THỰC TRẠNG DẠY VÀ HỌC TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI

Phạm Thị Thanh
Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: *Thực trạng dạy và học Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên tại các trường đại học cũng đang phải đối mặt với nhiều vấn đề có thể chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế của xã hội hiện nay. Sinh viên tốt nghiệp ra trường dù đã hoàn thành các học phần Tiếng Anh từ cơ bản đến Tiếng Anh chuyên ngành vẫn không để đáp ứng được yêu cầu giao tiếp tối thiểu của nhà tuyển dụng. Vì vậy, để đạt được mục tiêu đào tạo thì đòi hỏi cả sự nỗ lực của cả người dạy lẫn người học. Bài viết nhằm nêu ra một số thực trạng cũng như nêu ra một số đề xuất nhằm cải thiện tình hình dạy và học Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên tại và sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và Lữ hành (QTDVDL&LH) Trường Đại học Thủ đô Hà Nội nói riêng.*

Từ khoá: *Tiếng Anh chuyên ngành, tiếng Anh cơ bản, giao tiếp, mục tiêu, chuẩn đầu ra.*

Nhận bài ngày 25.11.2024; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 20.01.2025
Liên hệ tác giả: Phạm Thị Thanh; email: ptthanh@daihocthudo.edu.vn

1. MỞ ĐẦU

Ngày nay, việc dạy và học Tiếng Anh được xem như là một phần trong chương trình giáo dục của nước ta và cũng nhận được sự quan tâm, chú ý rất lớn của nhà nước và xã hội. Tại các hội nghị, hội thảo, nhiều vấn đề cải cách được đưa ra bàn luận cũng như được thông qua để tổ chức và triển khai ở tất cả các cấp học trong có một số nội dung như: về các chương trình đào tạo, chương trình đổi mới phương pháp dạy học nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên, tăng cường các trang thiết bị, tài liệu giảng dạy, đổi mới phương pháp kiểm tra, đánh giá và ghi nhận người học qua trình độ chuyên môn theo tiêu chuẩn quốc tế. Tuy nhiên, hiện nay những nỗ lực này vẫn chưa đáp ứng hết được nhu cầu của xã hội ngày càng năng động và không ngừng phát triển cũng như có nhiều vấn đề cần được xem xét cụ thể và chi tiết hơn. Hơn nữa, việc dạy và học Tiếng Anh với những mục đích cụ thể vẫn chưa thoát khỏi ảnh hưởng của nền giáo dục lấy thi cử làm trọng tâm. Hầu hết sinh viên coi trọng điểm kiểm tra hơn là khả năng sử dụng tiếng Anh như một ngoại ngữ để giao tiếp năng động dẫn đến nhiều sinh viên thi viết Tiếng Anh đạt điểm cao nhưng kỹ năng giao tiếp chưa đạt, sinh viên cũng gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh như một công cụ hỗ trợ đắc lực trong công việc thực tế khi ra trường khiến các em khó đáp ứng được kỳ vọng, nhu cầu của nhà tuyển dụng sau khi lấy bằng đại học. Tại Trường đại học Thủ đô, thực tiễn đào tạo Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên chuyên ngành QTDVDL&LH thời gian gần đây cũng bộc lộ những khó khăn, hạn chế về nhiều mặt dẫn đến không đạt được các mục tiêu như mong muốn. Vấn đề này cũng được đề cập tại hội thảo xin ý kiến các bên liên quan về chuẩn đầu ra ngành QTDVDL&LH, Trường đại học

Thủ đô Hà Nội. Bài viết cũng chỉ ra một số vấn đề tồn tại đối với việc họcTiếng Anh chuyên ngành của sinh viên ngành QTDVDL&LH cũng như đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong việc dạy và học Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên Trường đại học Thủ đô Hà Nội nói chung và sinh viên ngành QTDVDL&LH nói riêng.

2. NỘI DUNG

2.1 Thực trạng dạy và học Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên ngành QTDVDL&LH tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Trường Đại học Thủ đô Hà Nội là một ngôi trường đào tạo đa ngành duy nhất của thủ đô với số sinh viên hệ cao đẳng, đại học chính quy mỗi năm với quy mô lên đến hơn 8,758 sinh viên, học viên [1] cho thấy rõ vai trò, vị thế và sứ mệnh của mình trong việc góp phần đào tạo nguồn nhân lực cho đất nước nói chung và thủ đô nói riêng. Khoa Kinh tế và Du lịch của Trường Đại học Thủ đô Hà Nội cũng là một trong những đơn vị đào tạo góp phần cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho hệ thống các doanh nghiệp du lịch của thủ đô và các khu vực vệ tinh. Ngành QTDVDL&LH với hơn 400 sinh viên chiếm hơn 25% tổng số sinh viên của Khoa Kinh tế và Du lịch. Vì vây, việc đào tạo các kiến thức chuyên ngành nhằm trang bị cho sinh đầy đủ kiến thức, kỹ năng để tác nghiệp trong các hoạt động du lịch, lữ hành và kinh doanh du lịch sau khi ra trường là mục tiêu đào tạo của nhà trường. Môi trường làm việc liên quan đến lĩnh vực Du lịch thường đòi hỏi có tính quốc tế và đòi hỏi nhân viên có thể sử dụng Tiếng Anh thành thạo để giao tiếp trong công việc. Do đó, việc dạy và học Tiếng Anh chuyên ngành trong trường đại học rất quan trọng để không đi chệch mục tiêu cung cấp đầy đủ cho sinh viên các kỹ năng từ Tiếng Anh cơ bản (Tiếng Anh đại trà) đến tiếng Anh chuyên sâu (Tiếng Anh chuyên ngành) như là một nền tảng cơ sở để khi tốt nghiệp sinh viên có thể vận dụng vào công việc của mình. Vì vậy, cũng giống như các trường đại học khác, sinh viên ngành QTDVDL&LH khoa Kinh tế và Du lịch cũng cùng các cách tiếp cận từ cơ bản đến chuyên sâu đối với các học phần Tiếng Anh chuyên ngành. Việc giảng dạy các học phần Tiếng Anh chuyên ngành nhằm mục đích giúp sinh viên tập nghiên cứu chuyên sâu theo yêu cầu ngôn ngữ và giao tiếp trong một lĩnh vực chuyên môn cụ thể.

Hiện tại sinh viên ngành QTDVDL&LH được học giáo trình Tiếng Anh "*English for International Tourism 1,2 và 3"* với nội dung, kiến thức và mục tiêu sau khi hoàn thành hết các học phần TACN người học có được năng lực tự chủ tôn trọng mọi người xung quanh, biết ứng xử, giao tiếp một cách văn hoá trong môi trường làm việc. Ngoài ra người học còn được học bổ sung các kỹ năng mềm về chuyên ngành lữ hành bằng Tiếng Anh như hợp đồng du lịch, cách viết email đặt booking, trả lời email booking, các viết email xin giá phòng các khách sạn, sử dụng thành thạo những chiến lược viết văn bản, hỗ trợ khi thực hành viết bằng Tiếng Anh và sử dụng ngôn ngữ thích hợp. Người học viết được bài báo, thông báo, email, thư, fax, quảng cáo, bản ghi nhớ, báo cáo theo văn phong chuẩn mực (có sử dụng thành ngữ, cụm từ cố định) ở mức độ trung bình bằng Tiếng Anh theo các chủ đề của các bài học. Việc đào tạo Tiếng Anh chuyên ngành còn hướng đến các mục tiêu về năng lực và các kỹ năng như sau

Về năng lực:

Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên được rèn luyện tính trung thực và luôn có tinh thần trách nhiệm với công việc. Làm việc với tác phong chuyên nghiệp, nhiệt tình trong kinh doanh du lịch, thái độ hành vi lịch sự, văn minh, nhiệt tình và hiếu khách.

Tổng hợp và vận dụng được khối lượng từ vựng, thuật ngữ, và ngữ pháp Tiếng Anh cần thiết về lĩnh vực dịch vụ du lịch và lữ hành để giúp người học có thể thực hiện các công việc chuyên môn có liên quan. Nhận biết và vận dụng được lượng kiến thức chuyên ngành

ở mức độ nâng cao về các quy trình và thủ tục đặt chỗ chuyến du lịch, làm thủ tục tại sân bay, chào đón khách tại điểm đến, đăng ký khách sạn, thuê xe ô tô, công tác chuẩn bị chuyến du lịch và bài thuyết minh giúp du khách khám phá các sản phẩm và dịch vụ du lịch như ẩm thực, tham quan, lễ hội, cũng như giải quyết các phàn nàn và sự cố có thể xảy ra trong hành trình.

Các kỹ năng:

+ Kỹ năng nghe: Nghe và hiểu được các bài hội thoại về đặt chỗ chuyến du lịch tại đại lý du lịch, các tình huống giao tiếp tại sân bay, chào đón du khách tại điểm đến và cung cấp dịch vụ cho thuê xe ô tô, đăng ký nhận phòng khách sạn, cung cấp thông tin du lịch và chỉ đường, phục vụ ăn uống trong nhà hàng và giải quyết phàn nàn, du lịch nông thôn; bài thuyết minh tại điểm và trên hành trình du lịch của hướng dẫn viên.

+ Kỹ năng nói: Giao tiếp được trong các tình huống thường xảy ra trong công việc như đặt chỗ chuyến du lịch, cung cấp thông tin và làm thủ tục lên máy bay tại sân bay, chào đón du khách tại điểm đến, cho thuê xe ô tô, đăng ký nhận phòng khách sạn, cung cấp thông tin về dịch vụ và tiện nghi khách sạn, cung cấp thông tin du lịch tại điểm đến, chỉ đường, phục vụ ăn uống trong nhà hàng, miêu tả lễ hội, thực hiện bài thuyết minh du lịch, giải quyết các phàn nàn và sự cố trong hành trình.

+ Kỹ năng đọc: Đọc hiểu đại ý và thông tin chi tiết thông qua các bài đọc là các đoạn trích từ bài báo hệ thống đặt chỗ máy tính, công việc của các nhân viên tại sân bay, trung tâm thông tin du lịch, du lịch ẩm thực, du lịch nông thôn, xu hướng phát triển của điểm du lịch, hành trình du lịch; đoạn trích từ cẩm nang du lịch về thông tin du lịch của điểm đến, dịch vụ khách sạn; đọc và phân tích được một số dạng thức văn bản trong công việc như bản ghi nhớ nội bộ về quy trình tiếp nhận thông tin đặt chỗ chuyến du lịch, kết quả khảo sát khách hàng.

+ Kỹ năng viết: Viết được đoạn văn miêu tả các dịch vụ khách sạn, giới thiệu du lịch ẩm thực địa phương, quảng bá du lịch nông thôn, miêu tả một lễ hội truyền thống; viết được một số dạng văn bản thường sử dụng trong công việc như thư điện tử xác nhận thông tin đặt chỗ chuyến du lịch, bản thông tin du lịch tại sân bay và điểm du lịch, bài thuyết minh du lịch.

Đối với giảng viên thì việc xây dựng chuẩn đầu ra cho sinh viên dựa trên các mục tiêu về kiến thức và kỹ năng như trên là cần thiết trong chương trình đào tạo. Bởi lẽ trước khi được học Tiếng Anh chuyên sâu thì sinh viên phải trải qua các phần Tiếng Anh cơ bản và được học các kiến thức nền về lĩnh vực chuyên ngành du lịch qua các học phần bằng tiếng mẹ đẻ. Tuy nhiên, xuất phát từ một số nguyên nhân cả khách quan lẫn chủ quan mà khi bắt đầu học Tiếng Anh chuyên ngành sinh viên vẫn sử dụng cấu trúc hay vận dụng các thuật ngữ chuyên ngành Tiếng Anh như giống như tiếng Việt (word-for-word) hay cách phát âm của SV cũng chưa đúng, điều này cho thấy cũng có lỗ hổng trong việc sinh viên đánh giá kết quả sinh viên qua kỳ thi đầu vào, cũng như hai học phần Tiếng Anh cơ bản. Hoặc có thể do thời lượng học Tiếng Anh cơ bản không nhiều để sinh viên có nhiều thời gian luyện tập và cũng cố kiến thức trước khi bắt đầu học Tiếng Anh chuyên hoặc do số lượng lớn sinh viên vượt qua bài kiểm tra đầu vào do may mắn dẫn đến không hứng thú với việc học Tiếng Anh chuyên ngành mà chủ yếu là thái độ đối phó chứ không có động cơ học tập rõ ràng, nhiều sinh viên chỉ mong đạt điểm 5 để khỏi học lại. Bên cạnh đó còn có sự cách biệt về trình độ Tiếng Anh của sinh viên trong giai đoạn đầu và giai đoạn Tiếng Anh chuyên ngành cũng như tồn tại sự chênh lệch về trình độ của nhiều sinh viên trong cùng một lớp với nhau đã gây ra không ít khó khăn cho người dạy [4], [5].