệt huyết và chuyên nghiệp, đến việc đầu tư vào CSVC hiện đại và trang thiết bị GD tiên tiến. Điều này không chỉ giúp trẻ tiếp thu kiến thức một cách hiệu quả mà còn thể hiện cam kết về một môi trường học tập chất lượng, giúp phụ huynh an tâm khi gửi gắm niềm tin cho con em họ học tập lâu dài tại trung tâm. Với nhiều sự lựa chọn nơi học tập chất lượng, việc chọn lựa và ở lại Trung tâm NNTH Trường ĐHTT khẳng định uy tín và vị thế của trung tâm trong xã hội và trong lòng gia đình.

### Tài liệu tham khảo

[1] Nguyễn hữu châu (2004), *phương pháp, phương tiện, kỹ thuật và hình thức tổ chức dạy học trong nhà trường*, NXB ĐHTT. Hà Nội

[2] Nunan, D. (2013), *Innovation in the young learner classroom. In Innovation and change in English language education (pp. 233-247)*. Routledge.

[3] Phạm Vũ Phi Hồ (2018), *Mô hình chung về phương pháp và các hoạt động giảng dạy Ngoại ngữ tại các Trung tâm Ngoại ngữ lớn ở Thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí khoa học - Trường ĐHTT Thành phố Hồ Chí Minh, tập 15, số 4, trang 179 -191, truy cập đường link <https://journal.hcmue.edu.vn/index.php/hcmuejos/article/view/131>*

[4] Yuli Choirul Umah (2019). *Fun English language learning for Kids*. EDUTEC : Journal of Education And Technology, 2(2), 32-37.

<https://doi.org/10.29062/edu.v2i2.28>