

XÂY DỰNG BỘ BÀI TẬP TƯƠNG TÁC ON-LINE HỖ TRỢ CHƯƠNG TRÌNH TIẾNG ANH THƯƠNG MẠI ĐẠT CHUẨN ĐẦU RA

Võ Thị Hồng Lê*

Việc làm thế nào để rút ngắn khoảng cách giữa chương trình đào tạo tiếng Anh ở trường đại học và nhu cầu doanh nghiệp vẫn là mối quan tâm hàng đầu của các nhà quản lý giáo dục. Trước tình hình này, các trường đại học chú trọng việc cải tiến phương pháp dạy-học nhằm đạt chuẩn đầu ra của chương trình. Bài viết này thảo luận về việc xây dựng một bộ bài tập tương tác on-line dựa trên thuyết kiến tạo, lấy người học làm trung tâm, có thể hỗ trợ tích cực cho việc ứng dụng các phương pháp dạy-học giao tiếp hiện đại. Điều này góp phần tạo điều kiện cho người học có thể đạt được kỹ năng ngôn ngữ và cả kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng chuẩn đầu ra chương trình đào tạo.

Từ khóa: chuẩn đầu ra, dạy-học trực tuyến, kỹ năng ngôn ngữ, kỹ năng nghề nghiệp, nhu cầu doanh nghiệp.

How to shorten the gap between English training programs at tertiary level and businesses' demands has been of educational administrators' top concern. Accordingly, universities focus on improving their teaching-learning methods so that students can meet the program outcome standards. This article discusses the design of a set of online interactive exercises based on constructivism and student-centered approach to positively support communicative teaching-learning methods. Thus, students can better achieve language and professional skills as well as the program outcome standards.

Keywords: outcome standards, online teaching and learning, language skills, professional skills, businesses' demands.

1. Đặt vấn đề

Câu chuyện về doanh nghiệp cần tuyển dụng người tốt nghiệp có khả năng sử dụng tốt tiếng Anh vẫn thường được nhắc đến. Tùy các lĩnh vực, tiếng Anh chuyên ngành có thể khác nhau, nhưng các doanh nghiệp đều cần các kỹ năng bao gồm: kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đàm phán, kỹ

năng làm việc nhóm và giải quyết tình huống trong môi trường làm việc đa văn hóa. Thực tế cho thấy sinh viên tốt nghiệp có thể đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp không nhiều. Sinh viên khi tốt nghiệp vẫn chưa thể làm ngay ở các vị trí trong công ty mà cần có một thời gian đào tạo thêm để quen với môi trường làm việc thực tế (Võ Thị Hồng Lê và cộng sự, 2016; Đại học Quốc gia TP. HCM, 2008). Điều này cho thấy việc học tập ở trường cần tăng cường các kỹ năng đáp ứng thực

* TS., Khoa Ngoại ngữ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Email: levth@ueh.edu.vn

tế môi trường làm việc. Trước tình hình này, các trường đại học tiến hành rà soát chương trình đào tạo, điều chỉnh bổ sung chuẩn đầu ra chương trình song song với việc cải tiến phương pháp dạy-học nhằm rút ngắn khoảng cách giữa chương trình đào tạo tiếng Anh ở trường và nhu cầu doanh nghiệp. Bài nghiên cứu này chứng minh rằng xây dựng một bộ bài tập tương tác on-line dựa trên thuyết kiến tạo (the constructivist learning model), lấy người học làm trung tâm, có thể hỗ trợ tích cực cho việc ứng dụng các phương pháp dạy-học hiện đại, góp phần tạo điều kiện cho người học có thể tăng cường các kỹ năng tiếng Anh trong môi trường sát với thực tế. Khi người học đạt được các kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp thì chương trình đào tạo cũng đạt được chuẩn đầu ra như mục tiêu của chương trình.

Các phần tiếp theo sẽ được trình bày là: các nghiên cứu liên quan đến đề tài, sự cần thiết của việc thiết kế bài tập tương tác on-line, sự hỗ trợ của việc học on-line với các phương pháp dạy-học tiếng Anh giao tiếp hiện đại.

1.1. Tổng quan nghiên cứu liên quan đến đề tài

Các nghiên cứu gần đây (Schnurr, 2013; Vinther, 2011; Võ Thị Hồng Lê và cộng sự, 2016) cho thấy người tốt nghiệp khi bước vào môi trường làm việc cần kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Kết quả từ các nghiên cứu này đưa ra rằng các kỹ năng giao tiếp như mở và kết đoạn hội thoại, trình bày, trao đổi nói và viết, đưa ra yêu cầu và hỏi đáp, kỹ năng đàm phán trong

môi trường đa văn hóa là những kỹ năng cần có ở người đi làm. Các nhà quản lý ở công ty cho rằng ở môi trường làm việc, các kỹ thuật giao tiếp thậm chí còn quan trọng hơn kỹ năng ngôn ngữ. Nói một cách khác, công ty nhấn mạnh các kỹ năng giao tiếp như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tương tác, kỹ năng đàm phán để mang lại thành công cho cuộc hội thoại cả trong nói và viết tiếng Anh. Thiếu những kỹ năng này sẽ là rào cản cho người tốt nghiệp tìm được một công việc tốt dù họ có kiến thức chuyên ngành tốt.

Một nghiên cứu khác của tác giả (Võ Thị Hồng Lê, 2017) đã chỉ ra rằng các bài tập học tiếng được thiết kế với sự hỗ trợ của máy tính sẽ góp phần giải quyết được những thử thách về nhu cầu tạo ra một môi trường mô phỏng môi trường làm việc thực, nhằm giúp người học phát triển các kỹ năng giao tiếp. Những bài tập như vậy sẽ giúp người học luyện tập trả lời các câu hỏi, đưa ra yêu cầu hoặc trả lời yêu cầu trong các tình huống giao tiếp kinh doanh và làm việc nhóm. Việc học trên máy tính sẽ giúp tăng tính tương tác cho người học. Hơn nữa, người học có thể thực hiện các bài tập thông qua việc thực hành theo cặp, theo nhóm nhằm tăng cường tính tương tác, phát triển kỹ năng giao tiếp. Trong tình hình dịch bệnh Covid-19 như hiện nay, bộ bài tập thiết kế on-line càng có khả năng trở thành một công cụ hỗ trợ đắc lực để đạt được những kiến thức, kỹ năng cần cho người học.

1.2. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo tiếng Anh tại trường đại học

Như vậy, phân tích nhu cầu doanh nghiệp như nêu ra ở phần trên cho việc làm thế nào để hỗ trợ cho người tốt nghiệp đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực không chỉ có kiến thức chuyên môn vững mà còn cần có kỹ năng giao tiếp tốt tiếng Anh là yêu cầu đối với việc dạy-học tiếng Anh tại trường đại học. Để đáp ứng được yêu cầu giao tiếp tiếng Anh tại các doanh nghiệp,

yêu cầu đầu ra cho sinh viên tốt nghiệp là phải có trình độ tiếng Anh ít nhất đạt trình độ trung cấp, nhất là kỹ năng giao tiếp. Chính vì vậy, chương trình tiếng Anh thương mại của trường đại học nơi tác giả tiến hành nghiên cứu này đã đặt ra mục tiêu chuẩn đầu ra cần đạt được như Bảng 1 dưới đây:

Bảng 1. Chuẩn đầu ra (CDR) của chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại tại trường

Chuẩn đầu ra (CDR)	Mô tả chi tiết
CDR 1. Kiến thức	Sau khi hoàn thành khóa học, sinh viên có thể: - <i>Hiểu, giải thích</i> được từ vựng, cụm từ, các cấu trúc ngôn ngữ, mẫu câu giao tiếp tiếng Anh thương mại theo các chủ điểm đã học. - <i>Hiểu</i> được các tình huống giao tiếp tiếng Anh thương mại bao gồm trình bày vấn đề, đàm phán, thỏa thuận, nêu yêu cầu và trả lời yêu cầu trong môi trường đa văn hóa. - <i>Đạt</i> yêu cầu chuẩn đầu ra B2 (trình độ trung cấp - khung trình độ chung châu Âu CEFR)
CDR 2. Kỹ năng Kỹ năng cá nhân về nghề nghiệp và phẩm chất	- <i>Sử dụng</i> được 4 kỹ năng Nghe – Nói - Đọc - Viết xử lý các tình huống giao tiếp phổ biến dựa trên hiểu biết về ngôn ngữ và văn hóa đã được học trong chương trình môn học: Kỹ năng thuyết trình, đàm phán, đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi. - <i>Xử lý</i> các tình huống giao tiếp sử dụng tiếng Anh thương mại dựa trên hiểu biết về ngôn ngữ và văn hóa đã được học trong chương trình. - <i>Phản biện</i> để phát triển suy nghĩ phân tích (critical thinking) - <i>Tích cực</i> tham gia quá trình học và làm bài tập thực hành đầy đủ.
CDR 3. Kỹ năng Giao tiếp và làm việc nhóm	- <i>Làm việc</i> độc lập hoặc nhóm, lập kế hoạch, điều phối công việc cá nhân hoặc nhóm. - <i>Học tập</i> suốt đời (lifelong learning)

Để có thể đạt được các chuẩn đầu ra đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp như Bảng 1, phương pháp dạy-học cần phải thay đổi tích cực, tài liệu học cần phải thực tế nhằm cung cấp cho người học những cơ hội dùng tiếng Anh cho mục đích giao tiếp thực (Võ Thị Hồng Lê, 2017; Đại học Quốc gia TP. HCM, 2008).

Để có tài liệu học mang tính thực tế như nói trên, cần phải thiết kế các bài tập

tình huống hỗ trợ cho chương trình học. Những bài tập tình huống như vậy sẽ là nguồn tài liệu học hỗ trợ tích cực cho phương pháp dạy-học giao tiếp. Như đề cập ở trên, những bài tập tình huống khi thực hiện on-line sẽ giúp tăng tính tương tác và động cơ cho người học, giúp giải quyết khó khăn về thiếu môi trường giao tiếp thực cho người học tiếng Anh. Điều này sẽ được phân tích cụ thể ở phần tiếp theo.

1.3. Vì sao cần thiết kế bộ bài tập tương tác on-line

Bộ bài tập tương tác on-line sẽ hỗ trợ cho giảng viên trong việc đạt được các mục tiêu của chương trình đào tạo. Thứ nhất, khi tiến hành các phương pháp dạy-học hiện đại, giảng viên thường gặp phải những khó khăn như sĩ số lớp đông, thời gian dạy-học trên lớp hạn chế, lúc này bộ bài tập tương tác on-line sẽ là phương tiện hỗ trợ đắc lực cho giảng viên khắc phục những khó khăn trên, đồng thời tạo môi trường giao tiếp tiếng Anh thương mại nhằm đạt được các kỹ năng theo nhu cầu thực tế cho người học như chuẩn đầu ra của chương trình (Bảng 1).

Thứ hai, sự cần thiết của việc tạo môi trường giao tiếp tiếng Anh thương mại theo mục tiêu chương trình nêu ra không hẳn là tùy chỉnh một môi trường cho sinh viên, người đi làm Việt Nam theo kiểu địa phương hóa, mà là tạo môi trường cho người học ứng biến với nhiều nền văn hóa khác nhau, những đối tác từ các nước đến Việt Nam. Môi trường như vậy khó tìm thấy trong các phần mềm học tiếng Anh trên thị trường, vì các phần mềm này phần lớn được thiết kế cho một nhóm người học nhất định (ví dụ, người học ở châu Âu), không đáp ứng được nhu cầu của từng vùng cụ thể (như ở Việt Nam) nếu để nguyên như vậy mà sử dụng.

Trong khi đó mục tiêu chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo tiếng Anh ở trường đại học được đề cập trong bài viết này là đáp ứng một số nhu cầu thực tế của doanh nghiệp đối với người học (Võ Thị Hồng Lê và cộng sự, 2016), cụ thể như sau:

- Có kiến thức, kỹ năng và năng lực sử dụng tiếng Anh hiệu quả theo yêu cầu nơi làm việc: kỹ năng thuyết trình, đàm phán, đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi;
- Có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm và nêu giải pháp trong môi trường làm việc đa văn hóa tại Việt Nam với các đồng nghiệp đến từ các nước nói tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ như Ấn Độ, Hàn Quốc, Malaysia, Singapore, Trung Quốc, và các nước nói tiếng Anh như Anh, Mỹ, Úc.

Như vậy, việc xây dựng một bộ bài tập tương tác on-line là cần thiết, nhất là khi chúng ta đang chứng kiến sự thay đổi trên nhiều lĩnh vực từ cách tương tác trực tiếp sang tương tác on-line do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19. Phần tiếp theo của bài viết sẽ phân tích chi tiết về những tác dụng tích cực của bộ bài tập tương tác on-line đề cập trong nghiên cứu này đối với việc hỗ trợ các phương pháp dạy-học tiếng Anh hiện đại.

1.4. Các phương pháp dạy-học hiện đại và sự hỗ trợ của việc học trực tuyến

Các phương pháp giao tiếp hiện đại bao gồm phương pháp dạy-học theo chủ đề, tình huống (topic-based learning, task-based learning) – phương pháp sử dụng bài tập tình huống là cốt lõi của kế hoạch và kiến tạo bài giảng, phương pháp này được xem là phiên bản của phương pháp giao tiếp với các hoạt động giảng dạy thiết kế dựa trên các tình huống giao tiếp có ý nghĩa (Richards & Rogers, 2011; Willis, 1996); phương pháp nêu vấn đề và giải quyết vấn đề, phương pháp truy vấn (problem-based learning và inquiry-based

learning) – phương pháp học chủ động với việc nêu câu hỏi, vấn đề và tình huống, hỗ trợ cho việc thực hành phát triển kỹ năng suy nghĩ và giải quyết tình huống (Keselman, 2003).

Các phương pháp dạy-học này tập trung vào chức năng và tính giao tiếp, ý nghĩa sử dụng ngôn ngữ hơn là cấu trúc ngữ pháp, và vì vậy phục vụ được nhu cầu sử dụng thực tế của ngôn ngữ (Richards & Rogers, 2011). Các phương pháp này lấy việc đặt ra các tình huống mô phỏng thực tế, các vấn đề có thật trong môi trường làm việc cần giải quyết làm phần cốt lõi trong kế hoạch và cấu trúc giảng dạy. Việc này tốt hơn là các bài tập ngữ pháp từ vựng đơn thuần và vì vậy tạo điều kiện cho quá trình học diễn ra tốt hơn (Nunan, 1989). Nunan (1989) cũng chỉ ra rằng các bài tập được xây dựng sát với thực tế như vậy sẽ ‘có được sự tập trung của người học trong việc hiểu, vận dụng và tương tác trong khi học ngôn ngữ’ (tr.10). Thuyết dạy-học tiếp cận cộng đồng và kiến tạo - Community and Constructivist approaches (Elliott và cộng sự, 2000) là cốt lõi trong các phương pháp trên. Thuyết này quan niệm người học chủ động và có trách nhiệm kiến tạo kiến thức của mình thông qua trải nghiệm. Theo Adriaen (2002, tr.145), các phương pháp này có những đặc điểm chung sau:

- *Tập trung vào người học:* người học có trách nhiệm cho việc học của mình, họ trở thành người kiến tạo cho quá trình học của mình; môi trường học tập trung vào người học;

- *Vai trò mới của giảng viên:* giảng viên phải đóng vai trò trung gian nối kiến thức hiện có của người học với kiến thức mới; giảng viên trở thành người hướng dẫn, trọng tài, người giúp cho quá trình học diễn ra dễ dàng hơn;

- *Tập trung vào kỹ năng nhận thức ở mức độ cao hơn:* quá trình kiến tạo kiến thức là quy nạp và suy diễn; tư duy phân tích, đánh giá, kỹ năng giải quyết vấn đề, đặt câu hỏi, giả thiết và thử nghiệm, và các kỹ năng giao tiếp đều phát triển.

Hay nói một cách khác, bài tập on-line dựa trên thuyết kiến tạo chuyển trọng tâm từ người dạy sang người học, vai trò của người dạy chuyển sang người hướng dẫn, vì vậy rất phù hợp để hỗ trợ việc dạy và học với các phương pháp hiện đại nêu trên (Levy & Stockwell, 2006; Ahmad và cộng sự, 1985). Điều này càng trở nên phù hợp hơn trong thời đại công nghệ 4.0 và tình hình dịch bệnh COVID-19 như hiện nay.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bộ bài tập tương tác on-line trong bài nghiên cứu này được xây dựng cho đối tượng sử dụng là sinh viên học tiếng Anh thương mại có trình độ tiếng Anh sơ trung cấp và người làm việc có nhu cầu sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc. Phương pháp tiến hành gồm các phần sau

Phần 1. Xây dựng bộ bài tập tình huống tương tác

Việc thiết kế các bài tập tương tác cho mục tiêu đề tài dựa vào nguyên tắc người học là trung tâm, người học là một phần của bài học - nội dung cốt lõi của thuyết

kiến tạo (Elliott và cộng sự, 2000). Các chủ điểm dựa vào kết quả nghiên cứu trước đây về nhu cầu của người học (Vo, 2017; Vo và cộng sự, 2016). Cụ thể, chủ điểm của bộ bài tập được xây dựng theo các tình huống giao tiếp tiếng Anh thường gặp và nhất là sát với mục tiêu hỗ trợ cho nguồn học liệu chính tại trường và mở rộng cơ hội thực hành hỗ trợ đạt chuẩn đầu ra cho chương trình tiếng Anh thương mại tại trường. Vì vậy, bộ bài tập on-line được xây dựng theo các chủ điểm chính, bao gồm:

- Tìm hiểu, giới thiệu về công việc và công ty nơi mình mong muốn làm việc.
- Một số yêu cầu và hồi đáp yêu cầu trong các tình huống thường gặp nơi công sở.
- Kỹ năng hợp tác, đàm phán với đồng nghiệp và đối tác.
- Kỹ năng đàm phán trong môi trường đa văn hóa.

Các bài tập được xây dựng theo các hình thức đa dạng để tăng tính tương tác với người học. Do đó, các dạng thức bài tập được sử dụng bao gồm: liệt kê, so sánh, chia sẻ kinh nghiệm cá nhân, giải quyết tình huống và bài tập cần tính sáng tạo (Willis, 1996; Van Lier, 1996). Những bài tập này giúp tăng cường tính tương tác cho người học vì trong quá trình đó người học có thể phát huy các kỹ năng bao gồm: trao đổi ý kiến, suy nghĩ để giải quyết tình huống và trao đổi ý kiến. Các bài tập được thiết kế theo dạng chuỗi (2-3 bài tập liên tiếp, Tomlinson, 2003), theo hướng từ căn bản đến nâng cao và mở rộng để hỗ trợ phát triển các kỹ năng.

Phần 2. Sử dụng hệ thống học trực tuyến (LMS)

Bộ bài tập được đưa lên hệ thống học trực tuyến và *Google Drive* theo tài khoản được cấp từ trường đại học nơi tiến hành nghiên cứu. Các dạng bài tập trên hệ thống LMS được lựa chọn để giúp thực thi các bài tập đã xây dựng ở phần 1, lợi thế của hệ thống này là chứa các dữ liệu âm thanh, hình ảnh cho các bài tập, cũng như cập nhật thường xuyên các nguồn dữ liệu cho việc xây dựng và phát triển bộ bài tập. Bài tập nghe được thiết kế và thu âm bởi giọng của giảng viên tiếng Anh nhiều kinh nghiệm và người bản xứ.

Các dạng thức bài tập trên hệ thống trực tuyến khá đa dạng, phong phú. Theo yêu cầu thiết kế cho các bài tập trong nghiên cứu này, hai dạng thức được chọn dùng thường xuyên nhất là assignments và quiz. ‘Assignments’ là dạng thức bài tập được thiết kế có sự hỗ trợ đặc lực của các công cụ như bộ phận xử lý văn bản, hình ảnh, âm thanh và video. Như vậy thiết kế theo cách mô phỏng các tình huống thực tế và hấp dẫn người học có thể được tiến hành. ‘Quiz’ là dạng thức trắc nghiệm, trả lời ngắn, trả lời dài hay viết bài luận đều có thể sử dụng để thiết kế bài tập. Người học có thể làm và được chấm điểm trong một thời gian đã được thiết lập trước.

Trên hệ thống LMS, người học có thể nộp bài lên hệ thống với nhiều hình thức khác nhau như theo hình thức word, hình ảnh, âm thanh; theo cách tải tập tin lên hoặc điền nội dung; có thể nộp cá nhân hay nộp theo nhóm. Giảng viên cũng có

hiều chọn lựa như sửa trên văn bản hay thu âm câu trả lời, phản hồi theo cá nhân hay nhóm để chấm điểm bài tập, phản hồi và giải đáp.

Phần 3. Đánh giá ban đầu

Bộ bài tập được sử dụng thí điểm trên một nhóm 45 người học và lấy ý kiến đánh giá. Chi tiết của phần đánh giá này sẽ được trình bày trong phần kết quả nghiên cứu. Kết quả đánh giá này sẽ làm cơ sở đánh giá ban đầu cho việc triển khai và phát triển bộ bài tập. Kết quả nghiên cứu sẽ được trình bày cụ thể trong phần tiếp theo.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Bài tập tương tác on-line giúp phát triển kỹ năng trình bày giới thiệu, nêu yêu cầu và hồi đáp yêu cầu

Trình bày giới thiệu là kỹ năng rất quan trọng trong môi trường kinh doanh. Trước tiên, khi bắt đầu với việc giao tiếp hợp tác, một người là nhân viên của công ty cần biết giới thiệu rõ ràng, hiệu quả về công ty (Hình 1). Công ty có trụ sở chính ở đâu (headquartered/main office), số lượng nhân viên (workforce/number of people employed), hoạt động trong lĩnh vực gì (operating ...), giữ vị trí nào trên thị trường (market position).

Dashboard > My courses > ENGLISH ZONE > Talk about your university, your company and your job > Useful Expressions

Useful Expressions

1. Introduction to a company

My company headquartered in.....

It was founded in (year)

It has had (how many employees)...

We mainly operates in the field of ...

Our market position is number one/two in (the world) because our strategies involving...

Dashboard > My courses > ENGLISH ZONE > Talk about your university, your company and your job > Talk about your company

Talk about your company

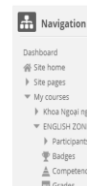
Please preview the useful expressions again:

(My company...)

Can you make to intro about your company or a company you would like to work?

Grading summary

Middle Room introduction



Hình 1. Bài tập on-line cho kỹ năng trình bày giới thiệu về công ty

Bài tập cho kỹ năng này được xây dựng để có thể tiến hành với phương pháp bài tập tình huống, phương pháp liên hệ với kinh nghiệm bản thân (Nunan, 1989; Tomlinson, 2003). Ở đó người học sẽ bắt đầu bằng việc xem và nghe một đoạn video giới thiệu về công ty, trả lời các câu hỏi liên quan để có thể tự suy luận về các nội dung cần thiết khi trình bày về chủ đề này. Tiếp theo, người học có thể giới thiệu về bản thân mình với công việc mà mình đang đảm nhiệm (I work as/my job deals with), những điều mình thích và không thích về công việc của mình (what I like about my job; the part I don't enjoy is...). Cuối cùng, dựa trên những gì thu hoạch được, người học sẽ thực hành bằng cách thu đoạn ghi âm/video giới thiệu về công ty, vị trí mà mình mong muốn làm việc (Hình 2) để gửi lên LMS cho giáo viên hướng dẫn.

A Sales Executives starts talking about his job. Please continue to finish the talk in your own words.

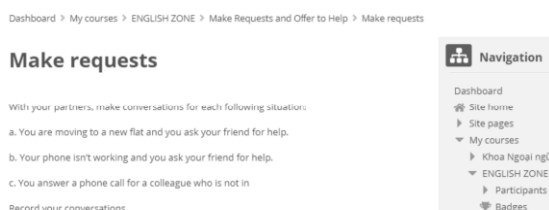
I work as a Sales Executive. My job involves selling 30 computers monthly. I like my job

Hình 2. Bài tập on-line thực hành cách nói về vị trí làm việc tại công ty

Tương tự, kỹ năng nêu yêu cầu và hồi đáp yêu cầu (Make requests and offer to help) là không thể thiếu trong môi trường

làm việc (Schurr, 2013). Các tình huống cần đến kỹ năng này có thể từ đơn giản như nhờ đồng nghiệp kiểm tra số điện thoại, địa chỉ email hoặc phức tạp hơn như trả lời điện thoại khách hàng, hướng dẫn khách hàng về công ty, chỉ đường đến công ty hoặc nhờ đồng nghiệp, quản lý thực hiện một việc gì giúp mình.

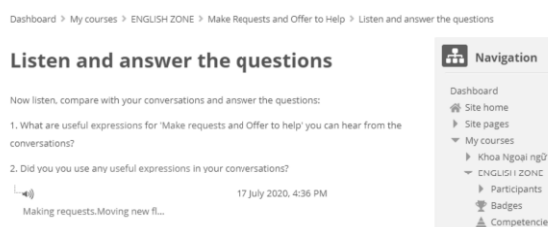
Cho kỹ năng này, yêu cầu đặt ra là người học cần biết sử dụng các diễn đạt tiếng Anh đúng với từng đối tượng cụ thể, với từng môi trường làm việc khác nhau (Vinther, 2011; Richards & Rogers, 2011). Ví dụ, với quản lý hoặc đối tác đến từ các nước châu Á người làm việc cần phải thể hiện mức độ trình trọng nhiều hơn (Could you...?, Would you mind ...; I wonder if you could..) trong khi giao tiếp với đồng nghiệp cùng cấp hoặc các đối tác đến từ châu Âu, Mỹ thì mức độ trình trọng sẽ ít hơn (Can I...; Can you...?)



Hình 3. Bài tập on-line với các tình huống thực hành kỹ năng nêu yêu cầu và hỏi đáp

Để đáp ứng yêu cầu này, bộ bài tập xây dựng theo cách đưa ra các tình huống khác nhau (Hình 3). Các bài tập được thiết kế sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi để hỗ trợ sự tương tác. Các câu hỏi mở sẽ giúp người học suy nghĩ, liên hệ về các chủ điểm cần trang bị ở nơi làm việc. Ví dụ, ‘Bạn sẽ nói với đồng nghiệp như thế nào để nhờ trả lời giúp cuộc điện thoại từ khách hàng / giúp kiểm tra địa chỉ email?’

hay ‘Trong đoạn hội thoại vừa rồi bạn nhận ra những cụm từ hữu ích nào được dùng cho cách đưa ra yêu cầu và hỏi đáp?’. Người học khi trả lời, đặt câu hỏi hay yêu cầu cho người khác như vậy, trước hết sẽ liên hệ với kiến thức hiện có, sau đó là kinh nghiệm bản thân, việc tiếp nhận kiến thức mới sẽ diễn ra tự nhiên hơn. Bằng cách này, không chỉ kỹ năng ngôn ngữ, mà những kỹ năng giao tiếp như trao đổi, thỏa thuận cũng được phát triển (Willis, 1996; Van Lier, 1996).



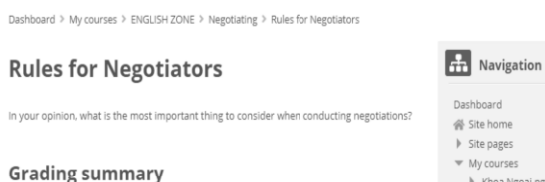
Hình 3. Bài tập on-line được thiết kế sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi để hỗ trợ sự tương tác

Như vậy kết hợp với phương pháp học theo tình huống và phương pháp truy vấn (task-based learning và inquiry-based learning), bộ bài tập tương tác on-line giúp đạt được CDR 1 và CDR 2 (Bảng 1) cho chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại tại trường.

3.2. Phát triển kỹ năng đàm phán, giải quyết vấn đề, nêu giải pháp

Kỹ năng đàm phán là kỹ năng rất quan trọng trong môi trường làm việc. Bài tập xây dựng cho phần này nhằm giúp cho người sử dụng tiếng Anh hỗ trợ thành công cho quy luật ‘vàng’ của đàm phán: không bao giờ nói ‘không’, chỉ nên nói ‘nếu anh... thì tôi...’. Như vậy, ngoài việc sử dụng được các cách hỏi để đạt được

một yêu cầu nào đó (Ví dụ, Tôi có thể đi về sớm hơn một chút được không? – Can I leave early today?), người học cần học được cách nói để tránh nói ‘không’ hay ‘có’ ngay mà mục tiêu là đạt được sự thỏa thuận có lợi cho cả hai bên, tức là ‘Tôi sẽ đồng ý điều này nếu anh làm giúp một việc khác’. Những cách nói hiệu quả như vậy có thể là: ‘Tôi muốn giúp anh, nếu anh bảo đảm có thể đến 6.30 sáng mai’ (Well, I’d like to help you... OK, if you can guarantee you will arrive at 6.30 tomorrow); hoặc ‘Tôi e là tôi không thể đến 6.30, tôi sống cách đây khá xa, 7:00 được không?’ (I am afraid I can’t arrive at 6.30. How about 7:30?) (Hình 4)



Hình 4. Bài tập on-line thực hành quy luật ‘vàng’ trong đàm phán

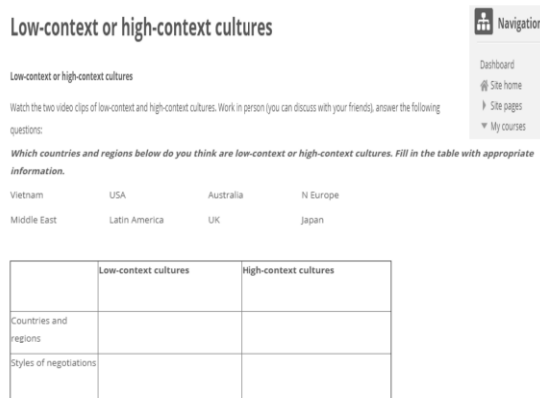
Bài tập này tiếp tục được phát triển để học viên có cơ hội để nghe và so sánh hai phần hội thoại (Hình 5). Bài tập này hỗ trợ học viên tư duy nhận xét xem phần hội thoại nào tốt hơn cho tình huống đặt ra dựa vào việc nhận thấy các cách nói thỏa thuận hiệu quả được sử dụng trong đoạn hội thoại, từ đó rút ra bài học cho mình.



Hình 5. Bài tập so sánh nhận xét về cách đàm phán thành công

3.3. Phát triển kỹ năng nghề nghiệp làm việc nhóm, tính cộng đồng trong môi trường làm việc đa văn hóa

Bài tập tương tác được phát triển theo dạng chuỗi để phát triển tiếp phần thực hành cho người học. Phần thực hành này nhằm tăng cường kiến thức giao tiếp kinh doanh liên văn hóa được lồng ghép trong chương trình như văn hóa cá nhân và văn hóa tập thể (individualism vs. collectivism), quan điểm về thời gian (time), cách giao tiếp thẳng thắn hay không (directness vs. indirectness) giữa đồng nghiệp và giữa người quản lý với nhân viên. Trong bối cảnh hiện nay khi số lượng các công ty nước ngoài ở Việt Nam ngày càng nhiều, ngôn ngữ sử dụng trong giao tiếp chủ yếu là tiếng Anh, thì việc trang bị cho người học những kiến thức như trên là hết sức cần thiết. Bởi lẽ người tốt nghiệp sẽ làm việc trong môi trường đa văn hóa, cần các kỹ năng thương thuyết, giải quyết vấn đề với đồng nghiệp từ các nước khác đến Việt Nam. Trong bài tập ở Hình 6 dưới đây, học viên sẽ được chuẩn bị kiến thức về cách thức đàm phán, thỏa thuận kết hợp với chú ý về các khác biệt văn hóa từ các nước khác nhau trên thế giới.



Hình 6. Bài tập on-line về cách đàm phán của các nước (Giao tiếp kinh doanh liên văn hóa)

Bài tập on-line này chuẩn bị cho người học kỹ năng đàm phán để làm việc với đồng nghiệp đến từ các nước có văn hóa khác (Vinther, 2011). Điểm lợi của bài tập on-line này là khuyến khích người học nghiên cứu tìm hiểu thêm về cách thức làm việc trong môi trường đa văn hóa, trong đó đồng nghiệp có thể đến từ các nước như Mỹ, Úc, các nước châu Âu, Trung Đông hay các nước châu Á như Nhật, Trung Quốc. Khi thực hiện, người học có thể nắm bắt được những khác biệt trong giao tiếp kinh doanh do văn hóa khác nhau giữa các nước (ví dụ, văn hóa cá nhân của một số các nước châu Âu hay Mỹ và văn hóa tập thể ở đa số các nước châu Á). Từ đó, người học có thể tránh được những mâu thuẫn, vận dụng thành công các kỹ năng giao tiếp kinh doanh.

Với bài tập này, người học với các phong cách học khác nhau đều có thể tham gia, theo hình thức nhóm hay cá nhân. Các bài tập này đem đến cho người học nhu cầu trao đổi với bạn đồng học để thảo luận và tìm ra câu trả lời, tăng cường kỹ năng làm việc nhóm và phát huy tính cộng đồng. Như vậy, phương pháp học theo tình huống và phương pháp giải quyết vấn đề (task-based learning và problem-based learning) được sử dụng, bộ bài tập tương tác on-line giúp đạt được CDR 3 (Bảng 1) cho chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại tại trường.

3.4. Đánh giá của người học về bộ bài tập tương tác on-line

Để có được đánh giá ban đầu của bộ bài tập tương tác on-line trong nghiên cứu này làm cơ sở cho việc sử dụng rộng rãi, bộ bài tập đã được tiến hành thử nghiệm

cho 45 sinh viên từ 2 lớp học tiếng Anh thương mại tại trường. Sinh viên thực hiện phần bài tập tương tác on-line này sẽ được lấy điểm thay thế và không phải làm các phần bài tập về nhà khác. Kết quả phản hồi của các sinh viên sau khi làm các bài tập này như sau:

Phần lớn sinh viên thấy các kỹ năng thuyết trình, kỹ năng nghe và kỹ năng viết được cải thiện nhiều và khá nhiều (12 và 28 trên tổng số 45 sinh viên, tương ứng 26% và 62%). Các kỹ năng mềm gồm kỹ năng phân tích, lập kế hoạch thực hiện và làm việc nhóm, ý kiến cho rằng được cải thiện nhiều lên đến 46%, khá nhiều là 49% (21 và 22 trên tổng số 45 sinh viên). Kết quả này có điểm tương đồng khi so sánh với điểm đạt được (trên thang điểm 10) cho các bài tập này của sinh viên: 6 sinh viên (13,3%) đạt 6-7 điểm, 31 sinh viên (69%) đạt 7,5-8,5 điểm và 8 sinh viên (17,7%) đạt điểm 9. Điều này góp phần khẳng định cảm nhận tích cực của người học về sự hỗ trợ của bộ bài tập on-line này.

Khi so sánh với phương pháp học truyền thống trên lớp, 65% học viên thích làm bài tập online hơn, với các lý do sau:

✚ Tôi có thể làm nhanh, thuận tiện và chúng ta cũng cần như vậy trong thời đại 4.0.

✚ Vì tôi là người ít nói, tôi cảm thấy thoải mái hơn khi làm bài tập thu âm chính mình và tải lên LMS, tôi sẽ tự tin hơn để luyện kỹ năng nói.

✚ Tôi thấy làm on-line tốt hơn vì tôi có thể luyện tập cho đến khi thấy hài lòng, tôi có thể chat với nhóm bạn khi cần.

✚ Tôi thích làm bài tập on-line hơn vì tiện và dễ hoàn thành. Tôi mong là có

thêm nhiều bài tập như vậy trong thời gian tới.

✚ Tôi thích làm bài tập on-line hơn vì thời gian linh hoạt hơn, tôi cũng có thể cải thiện kỹ năng công nghệ. Hơn nữa, các bài tập này khá thú vị, hấp dẫn.

Khoảng 20% sinh viên tham gia nghiên cứu nói rằng họ thích cả hai, làm bài tập on-line và làm trên lớp vì khi cần giảng viên có thể sửa lỗi trực tiếp và nhanh chóng. Những sinh viên thích cách làm bài tập theo kiểu truyền thống chỉ chiếm 15% với các lý do bất khả kháng như không có thiết bị máy tính hoặc đường truyền Internet kém.

Kết quả khảo sát này sẽ được dùng cho phần tiếp theo của nghiên cứu gồm việc phân tích điểm đạt được của sinh viên thực hiện thí điểm bộ bài tập này. Đồng thời, đây là phần quan trọng cùng với các kết quả nghiên cứu thu được làm cơ sở cho phần kết luận và đề xuất dưới đây.

4. Kết luận và đề xuất

Như vậy, các phần phân tích trên cho thấy bộ bài tập tương tác on-line được xây dựng như trong nghiên cứu này có thể góp phần vào việc hỗ trợ chương trình tiếng Anh thương mại tại trường đại học đạt chuẩn đầu ra đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp. Trong thực tế việc dạy-học trên lớp cần có sự tăng cường của tài liệu học, bài tập tương tác giúp phát triển các kỹ năng ngôn ngữ tiếng Anh thương mại, bộ bài tập là phương thức hỗ trợ đắc lực cho các phương pháp dạy-học hiện đại, dựa vào thuyết kiến tạo, lấy người học làm trung tâm. Hơn nữa, bộ bài tập giúp người học phát triển các kỹ năng giao tiếp và kỹ năng mềm như kỹ năng trình bày, nêu yêu

cầu, thỏa thuận, làm việc trong môi trường đa văn hóa. Đây là những kỹ năng nghề nghiệp rất cần thiết trong môi trường làm việc. Để thực hiện được bộ bài tập này các bước tiến hành có thể là:

Đối với nhà quản lý, bước tiến hành thứ nhất bắt đầu từ nghiên cứu xác định khoảng cách giữa nhu cầu doanh nghiệp và chương trình đào tạo tiếng Anh tại trường. Thứ hai là thông tin cho giảng viên về nhu cầu doanh nghiệp, những cập nhật nếu có trong chuẩn đầu ra của chương trình. Thứ ba, bộ bài tập hay tài liệu học sau đó được xây dựng dựa vào nhu cầu doanh nghiệp đã được xác định, song song với định hướng kết hợp với các phương pháp dạy-học phù hợp. Thứ tư là hỗ trợ giảng viên thực hiện thí điểm các bài tập tình huống này trên một nhóm lớp học, lấy kết quả phản hồi từ người học và người dạy trước khi thực hiện rộng rãi.

Đối với giảng viên, thường xuyên chủ động cập nhật thông tin về nhu cầu người học và doanh nghiệp, nắm được yêu cầu chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Là người trực tiếp làm việc với sinh viên, giảng viên có thể thông tin cho sinh viên các lớp về mục tiêu, vai trò của các bài tập tình huống được thiết kế trên LMS như trong nghiên cứu này để sinh viên tham gia thí điểm. Giảng viên theo dõi kết quả thu được từ việc tiến hành thí điểm để giúp đánh giá hiệu quả của các bài tập được thiết kế, và tham gia điều chỉnh, phát triển bộ bài tập.

Với những kết quả đánh giá tích cực ban đầu của người học, tính ứng dụng của bộ bài tập này có thể nói là khá quan. Những đánh giá chưa tích cực của người

học, dù rất ít, cũng sẽ được phân tích để tìm ra nguyên nhân góp phần vào việc thực thi thành công bộ bài tập này. Kết quả của nghiên cứu này mong rằng có thể được so sánh, thảo luận với kết quả từ các nghiên cứu tương tự./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ahmad, K., Greville, C., Rogers, M., & Sussex, R. (1985). *Computers, Language Learning and Language Teaching*, Cambridge: Cambridge University Press.
2. Adriaen, M. (2002). Instruction design principles for language teaching, *Distance* (5), Quebec: CQFD, 143–153.
3. Đại học Quốc gia TP. HCM -Vietnam National University Ho Chi Minh City (2008). Kỷ yếu Hội thảo “The Improvement of English Language Training in Higher Education”, Vietnam National University-HCMC.
4. Elliott, S.N., Kratochwill, T.R., Littlefield Cook, J. & Travers, J. (2000). *Educational psychology: Effective Learning, Effective Learning (3rd ed.)*, Boston, MA: McGraw-Hill College.
5. Keselman, A. (2003). Supporting inquiry learning by promoting normative understanding of multivariable causality, *Journal of Research in Science Teaching* (40), 898–921.
6. Levy, M., & Stockwell, G. (2006). *CALL Dimensions: Options and Issues in Computer Assisted Language Learning*, London and New York: Lawrence Erlbaum Associates.
7. Nunan, D. (1989), *Designing Tasks for the Communicative Classroom*, Cambridge: Cambridge University Press.
8. Richards, J. & Rodgers, T. (2011). *Approaches and Methods in Language Teaching*, Cambridge: Cambridge University Press.
9. Schnurr, S. (2013), *Exploring Professional Communication*. Routledge.
10. Tomlinson, B. (2003). *Developing Materials for Language Teaching*. London: Continuum.
11. Willis, J. (1996), *A Framework for Task-based Learning*, Longman.
12. Van Lier, L. (1996), *Interaction in the Language Curriculum: Awareness, Autonomy and Authenticity*, Harlow, U.K: Longman.
13. Vinther, J. (2011). Enhancing motivation with cultural narratives in computer-mediated communication, *Computer Assisted Language Learning*, 24 (4), 337–352.
14. Vo, T. H. L., Wyatt, M., & McCullagh, M. (2016), Exploring the gap between Vietnamese workplace communication in English and English language teaching at a university, *Asian ESP Journal (ESP)*, 12(1), 8–38.
15. Vo, T. H. L. (2017), *CALL to meet a need for communicative competence*, CALL (Computer Assisted Language Learning) in context, XVIIIth International CALL research conference, University of California, USA.