

HƯỚNG DẪN HỌC NGOẠI NGỮ TRỰC TUYẾN

Nguyễn Thị Cúc Phương*

Dạy-học ngoại ngữ không phải là một nghề mới mẻ ở Việt Nam nhưng dạy-học ngoại ngữ trực tuyến có hướng dẫn thực sự là một hoạt động mới, hiện đang được áp dụng tại một số trường chuyên ngữ lớn ở bậc đại học hoặc do các công ty tư nhân triển khai tới cá nhân người học theo dạng mua tài khoản học trực tuyến.

Bài viết này sẽ đề cập tới 4 nội dung: 1) các khái niệm cơ bản về dạy học trực tuyến và hướng dẫn học trực tuyến; 2) các thành tố của một hệ thống học ngoại ngữ trực tuyến (LMS); 3) vai trò của thầy hướng dẫn học ngoại ngữ trực tuyến; 4) đề xuất và khuyến nghị cho hoạt động hướng dẫn học trực tuyến tại Việt Nam. Một số nghiên cứu về dạy-học trực tuyến tại Việt Nam nói chung cũng như trong khuôn khổ hoạt động của Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020 nói riêng sẽ được đề cập trong phần 4 này.

Teaching foreign languages is not new in Vietnam; but teaching and learning foreign languages online under the instruction of a tutor is a novel experience which is currently being applied in some well-known universities which specialize in foreign language teaching or is implemented in private companies which sell online learning accounts to individual learners.

This article focuses on four main points: (1) basic concepts of e-learning and online tutoring; (2) components of a learning management system (LMS); (3) roles of tutors in e-learning foreign languages; (4) suggestions and recommendations of e-learning activities in Vietnam. Some studies on online tutoring in Vietnam generally as well as within the scope of the National Foreign Languages Project 2020 particularly are mentioned in the last section.

Dạy học từ xa bắt đầu phát triển khi nhiều người có nhu cầu học tập nhưng do hoàn cảnh địa lý hoặc do thời gian không phù hợp, họ không thể tham gia các lớp học trực tiếp theo kiểu truyền thống. Tại Canada là một nước có ít dân và dân số sống dàn trải trên một diện tích lãnh thổ rộng lớn, dạy-học từ xa bắt đầu với hình thức gửi bài qua đường bưu điện, thầy

hướng dẫn tư vấn hỗ trợ người học qua thư hoặc điện thoại. Dạy học từ xa đặc biệt phát triển với sự bùng nổ của công nghệ thông tin (CNTT), máy tính và mạng Internet. Ví dụ như tại Pháp, «campus numériques» (tạm dịch là Đại học số) đã được thành lập năm 2001 theo chiến lược phát triển công nghệ của Bộ Đại học và Nghiên cứu. Tham gia vào dự án này có 40 trường đại học, sử dụng 2.000 hệ thống

* TS., Trường Đại học Hà Nội

phần mềm trực tuyến (platform) để giảng dạy 280 chương trình (Bertrand, 2003). Trong hệ thống dạy-học mới này, người thầy truyền thống trên lớp đã được thay thế bằng thầy hướng dẫn trực tuyến với những vai trò và năng lực chuyên biệt.

Bài viết này sẽ đề cập tới 4 nội dung: 1) các khái niệm cơ bản về dạy học trực tuyến và hướng dẫn học trực tuyến; 2) cấu thành của một hệ thống học ngoại ngữ trực tuyến; 3) vai trò của thầy hướng dẫn học ngoại ngữ trực tuyến; 4) hướng dẫn học trực tuyến tại Việt Nam với các đề xuất và khuyến cáo. Một số nghiên cứu về dạy-học trực tuyến tại Việt Nam nói chung cũng như trong khuôn khổ hoạt động của Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020 nói riêng sẽ được đề cập trong phần 4 này.

1. Một số khái niệm cơ bản về hướng dẫn học trực tuyến

1.1. Đào tạo từ xa, đào tạo mở từ xa, đào tạo trực tuyến

Theo Bảng thuật ngữ về đào tạo mở từ xa của Trung tâm nguồn tư liệu vùng về đào tạo chuyên nghiệp (GIP ARIFOR) của Pháp (Poittevin & *al.*, 2007), *đào tạo từ xa* (D-learning, distance learning) là một mô hình đào tạo khác với đào tạo trực tiếp tại một lớp học truyền thống (face to face training). Hệ thống đào tạo từ xa bắt nguồn từ các chương trình đào tạo chuyên nghiệp và thường xuyên cho các công ty, tổ chức hoặc cá nhân có nhu cầu đào tạo mà không cần đi tới địa điểm tổ chức đào tạo và không cần gặp mặt trực tiếp thầy dạy.

Phương thức thực hiện các hoạt động dạy-học từ xa khá đa dạng: qua bưu điện, tự học trực tuyến với các tài liệu hỗ trợ như CD-ROM, DVD-ROM, bài tập trực tuyến, bài tập tải từ trên mạng xuống. Học viên có thể liên hệ với thầy hướng dẫn từ xa qua thư bưu điện, thư điện tử, điện thoại hoặc các công cụ liên lạc trực tuyến qua mạng Internet.

Đào tạo mở từ xa (distance & open learning) là mô hình đào tạo có tổ chức và mục tiêu cụ thể, có tính đến đặc điểm của từng người học xét trên 3 phương diện: thời gian, địa điểm và hoạt động. Nếu người học không cần di chuyển tới một địa điểm học cụ thể thì gọi là đào tạo từ xa; nếu người học có thể học theo nhịp độ, thời gian cá nhân và lựa chọn các hoạt động phù hợp với nhu cầu cá nhân thì gọi là đào tạo mở. Một chương trình đào tạo kết hợp được cả 3 yếu tố này gọi là đào tạo mở từ xa. Tại Pháp, khái niệm đào tạo mở đồng nghĩa với các khái niệm như linh hoạt, mềm dẻo vì người học có thể tham gia hoặc ngừng học bất cứ lúc nào mà họ muốn.

Đào tạo trực tuyến (e-learning) là hoạt động đào tạo từ xa chỉ sử dụng CNTT dựa vào mạng Internet để dạy-học và giao tiếp giữa người hướng dẫn-học viên, học viên-học viên nhờ vào các công cụ như thư điện tử, diễn đàn, tin nhắn, chat, webcam, chức năng chữa văn bản wiki để nhiều cá nhân có thể viết chung một bài.

Hệ thống phần mềm dạy-học trực tuyến (Learning Management System - LMS hoặc platforme) là một hệ thống phần mềm cài đặt trong máy chủ, cho phép quản trị một hệ thống có đầy đủ chức năng và công cụ để đào tạo từ xa, liên kết các cá nhân tham gia quá trình dạy học thông qua mạng nội bộ hoặc mạng Internet (Delaby, 2006).

1.2. Hướng dẫn học trực tuyến

Theo (Poitlevin & al., 2007), *hướng dẫn học trực tuyến* (online tutoring) là các hoạt động hỗ trợ người học trực tuyến khá đa dạng như:

- Giúp người học xác định được nội dung và lịch trình học phù hợp với nhu cầu và điều kiện cá nhân;
 - Kèm cặp để học viên hiểu nội dung cần học thông qua các câu hỏi gợi mở suy nghĩ hoặc trả lời các câu hỏi của học viên;
 - Tổ chức các hoạt động học nhóm qua lớp học ảo;
 - Theo dõi tiến độ học của các cá nhân, phát hiện khó khăn trong quá trình học để động viên và tìm giải pháp cùng người học nhằm giải quyết các khó khăn này.
- So với hoạt động của giáo viên truyền thống, người thầy hướng dẫn học trực tuyến thường không phải làm các hoạt động sau:
- Soạn bài giảng: bài giảng do một nhóm chuyên gia thiết kế từ trước, người

hướng dẫn chỉ hướng dẫn học theo đúng nghĩa của từ này. Đôi khi, người hướng dẫn phải tìm thêm bài hoặc soạn thêm một số bài tập bổ trợ nhưng việc này thường không nhiều và cũng tùy thuộc vào nhiệt tình của từng người hướng dẫn;

- Đánh giá kết quả học để cấp chứng chỉ hay cấp bằng (summative assesement). Trong hệ thống đào tạo từ xa, một số nội dung tự đánh giá đã được soạn dưới dạng bài tập trắc nghiệm trực tuyến có câu trả lời tự động. Các kỳ thi đánh giá chính thức để cấp chứng chỉ hay cấp bằng được thực hiện trực tiếp với sự có mặt của học viên để tránh gian lận. Còn lại chỉ là các hoạt động đánh giá quá trình học (formative assesement) mà người hướng dẫn học có thể tiến hành với người học để chỉ cho họ biết được điểm yếu, điểm mạnh và điều chỉnh mục tiêu hoặc phương pháp học.

Vai trò cụ thể của thầy hướng dẫn sẽ được đề cập trong phần 3 của bài này.

2. Các thành tố của hệ thống dạy-học trực tuyến

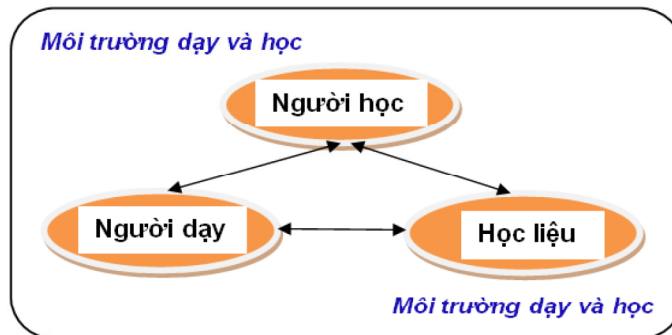
2.1. Mô hình dạy học trực tuyến

Mô hình dạy-học trực tiếp theo kiểu truyền thống thường được hiểu gồm có 3 thành tố chính: người dạy, người học và tài liệu học. Ba yếu tố này có quan hệ tương tác với nhau trong một môi trường dạy-học đa dạng tùy theo chính sách, văn hóa quản lý của từng cơ sở dạy học hoặc tùy theo điều kiện văn hóa, xã hội của

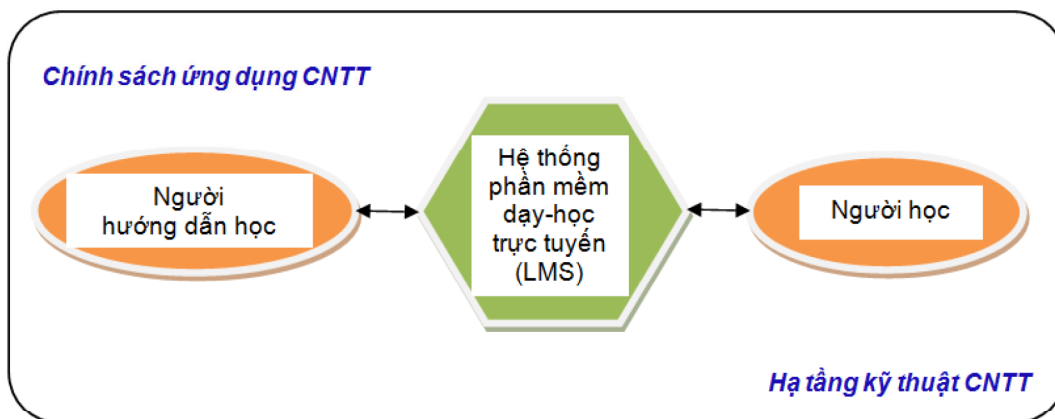
từng địa phương hay thể chế của một quốc gia (Hình 1).

Mô hình dạy-học trực tuyến cũng gồm thành 3 cấu thành chính: người hướng dẫn học, người học và hệ thống dạy-học trực

tuyến. Do đặc thù công nghệ, chúng tôi đề xuất thêm vào mô hình này hai điều kiện liên quan đến môi trường dạy-học là chính sách ứng dụng CNTT và hạ tầng kỹ thuật CNTT (Hình 2).



Hình 1: Mô hình dạy và học trực tiếp (truyền thống)



Hình 2: Mô hình dạy và học trực tuyến

Trong Hình 2, yếu tố quan trọng nhất là *người học* vì nhiều lý do. Một là, giáo dục hiện đại chuyển hướng lấy người học làm trung tâm thay vì chỉ quan tâm đến hoạt động giảng dạy của người thầy. Hai là, hệ thống đào tạo trực tuyến ra đời là để đáp ứng các nhu cầu học và điều kiện học của từng cá nhân và đối tượng học ngày càng đa dạng (Bourdet, 2007).

So với dạy-học trực tiếp, người học trực tuyến gặp phải một số khó khăn đáng kể có thể dẫn tới bỏ học như: thiếu thời gian, sự cô lập, khả năng tự chủ của người học, không có thầy hướng dẫn hoặc thiếu sự quan tâm của thầy hướng dẫn và đặc biệt là thiếu các mối quan hệ xã hội trực tiếp với thầy hướng dẫn và bạn học (Glikman, 2002).

Theo chúng tôi, các khó khăn chủ đạo này của người học có thể được khắc phục phần lớn nhờ vai trò của thầy hướng dẫn và sự hỗ trợ của các công cụ có trong hệ thống phần mềm dạy-học trực tuyến. Ví dụ, *sự cô lập* có thể giải quyết bằng làm việc nhóm (tập hợp những người có chung mục tiêu, khá giống nhau về phương pháp làm việc, cảm thấy hợp tính cách thành một nhóm để thực hiện chung một số nhiệm vụ...). Nguyên tắc tạo nhóm giống như nguyên tắc sư phạm áp dụng với dạy học trực tiếp. *Khả năng tự chủ* của người học phụ thuộc phần lớn vào động cơ học tập, một phần nữa vào cách thiết kế bài học và sự hướng dẫn của thầy. Động cơ học tập gồm có các động cơ nội tại (học vì yêu thích, vì quan tâm) và động cơ tác động từ bên ngoài (học vì phần thưởng, vì sợ bị phạt, vì áp lực xã hội, vì bằng cấp...). Bên cạnh đó, nếu các bài học được thiết kế hợp lý với các bài thực hành tăng dần độ khó, dẫn dắt người học làm chủ dần các nội dung và kỹ năng cần học thì người học sẽ không có cảm giác bị nản lòng trước các bài quá khó và được luyện để tăng dần độ tự chủ (Tardif, 1992). *Sự hỗ trợ của thầy hướng dẫn* cũng có vai trò rất quan trọng nhất là đối với các học viên có khả năng tự chủ không cao. Thầy hướng dẫn là người giúp học viên xác định mục tiêu cần học, phương pháp học đồng thời cũng là người cho học viên biết điểm yếu, điểm mạnh của mình và động viên để duy trì hứng thú học. *Các mối quan hệ xã hội*

trực tiếp có thể thay thế bằng các mối quan hệ xã hội ảo thông qua nhiều công cụ hỗ trợ các nhóm trao đổi, chia sẻ thông tin là diễn đàn, email, chat (viết, nghe, nghe-nhìn). Facebook là ví dụ về một công cụ trực tuyến duy trì được thành công các mối quan hệ xã hội ảo. Lớp học ảo chính là một xã hội thu nhỏ. Do đó, yếu tố tâm lý xã hội phải được tính đến để hệ thống phần mềm không chỉ là nơi học viên tiếp thu kiến thức học thuật mà còn là nơi làm quen với bạn mới, trao đổi, chia sẻ cảm xúc vui, buồn. Phần mềm nên có một số chức năng chia sẻ để duy trì mối quan hệ xã hội này. Riêng về yếu tố *thời gian*, thiếu thời gian hoặc không bố trí được thời gian học phù hợp là một trong những lý do làm học viên bỏ học. Trường hợp học viên thực sự không có thời gian học, thầy hướng dẫn không thể hỗ trợ được nhưng nếu lý do là vì học viên không biết cách thu xếp thời gian thì thầy hướng dẫn có thể tư vấn về cách tổ chức thời gian hợp lý, nên học gì trước, học gì sau hoặc tập trung vào học cái gì.

2.2. Cấu thành của hệ thống phần mềm dạy-học trực tuyến

Theo Ernst (2008), hệ thống phần mềm dạy-học trực tuyến có thể gồm 3 cấu thành chia theo 3 nhóm chức năng: công cụ quản lý, công cụ giao tiếp và công cụ kiểm tra đánh giá. Chúng tôi bổ sung thêm một cấu thành thứ 4 là tài nguyên học tập.

Tài nguyên học tập bao gồm các bài

giảng lý thuyết, bài tự học, bài tập thực hành cũng như các nguồn tư liệu khác nhau mà học viên có thể tự khai thác hoặc khai thác theo sự hướng dẫn của thầy (từ điển, bài đọc thêm, các đường liên kết...). Tùy theo phần mềm, các bài giảng, bài học có thể được thiết kế sẵn theo một chương trình cố định. Thầy và trò không tác động thay đổi được các nội dung này, chỉ có thể quyết định học hay bỏ một nội dung. Đây thường là các phần mềm thương mại có mã nguồn đóng. Ngược lại, những phần mềm mã nguồn mở có độ linh hoạt lớn như Moodle cho phép thầy từ một chương trình tổng thể, chọn nội dung học phù hợp với nhu cầu của từng nhóm đối tượng, cho nội dung này xuất hiện hoặc ẩn nội dung này đi. Thầy cũng có thể tự thiết kế các bài giảng hay bài bổ trợ theo các kịch bản học phù hợp.

Công cụ quản lý được thiết kế cho nhà quản lý và chủ yếu cho thầy hướng dẫn học trực tuyến để có thể theo dõi được việc ghi danh, quá trình học và quản lý được nội dung học. Kể từ khi học viên ghi danh, thầy hướng dẫn phải theo dõi được quá trình học của học viên, các hoạt động mà học viên đã làm. Một phần mềm tốt sẽ cho phép «theo vết» học viên trong mọi hoạt động để xem ai đã thực hiện một hoạt động, vào lúc nào, bao nhiêu lâu, bao nhiêu lần và đã hoàn thành công việc được bao nhiêu phần trăm. Nếu muốn, giáo viên hướng dẫn có thể đánh giá chuyên cần theo các thông số này. Về quản lý nội

dung học, các công cụ có thể tích hợp vào phần mềm là từ điển hoặc bảng thuật ngữ (glossary), biên mục (index) và công cụ tìm kiếm (search engine). Với các phần mềm dạy-học ngoại ngữ, từ điển có thể tồn tại dưới hai dạng như từ điển điện tử nằm ở một bên lề trái/phải của trang web hoặc xem giải thích nghĩa từ bằng cách chỉ con trỏ vào chính từ đó trong văn bản, nghĩa của từ hoặc hình ảnh minh họa của từ sẽ hiện lên trong một ô nhỏ ngay cạnh từ đó.

Công cụ giao tiếp cho phép tất cả các thành viên của lớp/khoá học và thầy hướng dẫn liên hệ với nhau trong toàn bộ quá trình học. Có thể chia thành các công cụ hỗ trợ hoạt động giao tiếp không đồng thời (asynchronous activities) và các hoạt động đồng thời (synchronous activities). Hoạt động không đồng thời là những hoạt động mà hai người giao tiếp thực hiện vào những thời điểm khác nhau. Ví dụ, học viên gửi câu hỏi cho thầy nhưng vào thời điểm đó thầy không trả lời được ngay lập tức do không mở mạng hoặc đang bận một việc khác. Các công cụ hỗ trợ cho hoạt động này là tin nhắn, thư điện tử, diễn đàn và lịch làm việc/nhắc việc. Hoạt động đồng thời là các hoạt động mà những thành viên đang nối mạng có thể thực hiện được cùng một lúc với nhau, khá giống với hoàn cảnh giao tiếp thực. Các công cụ hỗ trợ là chat (viết, nói), truyền hình từ xa (videoconferencing) hoặc các ứng dụng chia sẻ như bảng tương tác trực tuyến (hai

người ngồi ở hai nơi có thể cùng nhìn thấy một cái bảng, cùng viết hoặc xoá bảng) hay ứng dụng wiki dùng cho các hoạt động hợp tác (người sau có thể thay đổi phần đã viết của người trước).

Công cụ kiểm tra đánh giá gồm có các công cụ tự đánh giá và đánh giá của thầy hướng dẫn. Với hoạt động tự đánh giá, có thể có dạng câu hỏi trắc nghiệm đi kèm với câu trả lời tự động cho các kỹ năng nghe, đọc, ngữ pháp, từ vựng. Đôi khi, câu trả lời không chỉ đơn giản là một câu trả lời ngắn hiện ngay lên màn hình mà có thể là một đường liên kết (link) dẫn tới một tài liệu khác mà học viên phải đọc để so sánh với bài làm của mình. Ngoài ra, còn có một công cụ khác là không gian nộp bài nơi học viên có thể nộp bài tự luận dưới dạng viết hoặc nói. Tùy theo hệ thống phần mềm trực tuyến, học viên có thể phải sử dụng các phần mềm phụ trợ, ví dụ như đánh máy bài viết với phần mềm soạn thảo văn bản hoặc ghi âm bài nói bằng một phần mềm khác, sau đó mới gửi lên không gian nộp bài. Nếu hệ thống phần mềm thiết kế tốt, trên hệ thống sẽ có ngay công cụ cài đặt sẵn để viết bài hoặc ghi âm trực tiếp; sau khi hoàn thành học viên chỉ cần nhấn nút "gửi" để lưu bài vào hệ thống.

Khi lựa chọn các phần mềm ngoại ngữ, cần phân biệt các phần mềm tự học ngoại ngữ và phần mềm dạy-học ngoại ngữ. Trên thị trường có rất nhiều phần mềm tự học ngoại ngữ mà người học có thể cài đặt

vào máy tính, không cần nối mạng. Trên mạng cũng có rất nhiều trang web học ngoại ngữ miễn phí, thường không có thầy hướng dẫn, một vài trang web có thêm công cụ diễn đàn để học viên trao đổi, người quản trị mạng có thể tổ chức hoạt động trao đổi theo các chủ đề. Phần lớn các hệ thống phần mềm có thầy hướng dẫn học đều là phần mềm trực tuyến, yêu cầu người học phải ghi danh để có tài khoản và thường là các phần mềm thu phí. Về mặt nguyên tắc, một phần mềm tốt ngoài nội dung được biên soạn tốt còn phải là một hệ thống dễ sử dụng, thân thiện để người học có thể sử dụng một cách bản năng, không cần phải tập huấn nhiều.

Về hạ tầng kỹ thuật CNTT và chính sách ứng dụng CNTT, đây là những điều kiện cần và đủ để hoạt động dạy-học trực tuyến có thể thực hiện. Đơn giản như nếu hạ tầng viễn thông yếu, đường truyền mạng internet chậm thì việc dạy và học trực tuyến không thể tiến hành. Chính sách ứng dụng CNTT cũng đóng vai trò quan trọng vì có ảnh hưởng trực tiếp tới nhân lực triển khai dạy-học trực tuyến đối với các cơ sở đào tạo đang thực hiện dạy-học trực tiếp. Không phải giáo viên nào cũng hứng thú áp dụng công nghệ mới. So với mô hình giảng dạy truyền thống, giáo viên dạy trực tuyến phải đầu tư nhiều thời gian, công sức. Nếu không có chính sách đãi ngộ phù hợp, sẽ không thể động viên giáo viên tham gia hoạt động này.

Chức năng và nhiệm vụ của *người hướng dẫn học* sẽ được trình bày cụ thể dưới đây.

3. Chức năng và vai trò của thầy hướng dẫn

Mục đích của hoạt động hướng dẫn không chỉ là giúp học viên nắm vững nội dung cần học mà còn hỗ trợ về mặt tâm lý (động cơ học) để phát triển khả năng tự chủ của học viên. Trong quá trình hỗ trợ, vai trò truyền đạt kiến thức chỉ là vai trò phụ, nhiệm vụ chính là tổ chức theo dõi và hướng dẫn học cho học viên. Lý tưởng là người thầy nắm vững nhu cầu hay lộ trình học của từng học viên, phân tích tiến độ học và có các biện pháp động viên hỗ trợ kịp thời (Vulbeau, 2007). Xuất phát từ mục đích này, các hoạt động của thầy hướng dẫn có thể tập hợp thành 3 vai trò và 6 chức năng.

3.1. Ba vai trò của thầy hướng dẫn

Theo Develotte và Mangenot (2004), Guillemet và Pelletier (2005), người thầy hướng dẫn có 3 vai trò chính: chuyên môn, sư phạm, giao tiếp.

Về *năng lực chuyên môn*, nếu thầy hướng dẫn đã hoặc đang là giáo viên giảng dạy trực tiếp đúng môn mà họ hướng dẫn học thì có nhiều khả năng giáo viên sẽ hỗ trợ được tốt hơn cho học viên vì nắm vững nội dung môn học và có uy tín với học viên.

Về *phương pháp sư phạm*, hướng dẫn

học trực tuyến khác với dạy trực tiếp trên lớp nhưng nếu thầy hướng dẫn làm chủ các công cụ công nghệ thì có thể thích nghi nhanh với môi trường làm việc mới và quản lý hiệu quả lớp học. Thay vì thuyết giảng, phương pháp sư phạm chủ đạo là tổ chức các hoạt động học theo nhiệm vụ (task-based learning) bao gồm: đề xuất nhiệm vụ, tổ chức giải quyết nhiệm vụ, quản lý thời gian, theo dõi và hỗ trợ học viên, cung cấp nguồn tài liệu bổ trợ.

Về vai trò *giao tiếp*, thầy hướng dẫn học phải có khả năng động viên, khuyến khích học viên, kết nối các thành viên của một nhóm hay các nhóm của một lớp. Thời gian thầy làm việc với cả lớp hoặc từng nhóm là một yếu tố cần cân nhắc. Có thể có hai loại giáo viên ở hai thái cực đối lập nhau. Ở một đầu cực là người hướng dẫn không nhiệt tình với công việc, chậm hoặc không trả lời học viên, có thể dẫn đến trình trạng học viên chán nản, bỏ học. Ở một đầu cực khác, thầy dành quá nhiều thời gian cho hoạt động chữa bài, trả lời câu hỏi, hướng dẫn học cho từng nhóm..., làm ảnh hưởng tới các công việc khác nếu thầy còn phải làm các việc khác ngoài việc hướng dẫn học. Với những giáo viên vừa tự soạn bài giảng trực tuyến, vừa dạy trực tiếp trên lớp, vừa hướng dẫn học trực tuyến thì thời gian đầu tư cho dạy trực tuyến là một sự hy sinh vì phần lớn mức thù lao giảng dạy không thực sự tương xứng với công sức bỏ ra. Theo kinh

nghiệm của Develotte et Mangenot (2004) khi hướng dẫn học trong chương trình Canufle¹, thầy hướng dẫn nên làm việc với các học viên 1 lần/tuần, mỗi lần khoảng 3-4 tiếng. Theo Gazaille (2010), thầy có thể gặp riêng mỗi học viên 1 lần/tuần, 30 phút/lần.

3.2. Sáu chức năng của thầy hướng dẫn

Trong hướng dẫn học trực tuyến, người thầy hướng dẫn có nhiệm vụ giúp người học đạt được mục tiêu theo nhu cầu của cá nhân. Vì vậy, các chức năng chính của thầy hướng dẫn là: 1) tiếp đón và giới thiệu khoá học, 2) hướng dẫn học nội dung chuyên môn, 3) hướng dẫn phương pháp học, 4) hướng dẫn tự điều chỉnh và áp dụng chiến lược siêu tri nhận (metacognitive strategies), 5) đánh giá, 6) cung cấp tài liệu hỗ trợ.

Tiếp đón và giới thiệu khoá học là một hoạt động làm quen ban đầu rất quan trọng vì ngoài việc tìm hiểu về nội dung của khoá học, phương thức tổ chức các hoạt động học tập và kiểm tra đánh giá, học viên còn phải học cách sử dụng các công cụ kỹ thuật hỗ trợ học tập có trên hệ thống như chat, forum, nhận-gửi bài tập... Với một phần mềm học ngoại ngữ, người học có thể phải học thêm cách sử dụng một số công cụ khác như ghi âm giọng nói,

chụp và sao chép màn hình. Ngoài ra, học viên cũng phải làm chủ khá tốt một số phần mềm tin học cơ bản như soạn thảo văn bản (gồm cả vẽ hình, chèn hình ảnh) và một số kỹ năng mạng như soạn và gửi thư điện tử, tìm kiếm thông tin, tải các tập tin có định dạng khác nhau (.doc, .pdf, .jpg, .mp3, .mp4...). Kinh nghiệm thực hiện các khoá bồi dưỡng năng lực ngoại ngữ có sự hỗ trợ của phần mềm học ngoại ngữ trực tuyến cho giáo viên tiếng Anh phổ thông trong khuôn khổ của Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020 tại Việt Nam cho thấy nhiều giáo viên đánh máy văn bản chưa thạo, không có hòm thư điện tử, chưa có kỹ năng tìm kiếm thông tin trên mạng. Vì vậy, hoạt động giới thiệu khóa học và phần mềm học trực tuyến phải thực hiện trực tiếp tại phòng máy đa phương tiện trong khoảng 10 giờ để học viên làm quen với các chức năng của phần mềm. Đối với các chương trình đào tạo từ xa theo kiểu «công nghiệp hoá» như hệ thống chương trình Télé-université của Québec (Canada), thầy hướng dẫn còn có nhiệm vụ hướng dẫn thủ tục hành chính cho học viên (Guillemet và Pelletier, 2005).

Hướng dẫn học nội dung chuyên môn là một trong các hoạt động chính của người thầy. Như đã nói ở trên, thầy hướng dẫn học thường không phải là người soạn nội dung giảng dạy. Do đó, bản thân người thầy phải tìm hiểu trước và nắm vững nội dung của bài giảng để hướng dẫn học thông qua 2 loại hoạt động: trước khi

¹ Canufle (viết tắt của Campus Numérique Français Langue Étrangère) là chương trình đào tạo Thạc sĩ Phương pháp giảng dạy tiếng Pháp như một ngoại ngữ do 7 trường đại học cùng thực hiện với Trung tâm đào tạo từ xa quốc gia, do Bộ Giáo dục Pháp tài trợ.

học (proactive) và sau khi học (reactive). Ví dụ, với *hoạt động trước khi học*, thầy có thể đặt các câu hỏi gợi mở để học viên đoán trước, suy nghĩ về nội dung sẽ học. Đây là loại hoạt động rất phổ biến trong dạy học ngoại ngữ như cho học viên quan sát một số tranh và phán đoán hoàn cảnh nội dung trước khi nghe hội thoại; quan sát và nêu đặc điểm của một bức thư mẫu trước khi viết một bức thư có dạng thức tương tự... Nếu các hoạt động này đã được soạn sẵn trong phần mềm thì thầy hướng dẫn không cần làm nữa; nếu không, thầy có thể biên soạn và đưa vào trước khi học viên bắt đầu học. Với *hoạt động sau khi học*, thầy có thể trả lời các câu hỏi thắc mắc của học viên, tổng kết các ý kiến tranh luận trên diễn đàn hoặc cung cấp một số tài liệu bổ trợ để làm sáng tỏ những nội dung chưa rõ ràng. Việc trả lời trên mạng lúc đầu có thể làm mất khá nhiều thời gian của thầy nhưng sau đó các câu trả lời này có thể dùng lại và chia sẻ trên diễn đàn vì có nhiều học viên sẽ cùng hỏi chung một ý.

Hoạt động hướng dẫn nội dung học có thể thực hiện đồng thời hoặc không đồng thời, làm với từng cá nhân hoặc tổ chức theo nhóm hoặc làm chung với cả lớp, tùy theo tính chất của hoạt động và tùy theo thời gian mà thầy cần đầu tư cho một khoá học. Với dạy-học ngoại ngữ trực tuyến, các kỹ năng tiếp nhận thông tin như nghe, đọc hoặc một số kiến thức ngôn ngữ như ngữ pháp, từ vựng, phát âm có thể do từng

cá nhân tự luyện tập thông qua các bài tập trắc nghiệm có câu trả lời tự động. Thầy chỉ cần hỗ trợ khi học viên không hiểu về lý thuyết. Nhưng với các kỹ năng sản sinh lời nói như viết, nói, thầy cần thu bài và chữa bài của học viên vì học ngoại ngữ cần thực hành nhiều, học viên chỉ tiến bộ khi chính họ nói và viết được. Trong trường hợp giáo viên không thể chữa bài của từng cá nhân được thường xuyên, có thể tổ chức viết bài hoặc hội thoại theo nhóm. Với bài viết, nếu có công cụ wiki² để theo dõi được sự đóng góp của từng cá nhân trong bài viết thì sẽ rất tốt. Nếu hệ thống phần mềm chưa hỗ trợ được chức năng này thì có thể dùng chức năng lưu vết thay đổi (track change) trong phần mềm soạn thảo văn bản Microsoft Word.

Hướng dẫn phương pháp học có thể hiểu như hướng dẫn các chiến lược học (learning strategies). Trong trường hợp học ngoại ngữ, đây là các chiến lược học liên quan đến từng kỹ năng ngôn ngữ như nghe, nói, đọc, viết trong đó kỹ năng nói bao gồm cả độc thoại và hội thoại. Khung tham chiếu chung châu Âu về ngôn ngữ (The Common European Framework of Reference for Languages, CEFR) đề xuất các cụm chiến lược học ngoại ngữ như sau:

- Các cụm chiến lược học kỹ năng tiếp nhận thông tin nghe, đọc (receptive

² Wiki là một loại trang web mà mỗi người sử dụng đã đăng ký đều có thể thay đổi nội dung thông tin có trên trang này. Dấu vết của các thay đổi được lưu lại như tên người, nội dung, thời gian thay đổi thông tin.

skills) là: 1) lập kế hoạch (xác định hoàn cảnh giao tiếp, phán đoán, đặt giả thiết và định hướng nội dung giao tiếp), 2) thực hiện hoạt động nghe, đọc (tìm các dấu hiệu và suy luận từ các dấu hiệu này để hiểu thông tin được truyền tải), 3) đánh giá bằng cách tìm mối liên kết giữa các dấu hiệu vừa nghe, đọc được với hoàn cảnh giao tiếp phán đoán lúc trước khi nghe, đọc xem có phù hợp không, 4) sửa chữa (tự chữa lỗi, điều chỉnh thông tin nếu thấy không phù hợp).

- Các cụm chiến lược học kỹ năng sản sinh lời nói viết, nói (productive skills) là: 1) lập kế hoạch (xác định hoàn cảnh giao tiếp và phương thức thực hiện hành động, đánh giá kiến thức năng lực đã có của bản thân, dự đoán các nội dung trao đổi sẽ diễn ra), 2) thực hiện hoạt động viết, nói (nói khi tới lượt mình, hợp tác với người cùng giao tiếp, chia sẻ ý kiến với người cùng giao tiếp, quản lý các yếu tố bất ngờ, nhờ hỗ trợ khi cần thiết), 3) đánh giá bằng cách kiểm soát tình hướng giao tiếp và các hành động đang diễn ra, kiểm soát hiệu quả và mục tiêu cần đạt, 4) sửa chữa (nói/viết lại cho rõ hơn, yêu cầu người khác nói/viết lại cho rõ hơn, tự chữa lỗi).

Học ngoại ngữ có thể cần đến một số chiến lược học đặc thù mà người học ngoại ngữ lần đầu dù là người lớn cũng chưa biết. Ví dụ như các chiến lược bù đắp (compensation strategies) để khắc phục các kiến thức hay kỹ năng ngôn ngữ còn thiếu (Sheils, 1996). Chẳng hạn như

khi một người muốn mua một cái bàn là nhưng không biết từ này, anh ta có thể miêu tả bằng một số từ mà mình biết như: «một vật bằng sắt», «nóng», «đặt lên trên quần áo»... hoặc nói từ "quần áo" rồi làm động tác là quần áo. Dùng từ đồng nghĩa, từ vay mượn, vẽ hình, bắt chước âm thanh cũng là các chiến lược bù trừ cho thiếu hụt về từ vựng.

Tự điều chỉnh và áp dụng chiến lược siêu tri nhận là một hoạt động không thể thiếu nếu muốn củng cố khả năng tự chủ của người học. Siêu tri nhận (metacognition) là khả năng tự kiểm soát được các hành vi của bản thân, ý thức được những gì mình đang làm là phù hợp hay không phù hợp để hoàn thành một nhiệm vụ. Từ đó, người học có thể tự điều chỉnh thông qua các hoạt động khác nhau. Đối tượng người học là người lớn thường đã có sẵn một số chiến lược siêu tri nhận về hoạt động học nói chung và có khả năng tự điều chỉnh khá tốt về mục tiêu, phương pháp học, động cơ học tập, cách thức tổ chức học. Thầy hướng dẫn học có thể gợi ý để người học có ý thức hơn về việc áp dụng các chiến lược đặc thù của học ngoại ngữ (ví dụ như chiến lược bù đắp đã nêu ở trên) hoặc tự động viên mình mạnh dạn nói, viết vì ngoại ngữ yêu cầu thực hành nhiều, có thái độ cởi mở, không sợ sai hoặc độ lượng với các lỗi ngôn ngữ của người khác.

Hoạt động đánh giá mà thầy hướng dẫn học trực tuyến cần tiến hành chủ yếu

là đánh giá quá trình (formative assesement) và tập trung nhiều vào chữa và nhận xét bài nói và bài viết của học viên. Phần lớn các phần mềm dạy-học ngoại ngữ trực tuyến đều soạn bài nghe, đọc, từ vựng, ngữ pháp cho học viên tự học với các câu hỏi trắc nghiệm có câu trả lời sẵn và chấm điểm tự động. Với kỹ năng nói, phần phát âm hoặc hội thoại dựng câu theo mẫu có sẵn cũng có thể được chấm tự động nhờ các phần mềm nhận giọng âm thanh tiên tiến. Với kỹ năng viết, các hoạt động viết đơn giản như điền từ vào chỗ trống, lập lại trật tự câu cũng có thể chữa tự động. Tuy nhiên, các bài nói tự do (hội thoại, độc thoại tự do) hoặc các bài viết luận tự do không đánh giá tự động được bằng máy, cần có sự tham gia của thầy hướng dẫn để chữa bài. Loại hình đánh giá kết quả thực hiện sau khi kết thúc một khoá học, một chương trình đào tạo thường được thực hiện trực tiếp để tránh gian lận trong thi cử.

Cung cấp tài liệu hoặc nguồn tài liệu hỗ trợ là hoạt động cuối cùng mà thầy hướng dẫn cần làm. Thông thường thì một hệ thống phần mềm dạy-học ngoại ngữ tốt đã có khá đầy đủ tài liệu cho người học. Ví dụ, ngoài các bài học chính, phần mềm có thêm các bài tập hỗ trợ cho kỹ năng nghe, đọc, từ vựng, ngữ pháp, văn hoá-văn minh. Tuy nhiên, mỗi cá nhân trong quá trình học có thể có nhu cầu riêng khi không hiểu một vấn đề, muốn mở rộng kiến thức về một chủ đề hay biết thêm một

phương pháp học. Lúc đó, thầy hướng dẫn có thể cung cấp thêm tài liệu hỗ trợ hoặc chỉ cho người học biết nơi có các tài liệu này (thường là nguồn tài liệu trực tuyến) hoặc hướng dẫn người học cách tìm tài liệu.

4. Hướng dẫn học trực tuyến tại Việt Nam – đề xuất, khuyến nghị

Tại Việt Nam, việc sử dụng các hệ thống dạy học ngoại ngữ trực tuyến chưa mang tính hệ thống, mới chỉ là sáng kiến ứng dụng nhỏ lẻ tại một số trường đại học chuyên ngữ. Tại các trường phổ thông, các phần mềm dạy-học ngoại ngữ thường là phần mềm không nối mạng Internet (offline), dùng cho học sinh tự học hoặc học có sự hướng dẫn trực tiếp trên lớp của giáo viên (Eduplay cho khối mầm non, Phonics cho khối tiểu học, DynEd, Kids & Let's Go).

4.1. Dạy học trực tuyến trong môi trường đại học

Số lượng đề tài nghiên cứu thực tiễn (empirical research) về dạy-học ngoại ngữ trực tuyến tại Việt Nam thường do các giảng viên-nghiên cứu viên của các trường đại học thực hiện. Điều này cũng là dễ hiểu vì giảng dạy trực tuyến là một lĩnh vực mới, được ứng dụng ở các trường đại học nhiều hơn ở cấp phổ thông. Dưới đây là tóm tắt một số đề tài nghiên cứu trong lĩnh vực này.

Trong luận văn về ứng dụng CNTT trong dạy-học ngoại ngữ, Do (2008) đã xây dựng một chương trình giảng dạy kết

hợp các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết và dạy thử nghiệm với 20 sinh viên tiếng Pháp năm thứ 2 của Trường Đại học Hà Nội. Nội dung dạy trực tuyến chủ yếu là các bài tập bổ trợ cho nội dung học trực tiếp trên lớp, được đưa lên phần mềm Moodle, nơi thầy và trò đã tận dụng tất cả các công cụ kỹ thuật của Moodle để nộp bài, chữa bài, trao đổi qua các câu hỏi và trả lời. Kết thúc khoá học thử nghiệm kéo dài gần 2 tháng, tất cả sinh viên đều hài lòng về các hoạt động hướng dẫn học của thầy hướng dẫn (cũng chính là nhà nghiên cứu). Thầy hướng dẫn đã thực hiện đầy đủ các vai trò theo quy định nhưng thừa nhận rằng công việc gặp khá nhiều khó khăn vì đây là lần đầu tiên sinh viên làm quen với hệ thống học trực tuyến với nhiều công cụ chưa bao giờ sử dụng. Đặc biệt, thầy đã phải động viên, hỗ trợ sinh viên rất nhiều để duy trì động cơ học tập vì khóa học thí nghiệm là giờ học tự nguyện, ngoài giờ chính khoá.

Lê & al. (2008) đề cập tới quan hệ tương tác giữa các đối tượng trong quá trình học trực tuyến. Do đặc thù của dạy-học trực tuyến thường ít các mối quan hệ trực tiếp, các tác giả đã đề xuất một mô hình học trực tuyến dựa trên nhu cầu của người học, hỗ trợ cho 3 loại quan hệ tương tác: người học với học liệu (cung cấp kiến thức chuẩn), người học với thầy hướng dẫn (cung cấp kiến thức chuyên gia) và cá nhân người học với nhóm người học. Theo mô hình này, hoạt động học gồm có

3 loại: tự học, học theo chủ đề và hoạt động nhóm. Vai trò của thầy hướng dẫn sẽ rất quan trọng khi học theo chủ đề vì thầy là người quyết định chọn nội dung dạy phù hợp với nhu cầu của người học và yêu cầu của chương trình. Với hoạt động tự học và học với nhóm, có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng tới hiệu quả học như động cơ, điều kiện sống, thời gian dành cho học trực tuyến, phương pháp của người học...

Pham & al. (2013) đã tiến hành điều tra một khoá học ngoại ngữ trực tuyến khác với 259 sinh viên học tiếng Anh năm thứ I của Trường Đại học Hà Nội (ĐHHN). Đây là phần mềm học tiếng Anh trực tuyến English Discoveries Online (EDO) được ứng dụng cho toàn bộ sinh viên học tiếng Anh của Trường ĐHHN từ năm 2006. Các câu hỏi nghiên cứu của nhóm tập trung chủ yếu vào mối quan hệ tương tác giữa người học và nội dung học. Qua đây cho thấy người học đánh giá cao các nội dung nghe và ngữ pháp vì hai nội dung này không được luyện tập nhiều trên lớp truyền thống. Để có thêm hứng thú, người học mong muốn có những nội dung học hài hước, vui vẻ và đa dạng hơn. Ngoài ra, cần điều chỉnh nội dung học phù hợp với nhu cầu của người học và đưa các nội dung đã học vào bài kiểm tra cuối khoá. Các tác giả của nhóm nghiên cứu cho biết quan hệ tương tác thầy-trò trong hệ thống này chưa phong phú, chủ yếu dừng ở việc thầy giao bài tập, bài viết và một số trao đổi qua thư nội bộ của hệ thống.

Dinh & Dao (2013) nghiên cứu một khía cạnh khác trong dạy-học trực tuyến, đó là yếu tố tâm lý của người học. Hai giảng viên-nghiên cứu viên đã tiến hành khảo sát với khoảng 200 sinh viên và giảng viên của 3 trường đại học tại Việt Nam. Theo kết quả nghiên cứu này, sinh viên dành rất nhiều thời gian cho việc đọc tin, gửi email, vào các mạng xã hội và các diễn đàn. Do đó, một trong những khuyến cáo của hai tác giả là liên kết trang web học ngoại ngữ với các mạng xã hội hoặc xây dựng một cộng đồng những người bạn học trực tuyến trong cùng một khoá học. Tuy nhiên, nghiên cứu này không đề cập cụ thể tới mối quan hệ tương tác thầy-trò và hoạt động hướng dẫn học.

4.2. Dạy-học trực tuyến và Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020

Từ năm 2011, khi Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020³ chính thức được triển khai, các chương trình bồi dưỡng giáo viên tiếng Anh trên toàn quốc đã quy định số tiết dạy để nâng 01 bậc năng lực ngoại ngữ là 400 tiết trong đó có 100 tiết tự học với máy tính, đồng nghĩa với việc phải sử dụng phần mềm học ngoại ngữ. Tuy nhiên, 100 tiết tự học này được tổ chức theo nhiều hình thức khác nhau, tùy thuộc vào điều kiện, khả năng và kinh nghiệm của

giảng viên tại từng cơ sở bồi dưỡng. Có đơn vị coi đây là giờ tự học, giao bài và chữa bài trực tiếp trên lớp theo kiểu truyền thống. Có đơn vị dùng phần mềm không nối mạng Internet, cài đặt vào các máy tính của trường hoặc dùng mạng nội bộ, sau đó đưa học viên vào tự học theo giờ tại các phòng máy tính đa phương tiện, có một giáo viên ngồi hướng dẫn chung cho cả phòng. Một số trường đào tạo chuyên ngữ đã có kinh nghiệm dạy-học ngoại ngữ trực tuyến sử dụng các phần mềm trực tuyến với sự hỗ trợ của giáo viên hướng dẫn. Các phần mềm đang được sử dụng phổ biến là: Dyned, Langmaster, Language School, EDO (English Discoveries Online). Trong trường hợp sử dụng phần mềm trực tuyến, cần tận dụng tối đa các điểm mạnh của phần mềm này, đó là có sự trao đổi, kèm cặp của thầy thông qua các công cụ quản lý lớp, giao tiếp và kiểm tra đánh giá. Muốn vậy, cả thầy hướng dẫn và học viên đều phải qua tập huấn: thầy được tập huấn về phương pháp hướng dẫn học trực tuyến và sử dụng phần mềm, học viên tập huấn về sử dụng các công cụ và phương pháp học.

Ứng dụng một phần mềm dạy-học ngoại ngữ trực tuyến không phải là điều dễ dàng do nhiều lý do: điều kiện cơ sở hạ tầng, chủ trương chính sách, động lực và thái độ của người dạy và người học, chất lượng của các hệ thống phần mềm.

Về cơ sở hạ tầng viễn thông, Việt Nam là một quốc gia có tốc độ phát triển nhanh.

³ Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020 có tên gọi đầy đủ là "Đề án dạy và học ngoại ngữ trong hệ thống quốc dân giai đoạn 2008-2020", tên gọi tắt là Đề án 2020, được phê duyệt theo Quyết định 1400/QĐ-TTg ngày 30/9/2008 của Thủ tướng Chính phủ.

Theo Báo cáo tổng kết năm 2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông, số lượng người sử dụng Internet là khoảng 31 triệu người trong đó số người sử dụng băng thông rộng (xDSL) là 5,17 triệu thuê bao, số người sử dụng điện thoại di động là 105 triệu thuê bao. Sắp tới, tập đoàn Viettel cam kết sẽ lắp đặt cáp quang cho 100% các trường học tại Việt Nam. Với xu hướng này, việc sử dụng mạng Internet hầu như chỉ còn là vấn đề của một số vùng sâu, vùng xa hẻo lánh.

Về *chủ trương chính sách*, Đề án NNQG 2020 đã triển khai nhiều kế hoạch hoạt động cụ thể, không chỉ nhắm tới việc nâng cao năng lực ngoại ngữ của giáo viên ngoại ngữ mà còn bồi dưỡng phương pháp sư phạm (từ năm 2011) và đặc biệt là ứng dụng CNTT trong giảng dạy ngoại ngữ (từ năm 2014). Điều này chứng tỏ phần nào ý chí và quyết tâm của Bộ GD&ĐT trong đổi mới phương pháp dạy-học ở mọi cấp độ: phổ thông, cao đẳng, đại học. Giáo viên ngoại ngữ có thể là lực lượng tiên phong, thử nghiệm việc ứng dụng CNTT trong dạy học, trước khi tiến hành cho giáo viên các môn học, ngành học khác. Kinh phí ngân sách của ĐA 2020 cũng có những mục chi rất rõ ràng cho các hoạt động này: mua trang thiết bị dạy học ngoại ngữ và phần mềm, học liệu; bồi dưỡng ứng dụng CNTT, chi tiền giảng dạy cho các giáo viên hướng dẫn học trực tuyến (100 tiết hướng dẫn tự học trong một chương trình 400 tiết). Tuy nhiên, từ

chủ trương tới thực tế thực hiện tại các địa phương và cơ sở đào tạo vẫn còn nhiều điều chưa được như mong muốn. Ví dụ, theo Báo cáo năm 2013 về Khai thác ứng dụng CNTT và trang thiết bị cơ sở vật chất trong dạy-học ngoại ngữ của Ban Quản lý đề án ngoại ngữ quốc gia 2020, kinh phí dành cho mua phần mềm, nguồn học liệu mở chỉ chiếm 1% trong tổng kinh phí đầu tư cho trang thiết bị học ngoại ngữ trong 3 năm từ năm 2011 đến năm 2013. Điều này chứng tỏ các phần mềm dạy-học vẫn chưa được quan tâm đúng mức và ứng dụng mạnh mẽ. Lý do chính theo chúng tôi là do các địa phương không có đủ thông tin; lãnh đạo, cán bộ các phòng kế hoạch tài chính, cán bộ chuyên môn lúng túng vì không biết rõ về các phần mềm hay nguồn học liệu cần mua, mua rồi không biết làm thế nào để khai thác hiệu quả. Thêm vào đó, việc mua thiết bị, phần mềm đôi khi được tiến hành không có ý kiến của nhóm chuyên gia giáo viên ngoại ngữ là những người làm chuyên môn và biết rất rõ mình cần gì, học sinh cần gì.

Ở cấp cơ sở, các trường cũng chưa có chính sách tổng thể để đưa CNTT vào giảng dạy. Tất cả những người tham gia đào tạo trực tuyến đều biết thời gian đầu tư cho công việc này là rất nhiều, đặc biệt là giai đoạn mới bắt đầu: chữa bài, trả lời thư điện tử, theo dõi và trả lời các câu hỏi trên diễn đàn, động viên, hướng dẫn học, tìm tài liệu bổ trợ... Nếu các công việc này không được định lượng rõ ràng và được

thừa nhận chính thức, chính sách thù lao không có thì khó động viên được giáo viên tham gia dạy trực tuyến vì giáo viên có ứng dụng hay không có ứng dụng CNTT đều hưởng chế độ đãi ngộ như nhau.

Động lực và thái độ của người dạy và người học cũng là một yếu tố cần thời gian để thay đổi. Theo Bertrand (2003), kinh nghiệm của thế giới cho thấy những hệ thống dạy-học từ xa ứng dụng hiệu quả thường được thừa hưởng từ các sáng kiến, dự án nghiên cứu đổi mới của một số giáo viên khi đưa dần các công cụ công nghệ vào quá trình dạy-học. Điều này đồng nghĩa với việc các cá nhân tích cực ứng dụng dạy-học trực tuyến trong các cơ sở giáo dục phải được động viên kịp thời để phát huy vai trò tiên phong, mở đường để các giáo viên khác đi theo. Động lực trong trường hợp này là sự sáng tạo của những người tiên phong và mong muốn không bị tụt hậu hoặc được học cái mới của những người đi theo.

Một yếu tố khác ảnh hưởng tới thái độ của người học là ý thức của họ về mục tiêu và giá trị của các hoạt động tự học. Trong quá trình thực hiện đề án 2020, Trường Đại học Hà Nội đã hướng dẫn tự học trực tuyến cho khoảng gần 2000 giáo viên tiếng Anh với phần mềm tiếng Anh EDO. Đây là phần mềm khá đầy đủ về mặt kỹ thuật với các công cụ quản lý lớp học, giao tiếp, kiểm tra đánh giá. Tuy nhiên, luôn có khoảng 5% học viên không hoàn thành khối lượng bài tập trực tuyến

được giao sau nhiều lần nhắc nhở, 40% chỉ hoàn thành được 80% khối lượng bài được giao (để đủ điều kiện xét thi cuối kỳ), 55% hoàn thành được 100% hoặc hơn khối lượng bài tập được giao. Học viên có trình độ năng lực còn thấp (A1, A2) thường làm bài đầy đủ hơn học viên có trình độ cao hơn (B1, B2); có thể vì họ biết rằng cần phải cố gắng nhiều vì từ A1, A2 lên tới B2 theo yêu cầu đạt chuẩn của giáo viên tiếng Anh tiểu học và trung học cơ sở còn là một chặng đường dài. Các số liệu tạm thống kê nêu trên cho thấy học viên tham gia bồi dưỡng của ĐA 2020 chưa thực sự nhiệt tình với các phần mềm dạy-học ngoại ngữ trực tuyến; có tới 45% số học viên chỉ hoàn thành 80% lượng bài được giao hoặc không làm đủ bài tập. Dù chưa có nghiên cứu chính thức nhưng từ quan sát thực tế, chúng tôi có thể thấy trước một vài lý do giải thích hiện tượng này: học viên quá bận vì vừa phải đi bồi dưỡng vừa phải tham gia giảng dạy nên không có thời gian tự học; một số người ở vùng sâu vùng xa không có máy tính nối mạng ở nhà, phải học ở một chỗ khác và rất có thể là do động cơ học và mục tiêu học chưa phù hợp. Do sức ép của vị trí công việc, của xã hội, sợ mất uy tín và thể diện với đồng nghiệp, phụ huynh và học sinh, nhiều giáo viên không coi đi bồi dưỡng là cơ hội để nâng cao năng lực ngoại ngữ thực sự mà coi đây như một sự bắt buộc và cố gắng đạt chuẩn bằng cách luyện thi thật nhiều, hy vọng lúc thi "trúng

tử". Mục tiêu của cả quá trình học chỉ còn là thi đạt B2 hay C1! Thường thì chưa học được một nửa khoá học, học viên đã yêu cầu giáo viên cho luyện thi mặc dù việc phổ biến, làm quen với dạng thức đề thi chỉ tiến hành vào tuần cuối cùng của khóa bồi dưỡng (khoảng 15-20 tiết). Có thể vì các sức ép nêu trên và vì quan niệm thực dụng sai lệch về mục tiêu học mà học viên không thấy được giá trị đích thực của các phần mềm học ngoại ngữ và tận dụng tối đa để học một cách bền vững cho tương lai nghề nghiệp lâu dài (professional development, lifelong learning).

Cuối cùng, *chất lượng các hệ thống phần mềm dạy-học ngoại ngữ* cũng có ảnh hưởng tới việc sử dụng hiệu quả phần mềm này. Các chuyên gia về phần mềm khuyến cáo cần nghiên cứu kỹ trước khi quyết định lựa chọn một phần mềm. Xét trên *bình diện kỹ thuật*, nên chọn các phần mềm đơn giản, thân thiện, đầy đủ chức năng cơ bản nhất và không yêu cầu đường truyền có tốc độ quá cao. Phần mềm cũng cần có độ linh hoạt để giáo viên hướng dẫn có thể thay đổi, bổ sung một số nội dung học hay tài liệu hỗ trợ. Xét trên *bình diện nội dung học thuật và sư phạm*, nội dung giảng dạy trên phần mềm và cách thức tổ chức hoạt động học cũng phải phù hợp với đặc thù môn học và phương pháp dạy-học. Ví dụ như một số trường theo phương pháp dạy-học Anh-Mỹ thường tổ chức hoạt động dạy-học theo phương pháp tình huống hoặc dự án (đặc biệt phù hợp

với đào tạo ngành quản trị kinh doanh hoặc kỹ sư) trong khi nhiều trường đại học ở châu Âu dạy theo phương pháp thuyết giảng và lấy khái niệm lý thuyết là trung tâm. Với dạy-học ngoại ngữ, cần chú ý xem có đầy đủ các hoạt động nghe, nói, đọc viết, từ vựng, ngữ pháp... và các công cụ kỹ thuật cho phép học viên nộp bài nói, viết dưới dạng tự luận và giáo viên chữa loại bài này không. Với các trình độ thấp như A1, A2, cần có thêm từ điển song ngữ và giải thích ngữ pháp bằng tiếng Việt. Tóm lại, hệ thống phần mềm học ngoại ngữ thường là hệ thống phức tạp nhất trong số các phần mềm học trực tuyến vì cần hỗ trợ cho tất cả các hình thức giao tiếp của ngôn ngữ như nghe, nói, đọc, viết với mọi loại tài liệu như văn bản, hình ảnh, âm thanh, nghe-nhìn và mọi loại hình tổ chức hoạt động như làm việc cá nhân, làm việc nhóm nhỏ, làm việc tập thể theo lớp hoặc đôi khi là cả một cộng đồng hàng trăm người.

5. Kết luận chung

Hướng dẫn học từ xa nói chung và học trực tuyến trong dạy-học ngoại ngữ nói riêng là một lĩnh vực còn mới mẻ ở Việt Nam. Đề án ngoại ngữ quốc gia 2020 là một chủ trương đúng đắn, cho phép giáo viên ngoại ngữ tiếp cận với các công nghệ và phương thức dạy học mới, tăng cường cơ hội học tập cho các học viên ở vùng xa xôi, hẻo lánh. Trong mọi đề án, con người bao giờ cũng là nhân tố quan trọng nhất. Điều cần nhất là nhà quản lý và người học

ý thức được ích lợi của học ngoại ngữ để có động cơ học đúng đắn, người dạy ý thức được mục tiêu của giảng dạy và được tập huấn về phương pháp dạy mới có ứng dụng công nghệ. Các yếu tố ảnh hưởng khác như chính sách, cơ sở vật chất, điều kiện kỹ thuật, phần mềm... đều có thể giải quyết được với điều kiện của Việt Nam hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bertrand, I. (2003). Les dispositifs de FOAD dans les établissements d'enseignement supérieur: transfert ou intégration? *Distances et savoirs*, 1, 61-78. doi: 10.3166/ds.1.61-78.
2. Bourdet, J-F. (2007). Tutorat en ligne et création d'un espace formatif. *Alsic*, 10(1), 23-32. Retrieved from <http://alsic.revues.org/522?lang=en>
3. Delaby, A. (2006). *Créer un cours en ligne. De l'analyse de l'environnement à la réalisation technique*. Paris, France: Éditions d'Organisation.
4. Develotte, C. & Mangenot, F. (2004). Tutorat et communauté dans un campus numérique non collaboratif. *Distances et savoirs*, 2004/2(2), 309-333. doi: 10.3166/ds.2.309-333.
5. Dinh, L. G. & Dao, T. P. (2013). Psychological analysis of online language learners and related solutions for online language teaching. Conference paper, *GLoCALL 2013*, 28-30 November 2013, Danang, Vietnam.
6. Do, Q. H. (2008). *Concevoir un enseignement hybride du français, le « Pratique de la langue III », pour les étudiants en deuxième année du Département de français, Université de Hanoï*. Mémoire de master professionnel UTICEF, Université Louis Pasteur à Strasbourg, France.
7. Ernst, C. (2008). *E-learning: Conception et mise en oeuvre d'un enseignement en ligne. Guide pratique pour une e-pédagogie*. Toulouse, France: Cépaduès-Éditions.
8. Gazaille, M. (2010). Tutorat à distance et développement des compétences professionnelles des futurs enseignants d'anglais langue seconde. *Questions Vives*, 7(14). doi: 10.4000/questionsvives.509.
9. Glikman, V. (2002). *Des cours par correspondance au « e-learning »*. *Panorama des formations ouvertes et à distance*. Paris, France: Presses universitaires de France.
10. Guillemet, P. & Pelletier, S. (2005). Le tutorat à la Télé-université. *Distances et savoirs*, 2005/2(3), 207-230. doi: 10.3166/ds.3.207-230.
11. Le, D. L., Nguyen, A. T., Nguyen, D. T., Hunger, A. (2008). Learner Profile supports interaction between objects in e-Learning System. Conference paper, *The 7th European Conference on e-Learning (ECEL 2008)*, 6-7 November 2008, Cyprus.
12. Pham, T., Tang, H., Nguyen, V. (2013). Learner – Content Interaction in an Online English learning Course: A Case Study. Conference paper, *The 5th “Engaging with Vietnam – An Interdisciplinary Dialogue” conference*, 16-17 December 2013, Thai Nguyen, Vietnam.
13. Poittevin, S., Jolly, V., & Nimier, M. L. (2007). *Glossaire de la formation ouverte à distance, FOAD à la carte*. GIP ARIFOR. Retrieved from <http://foad.arifor.fr>.
14. Sheils, J. (1996). *La communication dans la classe de langue*. Strasbourg, France: Editions du Conseil de l'Europe.
15. Tardif, J. (1992). *Pour un enseignement stratégique. L'apport de la psychologie cognitive*. Montréal, Canada: Les éditions LOGIQUES.
16. Vulbeau, A. (2007). Le tutorat

- pédagogique. *Informations sociales*, 2007/2(138), 65-66. Retrieved from <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-2-page-65.htm>
17. Conseil de l'Europe (2001). *Un cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer*. Paris, France: Didier.
18. Quyết định 1400/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 30/9/2008 về việc Phê duyệt Đề án "Dạy và học ngoại ngữ trong hệ thống giáo dục quốc dân giai đoạn 2008-2020".