

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

BÁO CÁO
KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ TÀI

Tên đề tài:

**NGHIÊN CỨU BIÊN SOẠN BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO
HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC
TUYẾN NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI
NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH**

Thuộc chương trình nghiên cứu Khoa học Xã hội và Nhân văn

Cơ quan chủ trì đề tài: Trường Đại học Hoa Lư

Chủ nhiệm đề tài: TS. VŨ VĂN TRƯỜNG

NINH BÌNH - 2021

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

BÁO CÁO
KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ TÀI

Tên đề tài:

**NGHIÊN CỨU BIÊN SOẠN BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO
HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC
TUYẾN NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI
NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH**

Thuộc chương trình nghiên cứu Khoa học Xã hội và Nhân văn

CƠ QUAN QUẢN LÝ
SỞ KHOA HỌC CÔNG NGHỆ NINH BÌNH

GIÁM ĐỐC
SỞ
KHOA HỌC
VÀ
CÔNG NGHỆ
TỈNH NINH BÌNH
TS. Nguyễn Toàn Thắng

CƠ QUAN CHỦ TRÌ ĐỀ TÀI:
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

KT HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
HOA LƯ
TS. Dương Trọng Luyện

MỤC LỤC

MỤC LỤC HÌNH ẢNH	v
MỤC LỤC BẢNG BIỂU	vii
MỤC LỤC BIỂU ĐỒ	viii
LỜI CẢM ƠN	ix
Phần thứ nhất: THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI	1
1. Tên đề tài	1
2. Thời gian thực hiện.....	1
3. Cấp quản lý: Cấp tỉnh	1
4. Kinh phí: Tổng kinh phí: 690.000.000 đồng	1
5. Phương thức khoán chi	1
6. Thuộc chương trình: Khoa học Xã hội và Nhân văn.....	1
7. Chủ nhiệm đề tài.....	1
8. Tổ chức chủ trì đề tài: Trường Đại học Hoa Lư.....	1
9. Các tổ chức phối hợp chính thực hiện đề tài	1
10. Các thành viên thực hiện đề tài	2
11. Mục tiêu của đề tài.....	2
12. Nội dung nghiên cứu khoa học và triển khai thực nghiệm của đề tài và phương án thực hiện	2
13. Cách tiếp cận, phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng.....	3
13.1. Cách tiếp cận đề tài.....	3
13.2. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu.....	3
13.3. Phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng.....	3
14. Sản phẩm của đề tài	4
14.1. Dạng 1: Báo cáo khoa học	4
14.2. Dạng 2: Bài báo/báo cáo hội thảo, sách chuyên khảo và sản phẩm khác.....	5
MỞ ĐẦU	6
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	6
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực đề tài.....	9
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI	13
1.1. LÝ THUYẾT VỀ XÂY DỰNG TÀI LIỆU DẠY HỌC, QUY TRÌNH XÂY DỰNG TÀI LIỆU DẠY HỌC	13
1.1.1. Xây dựng tài liệu dạy học	13
1.1.2. Quy trình xây dựng tài liệu dạy học	15
1.2. DẠY HỌC TRỰC TUYẾN (E-LEARNING) VÀ DẠY HỌC KẾT HỢP (B-LEARNING)	17
1.2.1. Dạy học trực tuyến (E-learning)	17
1.2.2. Dạy học kết hợp (B-learning).....	21
1.3. XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TRÊN NỀN TẢNG CLS (CLS - CLOUD LEARNING SYSTEM).....	26
1.3.1. Tìm hiểu về CLS.....	26
1.3.2. Ưu điểm và nhược điểm của CLS.....	27
1.3.3. Xây dựng và triển khai khóa học trên CLS.Edu	28
1.4. KHUNG NĂNG LỰC TRONG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ NĂNG LỰC GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH.....	28
1.4.1. Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch	28

1.4.2. Năng lực giao tiếp Tiếng Anh của người lao động du lịch	33
1.5. KINH NGHIỆM VÀ BÀI HỌC VẬN DỤNG CHO VIỆC BIÊN SOẠN TÀI LIỆU TIẾNG ANH VÀ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH	39
1.5.1. Kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc biên soạn tài liệu tiếng Anh.....	39
1.5.2. Kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc xây dựng khóa học trực tuyến tiếng Anh.....	42
Tiểu kết Chương 1	45
Chương 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH	48
2.1. BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH.....	48
2.2. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH	50
2.2.1. Kết quả phỏng vấn cán bộ quản lý du lịch	50
2.2.2. Kết quả phỏng vấn chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch	51
2.2.3. Kết quả khảo sát người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch	52
2.2.4. Kết quả khảo sát người lao động du lịch tại cơ sở dịch vụ du lịch.....	61
2.2.5. Kết quả khảo sát hướng dẫn viên du lịch	71
2.2.6. Kết quả quan sát hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc ...	82
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH.....	83
2.3.1. Về thực trạng	84
2.3.2. Về nhu cầu	85
Tiểu kết Chương 2	86
Chương 3: XÂY DỰNG BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI NINH BÌNH.....	87
3.2.1. Mục tiêu của bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.....	88
3.2.2. Nội dung của bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.....	90
Tiểu kết Chương 3	105
Chương 4: XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH.....	106
4.1. QUY TRÌNH XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH.....	106
4.2. KẾT QUẢ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH.....	108
4.2.1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra	108
4.2.2. Lịch trình, phương pháp dạy học và quy trình khóa học	110

4.2.3. Nội dung khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.....	114
4.2.4. Kết quả nhập liệu bài giảng lên hệ thống học tập CLS.....	119
4.2.5. Kết quả tổ chức thực nghiệm khóa học tại Trường Đại học Hoa Lu.....	137
Tiểu kết Chương 4	140
Chương 5: TỔ CHỨC THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH	141
5.1. TIẾN TRÌNH TỔ CHỨC THỰC NGHIỆM	141
5.2. KẾT QUẢ THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH.....	142
5.2.1. Kết quả học tập của học viên	142
5.2.2. Kết quả từ phiếu khảo sát ý kiến đánh giá của học viên	144
Tiểu kết Chương 5	148
Chương 6: MỘT SỐ GIẢI PHÁP SỬ DỤNG CÓ HIỆU QUẢ BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI NINH BÌNH	149
6.1. CÁC GIẢI PHÁP VỀ CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH	149
6.2. CÁC GIẢI PHÁP VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT	151
6.3 CÁC GIẢI PHÁP VỀ ĐỘI NGŨ NHÂN LỰC	152
6.4. CÁC GIẢI PHÁP VỀ ĐỔI MỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, PHƯƠNG PHÁP DẠY HỌC VÀ HÌNH THỨC TỔ CHỨC ĐÀO TẠO	153
Tiểu kết Chương 6	155
Phần thứ ba: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	157
1. KẾT LUẬN	157
2. KIẾN NGHỊ.....	160
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	161
I. TIẾNG ANH	161
II. TIẾNG VIỆT	163
PHỤ LỤC	165
PHỤ LỤC 1: DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA NHÓM TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN NỘI DUNG ĐỀ TÀI	165
PHỤ LỤC 2: QUYẾT ĐỊNH XUẤT BẢN XUẤT BẢN PHẨM.....	166
PHỤ LỤC 3: PHIẾU KHẢO SÁT THỰC TRẠNG VÀ NHU CẦU BỒI DƯỠNG TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH	167
PHỤ LỤC 4: QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH	171
PHỤ LỤC 5: ĐỀ KIỂM TRA ĐẦU VÀO VÀ ĐẦU RA	176
PHỤ LỤC 6: ĐỀ KIỂM TRA ĐẦU VÀO VÀ ĐẦU RA	178
PHỤ LỤC 7: PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC VIÊN.....	183

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

LMS	Hệ thống học tập trực tuyến (Learning Management System)
ESP	Tiếng Anh chuyên ngành (English for Special Purposes)
NXB	Nhà xuất bản
CNTT	Công nghệ - Thông tin
CLS	Hệ đào tạo trên nền tảng đám mây (Cloud Learning System)
VTOS	Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch, khách sạn, nhà hàng (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards)
ACCSTP	Tiêu chuẩn năng lực chung đối với lao động du lịch ASEAN (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals)
MRA	Thoả thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN (Mutual Recognition Arrangements)
CEFR	Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung Châu Âu (Common European Framework of Reference for Languages)
GE	Tiếng Anh căn bản (General English)

MỤC LỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Mô hình hệ thống đào tạo E- learning	18
Hình 1.2. Mô hình chức năng hệ thống E-learning	19
Hình 1.3. Quy trình B-Learning	25
Hình 1.4. Khung năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch.....	38
Hình 3.1. Phần khởi động Unit 1: Welcome to Ninh Binh	94
Hình 3.2. Phần Đọc hiểu Unit 5: Bai Dinh Pagoda	95
Hình 3.3. Phần Nghe Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital	96
Hình 3. 4. Phần Nói Unit 3: Tam Coc-Bich Dong	97
Hình 3.5. Phần Dịch Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital.....	97
Hình 3.6. Phần Viết Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital.....	98
Hình 3.7. Phần Giao tiếp liên văn hóa, Unit 3: Tam Coc-Bich Dong	99
Hình 3.8. Phần Thực nghiệm, Unit 5: Bai Dinh Pagoda	99
Hình 3. 9. Phần Đọc thêm: Phat Diem Stone Cathedral.....	100
Hình 3. 10. Phần Khởi động Unit 3: At the restaurant	101
Hình 3.11. Phần Ngữ pháp Unit 6: At the electric car station	102
Hình 3.12. Phần Đọc hiểu, Unit 5: At the boat station	102
Hình 3.13. Phần Nghe, Unit 2: At the hotel	103
Hình 3.14. Phần Nói, Unit 6: At the electric car station.....	104
Hình 3.15. Phần Viết, Unit 4: At the ticket office	104
Hình 4.1. Quay video với giáo viên nước ngoài.....	114
Hình 4.2. Quay video giáo viên nước ngoài	115
Hình 4.3. Quay video với giáo viên Việt Nam	115
Hình 4.4. Các tính năng chính trong Avina	116
Hình 4.5. Ví dụ về câu hỏi trắc nghiệm đúng sai	117
Hình 4.6. Ví dụ về câu hỏi một lựa chọn.....	117
Hình 4.7. Ví dụ về câu hỏi điền vào chỗ trống.....	118
Hình 4.8. Ví dụ về câu hỏi ghép đôi.....	118
Hình 4.9. Ví dụ về câu hỏi khảo sát.....	119
Hình 4.10. Màn hình giao diện quản lý chủ đề.....	119
Hình 4.11. Giao diện màn hình quản lý các khóa học trên hệ thống.....	120
Hình 4.12. Giao diện màn hình khai báo các thông tin cơ bản về khóa học	120
Hình 4.13. Giao diện màn hình khai báo các giảng viên của khóa học.....	121
Hình 4.14. Màn hình giao diện các khóa học trong chủ đề HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM	121
Hình 4.15. Màn hình giao diện các khóa học trong chủ đề NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH.....	122
Hình 4.16. Màn hình quản lý nội dung khóa học Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital.....	122
Hình 4.17. Giao diện cho phép khai báo các thông tin về chuyên đề cần đưa vào	123
Hình 4.18. Cho phép tạo nội dung bài học	123

Hình 4.19. Giao diện cho phép khai báo các thông tin cơ bản về bài kiểm tra	124
Hình 4.20. Các kiểu câu hỏi trên cls	125
Hình 4.21. Tùy chọn nâng cao cho bài kiểm tra	125
Hình 4.22. Khai báo thông tin của bài tiểu luận	126
Hình 4.23. Khai báo các quy luật cho khóa học	126
Hình 4.24. Quản lý nội dung khóa học	127
Hình 4.25. Kiểm duyệt khóa học	127
Hình 4.26. Yêu cầu phát hành khóa học	128
Hình 4.27. Phát hành khóa học	129
Hình 4.28. Khu vực quản lý tài khoản trên hệ thống hluv.cls.vn	129
Hình 4.29. Giao diện màn hình cho phép nhập thông tin người dùng	130
Hình 4.30. Danh sách người dùng thêm từ tệp tin mẫu	131
Hình 4.31. Danh sách tài khoản trên hệ thống hluv.cls.vn	131
Hình 4.32. Giao diện đăng ký tài khoản	132
Hình 4.33. Giao diện tìm kiếm tài khoản người dùng	133
Hình 4.34. Màn hình quản lý các nhóm người dùng	135
Hình 4.35. Người dùng thuộc nhóm Quản lý	136
Hình 4.36. Người dùng thuộc nhóm giảng viên	136
Hình 4.37. Người dùng thuộc lớp Hướng dẫn viên du lịch tại điểm	137
Hình 4.38. Người dùng thuộc lớp Người lao động du lịch	137

MỤC LỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Khung năng lực cần có của cử nhân du lịch	31
Bảng 1.2. Các nhóm năng lực trong Khung tham chiếu Châu Âu (CEFR).....	33
Bảng 1.3. Mô tả các kỹ năng nghe, nói, đọc và viết bậc 3	35
Bảng 2.1. Số lượng phiếu điều tra thu về	50
Bảng 3.1. Quy trình xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh du lịch	87
Bảng 4.1. Các bước xây dựng khóa học trực tuyến về Tiếng Anh du lịch.....	107
Bảng 4.2. Chuẩn đầu ra của khóa học dành cho Hướng dẫn viên du lịch.....	109
Bảng 4.3. Chuẩn đầu ra của khóa học dành cho Người lao động du lịch.....	110
Bảng 4.4. Lịch trình khóa học Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm.....	110
Bảng 4.5. Lịch trình khóa học Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch	112
Bảng 5.1. Tiến trình tổ chức thực nghiệm	141
Bảng 5.2. Kết quả kiểm tra đầu vào	143
Bảng 5.3. Kết quả kiểm tra đầu ra	143
Bảng 5.4. Đánh giá về nội dung bài học.....	145
Bảng 5.5. Đánh giá về phương pháp giảng dạy	145
Bảng 5.6. Đánh giá về tài liệu học tập.....	146
Bảng 5.7. Đánh giá về tổ chức đào tạo	146
Bảng 5. 8. Cảm nhận về kết quả đạt được	147

MỤC LỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1. Khung năng lực tiếng Anh chuyên ngành Du lịch (Luka, 2009).....	36
Biểu đồ 2.1. Độ khó của các kỹ năng Tiếng Anh.....	54
Biểu đồ 2.2. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh.....	54
Biểu đồ 2.3. Khó khăn khi sử dụng kỹ năng Nghe, Nói.....	55
Biểu đồ 2.4. Khó khăn khi sử dụng kỹ năng Đọc, Viết.....	55
Biểu đồ 2.5. Nội dung cần học về các điểm du lịch ở Ninh Bình	56
Biểu đồ 2.6. Các kỹ năng người lao động mong muốn học tập	56
Biểu đồ 2.7. Mong muốn về thời gian học tập	57
Biểu đồ 2.8. Mong muốn về thời lượng tham gia khóa học	57
Biểu đồ 2.9. Mong muốn về địa điểm tổ chức học tập.....	58
Biểu đồ 2.10. Mong muốn về hình thức tổ chức học tập.....	58
Biểu đồ 2.11. Mong muốn về tài liệu học tập.....	59
Biểu đồ 2.12. Mong muốn về phương pháp học tập	59
Biểu đồ 2.13. Mong muốn về giáo viên hướng dẫn khóa học.....	60
Biểu đồ 2.14. Độ khó của các kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh.....	63
Biểu đồ 2.15. Mức độ sử dụng thường xuyên các kỹ năng Tiếng Anh.....	63
Biểu đồ 2.16. Những khó khăn trong việc sử dụng kỹ năng nghe, nói	64
Biểu đồ 2.17. Những khó khăn trong việc sử dụng kỹ năng đọc, viết	65
Biểu đồ 2.18. Nội dung mong muốn học tập.....	65
Biểu đồ 2.19. Kỹ năng người lao động mong muốn học tập.....	66
Biểu đồ 2.20. Mong muốn về thời gian học tập	67
Biểu đồ 2.21. Mong muốn về thời lượng tham gia khóa học	67
Biểu đồ 2.22. Mong muốn về địa điểm tổ chức khóa học	68
Biểu đồ 2.23. Mong muốn về hình thức tổ chức các khóa học	68
Biểu đồ 2.24. Mong muốn về tài liệu học tập.....	69
Biểu đồ 2.25. Mong muốn về phương pháp học tập	70
Biểu đồ 2.26. Mong muốn về giáo viên hướng dẫn khóa học.....	70
Biểu đồ 2.27. Độ khó của các kỹ năng Tiếng Anh.....	73
Biểu đồ 2.28. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh.....	73
Biểu đồ 2.29. Những khó khăn khi sử dụng Tiếng Anh.....	75
Biểu đồ 2.30. Các điểm du lịch hướng dẫn viên cần học	76
Biểu đồ 2.31. Nội dung khi học về điểm đến	76
Biểu đồ 2.32. Các kỹ năng hướng dẫn viên cần học	77
Biểu đồ 2.33. Mong muốn về thời gian học tập	78
Biểu đồ 2.34. Thời gian có thể tham gia học tập trong một tuần	78
Biểu đồ 2.35. Mong muốn về địa điểm học tập.....	79
Biểu đồ 2.36. Mong muốn về hình thức tổ chức học tập.....	79
Biểu đồ 2.37. Mong muốn về tài liệu học tập.....	80
Biểu đồ 2.38. Mong muốn về phương pháp học tập	80
Biểu đồ 2.39. Mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn khóa học.....	81

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu, thực hiện đề tài khoa học và công nghệ cấp tỉnh: “Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình”, nhóm nghiên cứu đã nhận được sự hỗ trợ, phối hợp tích cực từ nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân. Nhóm nghiên cứu trân trọng gửi lời cảm ơn tới tập thể lãnh đạo, viên chức Trường Đại học Hoa Lư, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Ninh Bình; các đơn vị phối hợp: Sở Du lịch Ninh Bình (đơn vị phối hợp chính), Ban Quản lý Khu du lịch sinh thái Tràng An, Trung tâm bảo tồn di tích lịch sử cổ đô Hoa Lư, Vườn Quốc gia Cúc Phương, Khu du lịch Tam Cốc, Bích Động, Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long, Khu tâm linh núi chùa Bái Đính; các khách sạn: Legend Hotel, Hoàng Sơn Peace, the Reed, Tam Coc La Montagne Resort, Ninh Binh Hidden Charm Hotel and Resort, Emeralda Resort, Cuc Phuong Resort & Villas và nhiều khách sạn, homestay khác; các trung tâm Anh ngữ: Apax English Ninh Binh, Popodoo Tam Điệp; Công ty cổ phần tập đoàn Hương Việt đã hỗ trợ, giúp đỡ, tạo điều kiện và phối hợp tích cực trong quá trình thực hiện đề tài.

Đặc biệt, nhóm nghiên cứu trân trọng gửi lời cảm ơn sâu sắc tới các chuyên gia, nhà khoa học: TS Nguyễn Thị Minh Tâm, Trưởng khoa Văn hóa và Ngôn ngữ các nước nói tiếng Anh, Trường Đại học Ngoại ngữ-Đại học Quốc gia Hà Nội đã tích cực tham gia, tư vấn và chia sẻ những thông tin quý báu trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề tài.

Tuy đã có nhiều cố gắng, song kết quả đề tài không tránh khỏi những thiếu sót. Nhóm nghiên cứu rất mong tiếp tục nhận được những ý kiến đóng góp, giúp đỡ của các cơ quan, các chuyên gia, nhà khoa học để đề tài được hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

**TM. BAN CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI
CHỦ NHIỆM**

TS. Vũ Văn Trường

Phần thứ nhất: THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI

1. Tên đề tài

“Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình”.

2. Thời gian thực hiện

24 tháng, từ tháng 01/2020 đến tháng 01/2022.

3. Cấp quản lý: Cấp tỉnh

4. Kinh phí: Tổng kinh phí: 690.000.000 đồng

Trong đó: - Từ Ngân sách SNKH: **690.000.000** đồng
- Từ nguồn tự có của tổ chức: 0
- Từ nguồn vốn khác: 0

5. Phương thức khoán chi

Khoán đến sản phẩm cuối cùng Khoán từng phần, trong đó:
- Kinh phí khoán: 658.600.000 đồng.
- Kinh phí không khoán: 31.400.000 đồng

6. Thuộc chương trình: Khoa học Xã hội và Nhân văn

7. Chủ nhiệm đề tài

Họ và tên: Vũ Văn Trường

Ngày, tháng, năm sinh: 01/01/1975

Giới tính: Nam.

Học vị: Tiến sỹ Toán học

Chức vụ: Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Lư

Điện thoại của cơ quan: 0229.3892.240; Mobile: 0947.788.339

Fax: 0229.389.2241; E-mail: vvtruong@hluv.edu.vn

Cơ quan công tác: Trường Đại học Hoa Lư

Địa chỉ cơ quan: Đường Xuân Thành, TP Ninh Bình

Địa chỉ nhà riêng: Khu tập thể trường Đại học Hoa Lư, Ninh Nhất, TP Ninh Bình

8. Tổ chức chủ trì đề tài: Trường Đại học Hoa Lư

Điện thoại của cơ quan: 02293.892.240

Fax: 02293.892.241

E-mail: daihochoaluninhbinh@hluv.edu.vn

Website: <http://hluv.edu.vn>

Địa chỉ: Đường Xuân Thành, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình

Thủ trưởng đơn vị: Ông Vũ Văn Trường - Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Lư

Số tài khoản: 3713.0.1040565 Kho bạc Nhà nước tỉnh Ninh Bình.

9. Các tổ chức phối hợp chính thực hiện đề tài

Tên tổ chức: Sở Du Lịch Ninh Bình

Địa chỉ: Số 06, đường Tràng An, P. Đông Thành, TP. Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình

Điện thoại: 02293.871.263

10. Các thành viên thực hiện đề tài

<i>TT</i>	<i>Họ và tên</i>	<i>Cơ quan công tác</i>	<i>Nội dung công việc tham gia</i>	<i>Thời gian làm việc cho đề tài</i>
1.	Tiến sỹ Vũ Văn Trường	Trường Đại học Hoa Lư	Chủ nhiệm đề tài	24 tháng
2.	Thạc sỹ Mai Thị Thu Hân	Trường Đại học Hoa Lư	Thư ký đề tài	24 tháng
3.	Thạc sỹ Nguyễn Thị Liên	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên chính	24 tháng
4.	Thạc sỹ Nguyễn Thị Lệ Thu	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên chính	24 tháng
5.	Thạc sỹ Nguyễn Thị Huệ	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên chính	24 tháng
6.	Thạc sỹ Đặng Thanh Điềm	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên chính	24 tháng
7.	Thạc sỹ Đồng Thị Thu	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên chính	18 tháng
8.	Cử nhân Bùi Thị Hải Yến	Trường Đại học Hoa Lư	Thành viên	18 tháng
9.	Tiến sỹ Bùi Thành Đông	Sở Du lịch Ninh Bình	Thành viên	12 tháng
10.	Thạc sỹ Lâm Thị Hồng Loan	Sở Du lịch Ninh Bình	Thành viên	12 tháng

11. Mục tiêu của đề tài

11.1. Biên soạn được một bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại các điểm du lịch ở Ninh Bình.

11.2. Xây dựng khóa học trực tuyến về tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình trên CLS.Edu (Cloud Learning System).

11.3. Đề xuất một số giải pháp sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại các điểm du lịch và khoá học trực tuyến về kỹ năng giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.

12. Nội dung nghiên cứu khoa học và triển khai thực nghiệm của đề tài và phương án thực hiện

Nội dung 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về dạy học trực tuyến (E-learning) và dạy học kết hợp (B-Learning), phát triển tài liệu dạy học và xây dựng khóa học trực tuyến.

Nội dung 2: Khảo sát thực trạng năng lực giao tiếp tiếng Anh và nhu cầu học tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.

Nội dung 3: Xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch ở Ninh Bình.

Nội dung 4: Xây dựng khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch trên cls.vn

Nội dung 5: Tổ chức thực nghiệm khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch Ninh Bình.

Nội dung 6: Đề xuất một số giải pháp sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.

13. Cách tiếp cận, phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng

13.1. Cách tiếp cận đề tài

Nghiên cứu lý luận-thực trạng-xây dựng tài liệu và khóa học-thực nghiệm- đề xuất giải pháp.

13.2. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

13.2.1. Phạm vi nghiên cứu

+ *Về nội dung:* Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm ở Ninh Bình và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.

+ *Địa bàn:* Các khu, điểm du lịch, trung tâm lễ hành; các doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân kinh doanh nghiệp vụ du lịch tại Ninh Bình.

13.2.2. Đối tượng nghiên cứu

+ Hướng dẫn viên du lịch tại điểm và tại trung tâm lễ hành
 + Người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch
 + Người lao động du lịch tại các cơ sở dịch vụ du lịch (khách sạn, nhà hàng, homestay...)

+ Cán bộ quản lý du lịch và chủ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch

13.3. Phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng

13.3.1. Nhóm phương pháp nghiên cứu lý luận

Nghiên cứu các văn bản, thông tư, hướng dẫn của Nhà nước về công tác dạy học ngoại ngữ, ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy học, phát triển du lịch và tài liệu khoa học khác có liên quan nhằm xây dựng cơ sở lý luận của đề tài.

13.3.2. Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn

* *Phương pháp điều tra thực địa:* Thành viên ban chủ nhiệm đề tài đến các khu, điểm du lịch nổi tiếng để quan sát, tìm hiểu thực trạng trình độ tiếng Anh của hướng dẫn

viên du lịch và người lao động du lịch tại điểm và nhu cầu học tập bồi dưỡng nâng cao trình độ của đội ngũ làm công tác du lịch.

** Phương pháp quan sát, điều tra phỏng vấn, khảo sát*

+ Lập các mẫu phiếu điều tra khảo sát thực trạng năng lực giao tiếp tiếng Anh và nhu cầu học tập tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình

+ Trao đổi với cán bộ quản lý du lịch để tìm hiểu về thực trạng năng lực giao tiếp tiếng Anh và yêu cầu học tập tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình

+ Số liệu khảo sát điều tra sẽ được xử lý trên phần mềm SPSS 20

** Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp*

Từ các tài liệu, sự kiện thu thập được, tiến hành phân tích xử lý thông tin; tổng hợp các thông tin để hoàn thành các nội dung của đề tài.

** Phương pháp thực nghiệm khoa học*

Từ khóa học trực tuyến đã được thiết kế, xây dựng, Ban chủ nhiệm đề tài sẽ ứng dụng thực hiện trong thực tế để khảo nghiệm tính khả thi.

** Phương pháp hội thảo: Tổ chức hội thảo 4 lần*

** Phương pháp tổng kết kinh nghiệm*

Qua giảng dạy thực nghiệm đối với sinh viên chuyên ngành tại Trường Đại học Hoa Lư và người lao động du lịch để tổng kết rút kinh nghiệm triển khai nhân rộng.

** Phương pháp chuyên gia*

Trong khi thực hiện và khi hoàn thiện đề tài, Ban chủ nhiệm đề tài đã tiến hành mời chuyên gia chuyên ngành tiếng Anh tư vấn và thẩm định bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến dành cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.

13.2.3. Phương pháp hỗ trợ

Sử dụng phương pháp thống kê toán học để xử lý số liệu.

14. Sản phẩm của đề tài

14.1. Dạng 1: Báo cáo khoa học

TT	Tên sản phẩm	Yêu cầu khoa học cần đạt	Ghi chú
1	Báo cáo chuyên đề 1	Cơ sở lý luận về E-learning và B-Learning, phát triển tài liệu dạy học và xây dựng khóa học trực tuyến.	
2	Báo cáo chuyên đề 2	Thực trạng năng lực giao tiếp tiếng Anh và nhu cầu học tập tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.	
3	Báo cáo chuyên đề 3	Một số giải pháp sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình.	
4	Báo cáo kết quả nghiên cứu	Báo cáo đầy đủ các nội dung nghiên cứu. Có ý nghĩa thực tiễn, đáp ứng yêu cầu mục tiêu đặt ra.	

14.2. Dạng 2: Bài báo/báo cáo hội thảo, sách chuyên khảo và sản phẩm khác

TT	Tên sản phẩm	Yêu cầu khoa học cần đạt	Nơi công bố	Ghi chú
1	Bài báo khoa học	Bước đầu tìm hiểu và xây dựng khung năng lực tiếng Anh trong đào tạo nhân lực du lịch.	Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt kỳ 2 tháng 4, trang 116, ISSN 2354-0753	
2	Bài báo khoa học	Thực trạng và nhu cầu bồi dưỡng năng lực tiếng Anh của hướng dẫn viên du lịch tại Ninh Bình.	Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt kỳ 2 tháng 4, trang 209, ISSN 2354-0753	
3	Bài báo khoa học	The evaluation of an online English course for tourism workers in Ninh Binh from learners' perspective	Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics Al-Kindi Center for Research and Development 3 Dryden Avenue W7 1ES, Hanwell, London, UK ISSN: 2707-756X DOI: 10.32996/jeltal Homepage: https://al-kindipublisher.com/index.php/jeltal	
4	Bộ tài liệu giảng dạy	- Tài liệu: Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm (English for on-spot tour guides, a guidebook of Ninh Binh Tourism), gồm tài liệu học cho học viên và tài liệu dùng cho giáo viên. - 1 DVD các file nghe và videos của bộ tài liệu.	Nhà xuất bản Lao động ISBN: 978-604-325-156-2	
		- Tài liệu: Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch (English for tourism workers) gồm tài liệu học cho học viên và tài liệu dùng cho giáo viên.		
5	Khóa học trực tuyến	Khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch trên CLS, gồm đầy đủ các module bài học.	Trường Đại học Hoa Lư và Sở Du lịch Ninh Bình Homepage: https://hluv.cls.vn	

Phần thứ hai: KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ TÀI

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Vấn đề phát triển giáo dục đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển đất nước nói chung, phát triển du lịch nói riêng được thể hiện xuyên suốt trong các văn kiện, nghị quyết của Đảng và Nhà nước.

Nghị quyết 06/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2012 của Chính phủ đã nêu: “Đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo; xây dựng nền giáo dục Việt Nam theo hướng chuẩn hóa, hiện đại, xã hội hóa và hội nhập quốc tế. Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển đất nước, góp phần tích cực thực hiện tăng trưởng kinh tế theo mô hình mới, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả, bảo vệ môi trường và phát triển bền vững; và chất lượng giáo dục được nâng cao một cách toàn diện, gồm: giáo dục đạo đức, kỹ năng sống, năng lực sáng tạo, năng lực thực hành, *năng lực ngoại ngữ và tin học; đáp ứng nhu cầu nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và xây dựng nền kinh tế tri thức*; đảm bảo công bằng xã hội trong giáo dục và cơ hội học tập suốt đời cho mỗi người dân, từng bước hình thành xã hội học tập.

Quyết định số 2080/QĐ-TTg ngày 22 tháng 12 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt điều chỉnh, bổ sung Đề án ngoại ngữ trong hệ thống giáo dục quốc dân giai đoạn 2017-2025 đã định hướng: “*Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến trong dạy và học Ngoại ngữ với hệ thống học liệu điện tử phù hợp mọi đối tượng để người học có thể học ngoại ngữ, tiếp cận tiếng bản ngữ mọi lúc, mọi nơi, bằng mọi phương tiện, đặc biệt trong phát triển kỹ năng nghe và kỹ năng nói*”. Trên cơ sở đó, Nghị quyết cũng xác định nhiệm vụ phải đẩy mạnh và nhân rộng mô hình tự học, tự nâng cao trình độ ngoại ngữ, tăng cường sử dụng môi trường sử dụng ngoại ngữ, ưu tiên các hoạt động theo định hướng nghề nghiệp, phục vụ nhu cầu công việc và hỗ trợ kết nối việc làm... Đề án cũng nêu giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa trong dạy và học ngoại ngữ, *khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước tham gia hỗ trợ, hợp tác đầu tư, cung cấp các dịch vụ dạy và học ngoại ngữ theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin*.

Về phát triển du lịch, nghị quyết 103/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2017 của Chính phủ đã xác định mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; Xác định rõ các nhiệm vụ để các Bộ, ngành, địa phương xây dựng kế hoạch hành động, tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW. Trên cơ sở đó, một trong các nhiệm vụ mà chính phủ nêu ra là phải phát triển nguồn nhân lực du lịch: “*Xây dựng và triển*

khai Đề án đổi mới cơ chế hoạt động, tăng cường năng lực cho các cơ sở đào tạo du lịch, chú trọng tăng cường liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo; đẩy mạnh ứng dụng khoa học - công nghệ tiên tiến trong đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch; triển khai chương trình bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho lực lượng lao động ngành du lịch về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp”.

Ninh Bình là một tỉnh có tài nguyên du lịch vô cùng phong phú và đa dạng. Trong thời gian qua, du lịch Ninh Bình đã bước đầu phát triển và đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ. Ngành du lịch cũng được định hướng phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của địa phương. Tuy nhiên cho đến nay, du lịch Ninh Bình vẫn được đánh giá là phát triển chưa tương xứng với tiềm năng. Theo báo cáo tóm tắt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình, *“nguồn nhân lực du lịch còn thiếu ổn định về số lượng, chất lượng chưa đáp ứng được nhu cầu, thiếu đội ngũ doanh nhân giỏi, thiếu hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch chuyên nghiệp. Trình độ nghiệp vụ, khả năng ngoại ngữ, khả năng ứng xử của đội ngũ nhân viên du lịch nhìn chung còn yếu, nhiều doanh nghiệp chưa quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực”.* Theo thống kê năm 2018 của Sở Du lịch Ninh Bình, trên địa bàn tỉnh có 3.308 lao động du lịch tại các khu điểm và các cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch, trong đó có 88 hướng dẫn viên du lịch tại điểm và khoảng trên 30 hướng dẫn viên tại các trung tâm lễ hành. Ninh Bình là một trong những địa phương thu hút số lượng lớn khách quốc tế ở Việt Nam, khoảng hơn 70 nghìn lượt khách quốc tế/năm; tuy nhiên số lượng lao động có khả năng sử dụng 1 trong 3 ngoại ngữ phổ biến nhất (Anh-Pháp-Trung) chỉ chiếm 13,2%. Trình độ ngoại ngữ của người làm du lịch ở Ninh Bình nói chung, của hướng dẫn viên du lịch tại điểm nói riêng còn thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách quốc tế. Vấn đề nâng cao trình độ của đội ngũ lao động du lịch tại chỗ nhằm tạo ra nguồn lao động chất lượng cao, giúp du lịch Ninh Bình từng bước hội nhập quốc tế trở thành một vấn đề cấp thiết.

Nghị quyết 15/NQ-TU ngày 13/7/2009 của Tỉnh ủy về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến 2030 xác định nhiệm vụ chuẩn hoá và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch: *“Chú trọng việc đào tạo ngoại ngữ, trước hết là tiếng Anh cho cán bộ quản lý, doanh nghiệp và những người dân làm du lịch...”.*

Bên cạnh đó, kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 14/8/2017 về thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ chính trị và kết luận số 03-KL/TU ngày 26/6/2017 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn chỉ ra một trong các nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu để phát triển du lịch Ninh Bình là phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về công tác quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch, chú trọng nâng cao kỹ năng nghề cho lực lượng lao động ngành du lịch.

Trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của Ủy ban Nhân dân Tỉnh Ninh Bình, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch là 1 trong 10 giải pháp được nêu ra nhằm thực hiện các định hướng và mục tiêu phát triển của du lịch Ninh Bình. Trong đó nêu rõ: *“Đối với các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình (Đại học Hoa Lư...) cần tập trung nâng cao năng lực về cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên trong công tác đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, đặc biệt chú trọng đến công tác đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch ...”*.

Nghị quyết số 07-NQ/TW ngày 29/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045 cũng xác định ‘phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch’ là một trong 8 nhiệm vụ và giải pháp phát triển du lịch; trong đó nhấn mạnh các yêu cầu nâng cao năng lực ngoại ngữ, tin học; đẩy mạnh ứng dụng thành tựu khoa học, công nghệ tiên tiến trong đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch; tập trung đào tạo kỹ năng theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) và Tiêu chuẩn nghề Du lịch ASEAN cho lực lượng lao động du lịch trên địa bàn tỉnh.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, Sở Du lịch Ninh Bình đã phối hợp với nhiều đơn vị như Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội ... tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về du lịch cho lực lượng lao động tham gia hoạt động du lịch. Từ năm 2010 đến nay, Sở Du lịch Ninh Bình đã tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao năng lực cho hơn 15.000 người lao động du lịch tại các khu, điểm du lịch; 15 lớp bồi dưỡng kiến thức quản lý cơ sở lưu trú du lịch, nghiệp vụ buồng, bar cho 695 lao động làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch; 3 khóa trung cấp nghiệp vụ buồng, bàn, hướng dẫn, lễ tân...

Tuy nhiên, trên thực tế, việc đào tạo ngoại ngữ cho nguồn nhân lực du lịch ở Ninh Bình còn gặp nhiều khó khăn. Năng lực của các cơ sở giáo dục còn khá hạn chế, các loại hình đào tạo cũng chưa thực sự đa dạng. Đội ngũ lao động tại chỗ mới chỉ được tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ qua các lớp bồi dưỡng ngắn hạn được tổ chức tại địa phương. Các lớp tập huấn, bồi dưỡng tiếng Anh chủ yếu sử dụng các ấn phẩm về du lịch do nước ngoài phát hành, giảng dạy tiếng Anh du lịch chung cho tất cả các ngành có liên quan đến du lịch, chưa có chương trình đào tạo dành riêng cho du lịch địa phương. Phần lớn các tài liệu giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành được thiết kế nhằm phát triển bốn kỹ năng cơ bản là nghe, nói, đọc, viết và khả năng dịch tài liệu. Nhiều giáo trình giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành do giáo viên tự biên soạn, mất cân đối về phát triển bốn kỹ năng, chỉ tập trung vào kỹ năng đọc và bài tập từ vựng chuyên ngành, do vậy chưa phát triển được năng lực giao tiếp của người học.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giảng dạy tiếng Anh du lịch còn hạn chế. Ngoại ngữ được lồng ghép cùng các nội dung chuyên ngành

khác trong các tập huấn dành cho người làm du lịch theo hình thức đào tạo tại chỗ (lớp lớp và mời giáo viên về giảng dạy). Hình thức đào tạo trực tiếp này cũng chưa thực sự phù hợp với đối tượng là người đi làm, do vậy tỉ lệ chuyên cần và hiệu quả tham gia các lớp bồi dưỡng không cao.

Ở Ninh Bình, mô hình dạy học trực tuyến còn rất mới mẻ và mới chỉ bước đầu được ứng dụng tại Trường Đại học Hoa Lư trong việc triển khai giảng dạy một số học phần tiếng Anh trong chương trình đào tạo ngành Kế toán và Quản trị kinh doanh. Kết quả cho thấy sinh viên đã có những đánh giá tích cực về khóa học và kết quả học tập cũng tăng lên rõ rệt so với việc chỉ áp dụng phương pháp truyền thống.

Có thể thấy, việc xây dựng một bộ giáo trình phù hợp với du lịch Ninh Bình, tìm ra những hình thức giảng dạy ngoại ngữ thích hợp, xây dựng những khóa học tiếng Anh chuyên ngành gắn với thực tế địa phương để nâng cao trình độ giao tiếp của đội ngũ lao động du lịch tại chỗ nhằm tạo ra nguồn lao động chất lượng cao, giúp du lịch Ninh Bình từng bước hội nhập quốc tế là một vấn đề cấp thiết trong giai đoạn hiện nay. Do đó, chúng tôi lựa chọn xây dựng và phát triển đề tài: “Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình”.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực đề tài

Từ những năm 1960, trên thế giới đã bắt đầu xuất hiện các chương trình dạy tiếng Anh được thiết kế theo nhu cầu riêng biệt của từng đối tượng người học và thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành (English for Specific Purposes –ESP) ra đời từ đó. Hiện nay, do nhu cầu trao đổi về khoa học, kỹ thuật và kinh tế trên bình diện quốc tế thông qua việc sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ giao tiếp chính, ESP đã có những bước phát triển mạnh mẽ và là lĩnh vực thu hút sự quan tâm của rất nhiều nhà nghiên cứu, nhà sư phạm và các chuyên gia biên soạn tài liệu giảng dạy [8].

Trong thế giới hội nhập và năng động ngày nay, du lịch đang là một ngành phát triển nhanh chóng. Cơ hội việc làm trong ngành du lịch vô cùng phong phú với rất nhiều đãi ngộ hấp dẫn. Tuy nhiên, để nắm bắt được cơ hội đó, kiến thức chuyên môn sâu rộng là chưa đủ mà bạn còn phải có một nền tảng tiếng Anh du lịch vững vàng. Hiện nay trên thế giới có một số bộ tài liệu tiếng Anh cho ngành du lịch như: “Oxford English for Careers: Tourism” (Keith Harding and Robin Walker, Oxford English for Careers, 2009), “Going International: English for Tourism” (Keith Harding, Oxford University Press, 1998), “English for International Tourism” (Peter Strutt, Miriam Jacob, Pearson, 1997), “Flash on English for Tourism” (Catrin E. Morris, ELI, 2011) ... Những cuốn sách này đề cập đến ngành du lịch, khách sạn, nhà hàng nói chung. Trên thế giới, cũng có nhiều trang web học tiếng Anh giao tiếp, tiếng Anh trẻ em ... nhưng rất ít trang web dạy tiếng Anh du lịch (ví dụ: <https://www.english4hotels.com/>, <https://www.esl-galaxy.com/survival.html>, ...)

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, việc giảng dạy tiếng Anh cũng được nâng cao và đổi mới. Theo ước tính đã có khoảng trên 1000 trường đại học ở các quốc gia trên khắp thế giới đã và đang cung cấp các khóa học trực tuyến như Mỹ, Canada, Anh, Úc... Hiện nay hầu hết các trường đại học nước ngoài đều đã có website đào tạo trực tuyến. Tại đó, một số môn học được giảng hoàn toàn trực tuyến, giảng viên trao đổi với học viên hoàn toàn qua mạng; đồng thời một số môn học được giảng kết hợp, giảng viên giảng một số giờ trên lớp và giảng một số giờ trực tuyến. Một số trường điển hình mà nhóm đề tài đã nghiên cứu bao gồm: Trường Đại học Colorado, Fullerton (Hoa Kỳ), Trường Đại học Bedfordshire (Vương quốc Anh), Trường Đại học UNSW, Sydney, Latrobe (Úc) ... Qua khảo sát, ở các nước có nền công nghệ phát triển như: tại Mỹ khoảng 80% trường đại học sử dụng phương pháp đào tạo trực tuyến, có khoảng 35% các chứng chỉ trực tuyến được chính thức công nhận; tại Singapore có khoảng 87% trường đại học sử dụng phương pháp đào tạo trực tuyến; tại Hàn Quốc đến nay đã có 9 trường đại học áp dụng đào tạo trực tuyến.

Trong thực tế, E-learning đang trở thành một phương pháp học tập nổi bật được nhiều quốc gia, nhiều tổ chức, trong đó có các trường đại học triển khai. Theo Lê Huy Hoàng [39], ở Mỹ, đã có hàng triệu học sinh phổ thông đăng ký học online. Đưa lớp học lên mạng Internet là một trào lưu đang bùng nổ tại những nước này. Đối với Hàn Quốc, Chính phủ xem đây như một công cụ để giảm tải chi phí dạy kèm tại các trung tâm luyện thi, qua đó góp phần làm tăng tính bình đẳng trong giáo dục. Ở nhiều nước phát triển, E-learning được triển khai với quy mô sâu rộng với rất nhiều tính năng đi kèm với khóa học. Tại châu Á, một số quốc gia, đặc biệt là các nước có nền kinh tế phát triển hơn cũng đang có những nỗ lực phát triển E-learning như: Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore, Đài Loan, Trung Quốc...

Trung tâm của hệ thống E-learning là hệ thống quản lý học tập trực tuyến LMS (Learning Management System). Một số LMS phổ biến hiện nay trên thế giới phải kể đến là IBM, Blackboard, WebCT, Dokeos, LRN, Edmodo, Moodle... Với nội hàm của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, trong hoạt động đào tạo trực tuyến (E-learning), công nghệ điện toán đám mây (Cloud computing) được xem là một trong những giải pháp không chỉ có ý nghĩa trong ngành giáo dục mà còn giải quyết bài toán nhân sự của các doanh nghiệp một cách hiệu quả. Trên thế giới, các hệ thống đào tạo trực tuyến triển khai theo công nghệ này đã được ứng dụng phổ biến tại các thị trường phát triển như Mỹ, Châu Âu, Nhật Bản. Tuy nhiên, do vấn đề văn hóa, thói quen, trình độ nhận thức của nhân sự mà mỗi giải pháp chỉ thích hợp triển khai với các khu vực và đối tượng khác nhau.

Nói về phương pháp dạy học, học kết hợp (Blended learning) là xu hướng nghiên cứu mới của các nhà nghiên cứu giáo dục trên thế giới. Làn sóng nghiên cứu về học kết hợp không chỉ ở các trường đại học hàng đầu, mà nó là lĩnh vực đang được các nhà nghiên cứu giáo dục nhiều nơi quan tâm từ Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản, đến châu Phi, châu Âu, châu Mỹ ...

Ở Việt Nam, việc dạy học tiếng Anh chuyên ngành (ESP) đã được áp dụng từ những năm 1980 và nay trở thành một phần quan trọng trong chương trình dạy và học tiếng Anh trong tất cả các trường đại học và trung học chuyên nghiệp với mục đích đáp ứng nhu cầu nâng cao chuyên môn của người học [41].

Về giáo trình tài liệu giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành: Cùng với sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch, nhiều bộ tài liệu tiếng Anh cho ngành du lịch đã được xây dựng và phát triển bởi các trường đại học lớn và các nhà xuất bản có uy tín. Có thể kể đến 1 số cuốn sách phổ biến như: “Oxford English for Careers: Tourism” (Keith Harding and Robin Walker, Oxford English for Careers, 2009), “Going International: English for Tourism” (Keith Harding, Oxford University Press, 1998), “English for International Tourism” (Peter Strutt, Miriam Jacob, Pearson, 1997), “Flash on English for Tourism” (Catrin E. Morris, ELI, 2011) ... Những tài liệu này được sử dụng tại Việt Nam để giảng dạy cho sinh viên về ngành du lịch khách sạn, nhà hàng, lữ hành nói chung.

Về tài liệu cho tiếng Anh cho ngành du lịch: Ở trong nước cũng có một số quyển như “Professional English Tourism” của tác giả Trần Thị Nguyệt Quế (Viện Đại học Mở Hà Nội), “Tiếng Anh cho ngành du lịch” (Nguyễn Thanh Loan, NXB Hồng Đức), “Giáo Trình Tiếng Anh Du Lịch” của tác giả Nguyễn Quang (Nhà Xuất Bản Đại Học Sư Phạm), “Tiếng Anh Dành Cho Nhân Viên Khách Sạn & Dịch Vụ Ăn Uống” của tác giả Hoàng Thanh, NXB ĐHSP TPHCM ... Các sách này tập trung giảng dạy tiếng Anh cho các mảng du lịch, khách sạn, nhà hàng và lữ hành về các cấu trúc nói chung, chưa có tài liệu chuyên dành dạy tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm hay tiếng Anh du lịch địa phương.

Vào khoảng năm 2002 trở về trước, các tài liệu nghiên cứu, tìm hiểu về E-learning ở Việt Nam không nhiều. Gần đây các hội nghị, hội thảo về công nghệ thông tin và giáo dục đều có đề cập nhiều đến vấn đề E-learning và khả năng áp dụng vào môi trường đào tạo ở Việt Nam. Thực tế cho thấy, tại Việt Nam việc ứng dụng CNTT vào đào tạo đã có nhiều chuyển biến. Đào tạo trực tuyến đã hình thành và phát triển mạnh tại khối các trường đại học như: Đại học Bách Khoa, Đại học sư phạm Hà Nội, Đại học Huế, Đại học Ngoại thương, Đại học Công nghệ - ĐHQGHN, Viện CNTT - ĐHQGHN, ĐHQG TP. HCM, Học viện Báo chí và Tuyên truyền, Đại học Xây dựng Hà Nội...; tại các cơ quan, doanh nghiệp: Bộ Nội Vụ, Bộ Khoa học và Công nghệ, Tập đoàn Viettel, Tập đoàn Vingroup, hệ thống Ngân hàng (Agribank, Techcombank, Seabank...). Tại Việt Nam cũng có một số cơ sở của các trường nước ngoài giảng dạy trực tuyến cho học viên Việt Nam như North Centre University, Columbia Southern University. Bên cạnh đó một số công ty cũng đã tiến hành cung cấp hệ thống đào tạo trực tuyến như GK, VTC (<https://hocmai.vn/>; <http://www.truonghoctructuyen.vn/>) ...

Trong thời gian gần đây, do nhận thấy ưu điểm của phương pháp dạy học kết hợp, các trường đại học cũng cung cấp các trang web hỗ trợ tài liệu cho sinh viên học

tập như Đại học kinh tế Đà Nẵng (<http://elearning.due.edu.vn/>), Đại học Bách Khoa thành phố HCM (<http://elearning.hcmut.edu.vn/>), Đại học Ngoại thương Hà Nội (<http://elearning.ftu.edu.vn/>) ...

Tại Việt Nam, công nghệ CLS (hệ đào tạo trên nền tảng đám mây, cung cấp các giải pháp đào tạo nội bộ và giáo dục trực tuyến cho các doanh nghiệp, tổ chức) còn rất mới và rất ít nhà cung cấp. Năm 2017, CLS - Cloud Learning System chính thức được triển khai ra thị trường bởi công ty Hương Việt Group. Tính đến quý I/2019, đã có hơn 1200 doanh nghiệp, tổ chức ứng dụng CLS vào hoạt động đào tạo và kinh doanh. CLS đã lọt top 10 Startups xuất sắc nhất cuộc thi “Tìm kiếm tài năng khởi nghiệp đổi mới sáng tạo TechFest 2017”, giải Sao khuê 2018 cho nhóm các sản phẩm, giải pháp phần mềm thương mại tiêu biểu của Việt Nam trong lĩnh vực Giáo dục đào tạo. Tính đến thời điểm hiện tại, Hương Việt Group đã phát triển 3 ứng dụng trên nền tảng CSL gồm: CLS.Enterprise: Là ứng dụng dùng để triển khai đào tạo E.Learning trong doanh nghiệp, tổ chức; CLS.Trade: Là một ứng dụng giúp doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân dễ dàng sở hữu một công thông tin điện tử để niêm yết và kinh doanh các khóa học trực tuyến; CLS.Edu: Là dòng sản phẩm được phát triển riêng cho nhu cầu triển khai đào tạo bằng E.Learning trong các trường học, từ trường phổ thông cho đến đại học. Công nghệ CLS đã bước đầu được triển khai tại một số trường đại học lớn tại Hà Nội như Đại học Xây dựng Hà Nội, Học viện Tài chính,... trên nền tảng CLS.Edu.

Có thể thấy, việc xây dựng tài liệu giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành và dạy học trực tuyến không còn là vấn đề mới mẻ trên thế giới cũng như tại Việt Nam. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có tài liệu giảng dạy bằng tiếng Anh và hình thức đào tạo trực tuyến nào được xây dựng và phát triển dành riêng cho du lịch Ninh Bình.

NỘI DUNG

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI

1.1. LÝ THUYẾT VỀ XÂY DỰNG TÀI LIỆU DẠY HỌC, QUY TRÌNH XÂY DỰNG TÀI LIỆU DẠY HỌC

1.1.1. Xây dựng tài liệu dạy học

Đã có nhiều tác giả nổi tiếng thế giới như Dudley-Evans và St John [6], Richard [21] và Tomlinson [22], Hutchinson & Waters [8], Dubin & Olshtain [5], Nunan [19], Yalden [29] và Breen [3] tiến hành nghiên cứu lý thuyết về tài liệu dạy học. Các tác giả đều đưa ra nhận định rằng hầu hết tài liệu dạy học được dùng để cung cấp nguồn học liệu cũng như các phần thực hành trong các lớp học.

Các tác giả trong nước cũng đã nghiên cứu lý thuyết về tài liệu dạy học. Tác giả Tiêu Kim Cương [36] có viết: Tài liệu dạy học là sự cụ thể hoá của chương trình môn học thành sách giáo khoa, giáo trình, tài liệu tham khảo ... Đặc điểm - thể hiện đầy đủ chương trình môn học - có tính hệ thống - có tính thống nhất giữa nội dung và phương tiện lĩnh hội - phù hợp với tâm sinh lí người học.

Như vậy, có thể hiểu tài liệu dạy học là sách, giáo trình, tài liệu... sử dụng trong khóa học để cung cấp các kiến thức lý thuyết và các phần bài tập vận dụng, thực hành cho người học.

Nhiều học giả cũng tập trung nghiên cứu việc xây dựng tài liệu dạy học cho người lớn (adult learners). Nghiên cứu về việc học của người lớn, Malcolm Shepherd Knowles [13], một nhà giáo dục nổi tiếng người Mỹ đã đưa ra năm đặc thù: 1. Tự hình thành khái niệm (Self-Concept): Khi một người lớn lên, họ chuyển từ một người có tính cách phụ thuộc sang một người tự định hướng; 2. Kinh nghiệm học tập của người lớn: Khi một người trưởng thành, họ tích lũy được một kho kinh nghiệm ngày càng tăng trở thành một nguồn tài nguyên cho việc học tập; 3. Sẵn sàng học hỏi (Readiness to Learn): Khi một người trưởng thành, họ sẵn sàng học hỏi để hướng đến mục tiêu phát triển vai trò xã hội của họ; 4. Định hướng học tập (Orientation to Learning): Khi một người trưởng thành, quan niệm thời gian của họ thay đổi từ ứng dụng kiến thức bị trì hoãn sang việc áp dụng ngay lập tức. Kết quả là định hướng của họ đối với việc học chuyển từ tập trung vào chủ đề sang tập trung vào vấn đề; 5. Động lực để học (Motivation to Learn): Một người trưởng thành, động lực học là động lực bên trong.

Theo Dudley-Evans & St. John [6], tiếng Anh chuyên ngành (ESP: English for Specific Purposes) là chương trình giảng dạy được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu đặc biệt có liên quan đến các nội dung về nghề nghiệp hoặc ngành học của người học với kiến thức và các kỹ năng ngôn ngữ có liên quan đến nội dung đó. Xuất phát từ đặc điểm

khác biệt của người lớn so với trẻ em, từ bản chất học tập của người lớn, việc học của người lớn sẽ có hiệu quả nhất khi:

- Thực hành (học qua làm), khi thông qua giải quyết các vấn đề, các tình huống có thật trong cuộc sống và sản xuất/công tác của họ, khi người lớn tự phát hiện vấn đề, tự giải quyết vấn đề, tự rút ra kết luận.

- Kiến thức mới được gắn với những hiểu biết, kinh nghiệm trước đây của mình (dựa vào vốn kinh nghiệm).

- Trao đổi, chia sẻ và học tập kinh nghiệm lẫn nhau (học hợp tác).

Tiếng Anh chuyên ngành là tiếng Anh mang đặc thù chuyên môn ở lĩnh vực hẹp. Hệ thống chủ điểm của Anh chuyên ngành gắn với các nội dung chuyên sâu của chuyên ngành, mang tính đặc thù riêng của từng ngành nghề. Tiếng Anh chuyên ngành du lịch cũng không nằm ngoài bối cảnh chung của việc học và sử dụng ngoại ngữ thông dụng và ngoại ngữ chuyên ngành. Muốn sử dụng được tiếng Anh chuyên ngành du lịch, người sử dụng phải tương đối thông thạo tiếng Anh thông dụng để có cơ sở về kiến thức ngôn ngữ, kỹ năng diễn đạt và kỹ năng nhận thức hỗ trợ cho tiếng Anh du lịch hình thành và phát triển.

Theo Võ Đình Phước [44, 8], có ba cách tiếp cận khác nhau trong việc xây dựng tài liệu giảng dạy nói chung cũng như trong xây dựng tài liệu giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành.

Một là, tiếp cận nội dung (content approach): Tiếp cận nội dung là cách tiếp cận chú trọng chủ yếu đến nội dung kiến thức cần truyền thụ và mối quan tâm của người biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy là nội dung kiến thức.

Hai là, tiếp cận theo mục tiêu (objective approach): Tiếp cận theo mục tiêu là cách tiếp cận nhấn mạnh mục tiêu môn học, coi mục tiêu môn học là tiêu chí để lựa chọn nội dung, phương pháp, cách thức thi và đánh giá kết quả học tập. Mục tiêu môn học ở đây được thực hiện dưới dạng mục tiêu đầu ra: những thay đổi đầu ra của người học. Theo cách tiếp cận này, người ta quan tâm đến những thay đổi ở người học sau khi kết thúc môn học về hành vi trong các lĩnh vực nhận thức, kỹ năng, thái độ. Dựa vào mục tiêu môn học có thể đề ra nội dung kiến thức, phương pháp giảng dạy cần thực hiện để đạt được mục tiêu cũng như phương pháp đánh giá thích hợp các mục tiêu môn học.

Ba là, tiếp cận phát triển (development approach): Tiếp cận phát triển là cách tiếp cận chú trọng đến việc phát triển những năng lực tiềm ẩn của cá nhân, phát triển sự hiểu biết của người học hơn là quan tâm đến việc người học nắm được một khối lượng kiến thức như thế nào. Tiếp cận phát triển trong biên soạn tài liệu, giáo trình chú trọng tới sự thay đổi hành vi của người học, chú trọng tới tính tự chủ, giá trị mà tài liệu, giáo trình mang đến cho người học.

Với cách tiếp cận này, mục tiêu dạy học – nội dung dạy học – phương pháp dạy học đều có sự thay đổi. Cốt lõi của việc biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy theo tiếp cận phát triển là việc xử lý tam thức mục tiêu dạy học – nội dung dạy học – phương pháp dạy học. Về phương pháp dạy học: Người dạy không còn giữ vai trò truyền đạt tri thức nữa mà trở thành người cố vấn, cung cấp thông tin khoa học, hướng dẫn người học tìm kiếm, thu thập thông tin, tạo điều kiện cho người học thực hành tri thức và có cơ hội điều chỉnh, rèn luyện tri thức, kỹ năng và thái độ. Người học từ vị trí người tiếp thu bị động chuyển sang vị trí của người “phát minh”, chủ động, tích cực tham gia vào quá trình dạy-học, tự mình tìm ra vấn đề, tìm ra giải pháp tối ưu để giải quyết các nhiệm vụ học tập. Các bài giảng được tổ chức dưới các dạng hoạt động khác nhau nhằm giúp cho người học lĩnh hội dần các kinh nghiệm học tập thông qua việc giải quyết các tình huống, tạo cho người học cơ hội được thử thách trước những thách thức khác nhau.

Từ những phân tích nêu trên, chúng tôi cho rằng khi biên soạn tài liệu giảng dạy tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm ở Ninh Bình cần căn cứ vào cách tiếp cận mục tiêu và cách tiếp cận phát triển.

Đề cập đến lý thuyết xây dựng tài liệu dạy học, Wallace [25] đã viết: Giáo viên ngôn ngữ phải chịu trách nhiệm lựa chọn tài liệu phù hợp. Tài liệu phù hợp góp phần tạo nên hiệu quả việc học của người học. Wallace cũng đề xuất các tiêu chí của tài liệu dạy học: *Tính chính xác* (tài liệu phải phù hợp với lứa tuổi và trình độ của người học), *tính khuyến khích* (nội dung hấp dẫn và tạo động lực cho người học), *tính hệ thống* (các bài khóa, hoạt động, chủ đề được sắp xếp hệ thống), *tính đa dạng* (có một chuỗi các hoạt động, cấu trúc và từ vựng trong khóa học), và *tính phù hợp* (các phong tục, tập quán được chấp nhận). Việc tìm được tài liệu phù hợp với các tiêu chí trên là bước quan trọng trong mỗi khóa học. Richards [21] đưa ra các bước khác nhau của quá trình này là: 1. Cơ sở lý luận, 2. Xác định đầu vào, đầu ra, 3. Chọn nội dung khóa học.

1.1.2. Quy trình xây dựng tài liệu dạy học

Xây dựng tài liệu dạy học có quy trình và mỗi tác giả đưa ra một số các bước khác nhau. Wiggins and McTigh [27] đề cập đến thiết kế quay lại (backward design). Long và Crookes [15, 43-45] đưa ra 6 giai đoạn của quá trình xây dựng tài liệu dạy học: 1. Phân tích nhu cầu, 2. Biên soạn tài liệu, 3. Phương pháp xây dựng, 4. Viết tài liệu, 5. Kiểm tra, 6. Đánh giá chương trình. Trong các giai đoạn này, theo tác giả việc phân tích nhu cầu là quan trọng nhất vì nó phản ánh tư tưởng của người xây dựng tài liệu và nó ảnh hưởng trực tiếp đến các giai đoạn khác.

Nhóm đề tài đi theo đề xuất của Borg và Gall [2] về quy trình xây dựng tài liệu dạy học. Các tác giả đưa ra 7 bước để xây dựng tài liệu dạy học là: 1. Tiến hành nghiên cứu nhu cầu, 2. Xây dựng đề cương, 3. Viết bản thảo lần 1, 4. Xin ý kiến chuyên gia, 5. Chỉnh sửa và viết bản thảo lần 2, 6. Đánh giá và chỉnh sửa bản thảo lần 2, 7. Viết bản hoàn chỉnh. Chúng tôi đưa ra lựa chọn này do quy trình ngoài việc đảm bảo các bước cơ

bản của việc biên soạn tài liệu như các quy trình khác lại còn có sự tham gia đầy đủ của các bên liên quan như người học, người sử dụng lao động và chuyên gia. Việc đánh giá tài liệu cũng được tiến hành cụ thể qua 2 bước. Cụ thể là:

Bước 1 (Tiến hành nghiên cứu nhu cầu) là bước được tiến hành ở giai đoạn đầu của nghiên cứu. Ở bước này, người nghiên cứu tìm hiểu nhu cầu học của người học. Để có được thông tin về nhu cầu học của họ, người nghiên cứu có thể tiến hành phỏng vấn về các chủ đề học viên muốn học và khảo sát để lấy các thông tin cá nhân, các phương pháp học, phương tiện ...

Bước 2 (Xây dựng đề cương): Dựa trên kết quả của phân tích nhu cầu, người nghiên cứu vạch ra các dàn ý cho việc xây dựng tài liệu. Có một số yếu tố cần lưu ý trong bước này là chủ đề, chú ý ngôn ngữ, tài liệu, hoạt động dạy học, kiến thức chuẩn và kiến thức cơ bản.

Bước 3 (Viết bản thảo lần 1): Ở bước này, người nghiên cứu tiến hành chia kiến thức ra các đơn vị bài học. Mỗi bài học gồm có các phần học liệu, kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết). Bản thảo lần 1 được viết dựa trên các thông tin thu thập được từ giai đoạn đầu của nghiên cứu và kết quả xử lý của phân tích nhu cầu. Các chủ đề và các hoạt động trong bài dựa trên nhu cầu của người học thông qua phỏng vấn, khảo sát.

Bước 4 (Xin ý kiến chuyên gia): Bản thảo lần 1 sau khi được viết được gửi xin ý kiến chuyên gia. Chuyên gia là các giảng viên, các nhà nghiên cứu tiếng Anh có kinh nghiệm tiến hành đánh giá chất lượng nội dung về các mặt tài liệu dạy học, bố cục, tài liệu tham khảo, hình ảnh, ngữ pháp ... Chuyên gia sẽ gợi ý một số nội dung cần chỉnh sửa, phần nào có thêm, bớt, các lỗi sai ...

Bước 5 (Chỉnh sửa và viết bản thảo lần 2): Khi có ý kiến của chuyên gia, người nghiên cứu tiến hành viết bản thảo lần 2. Bản viết lần này được đưa ra giảng dạy thử nghiệm trên một nhóm học viên. Sau khi dạy thử nghiệm, người nghiên cứu tiến hành khảo sát và phỏng vấn học viên để lấy ý kiến phản hồi về và nghe những mong muốn cũng như đề xuất của học về bộ tài liệu dạy học.

Bước 6 (Đánh giá và chỉnh sửa bản thảo lần 2): Dựa trên phản hồi của người học, người viết nghiên cứu và quyết định tiếp thu các ý kiến đóng góp phù hợp để có những điều chỉnh cần thiết.

Bước 7 (Viết bản hoàn chỉnh): Bản viết sau khi tiếp thu các ý kiến là bản cuối cùng. Bản cuối cùng là bản được điều chỉnh kỹ lưỡng phù hợp với quá trình dạy và học khóa học.

1.2 DẠY HỌC TRỰC TUYẾN (E-LEARNING) VÀ DẠY HỌC KẾT HỢP (B-LEARNING)

1.2.1. Dạy học trực tuyến (E-learning)

1.2.1.1. Khái niệm dạy học trực tuyến (E-learning)

Có rất nhiều quan điểm và khái niệm khác nhau về E-learning. Mỗi khái niệm được nêu ra với những góc nhìn khác nhau, và do vậy, nội hàm của khái niệm cũng rất khác nhau.

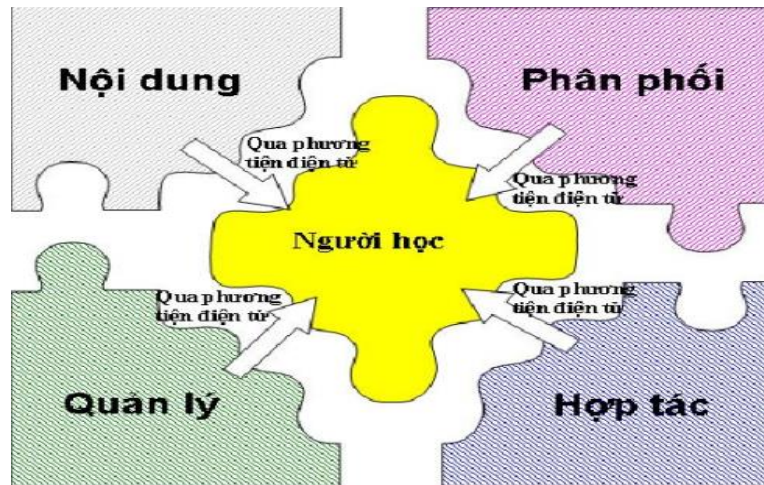
Theo Horton và các cộng sự [7, 54], E-learning là việc sử dụng công nghệ thông tin và máy tính trong học tập. Hiểu theo nghĩa rộng, E-learning là một thuật ngữ dùng để mô tả việc học tập, đào tạo dựa trên công nghệ thông tin. Theo quan điểm hiện tại, E-learning là sự phân phát các nội dung sử dụng các công cụ điện tử như máy tính, mạng Internet. Thông qua một máy tính, người dạy và người học có thể giao tiếp với nhau qua mạng dưới các hình thức như: email, thảo luận trực tuyến (chat), diễn đàn (forum), hội thảo video [48,87]. Theo Luskin và các cộng sự [16], “E” trong thuật ngữ E-learning được hiểu là “exciting, energetic, enthusiastic, emotional, extended, excellent và educational” tạm dịch là “học tập thú vị, năng động, nhiệt tình, cảm xúc, mở rộng, tuyệt vời và có giáo dục”. Các định nghĩa trên có nội hàm rộng nhất về hạ tầng kỹ thuật trong E-learning. Theo đó, các dạng có yếu tố điện tử được sử dụng để hỗ trợ dạy học đều được coi là E-learning.

Rõ ràng, với những quan niệm khác nhau về E-learning, hình thức học này sẽ có những đặc điểm khác nhau; cách thức dạy và học cũng như bao gồm các yếu tố điện tử khác nhau. Trong nghiên cứu này, *E-learning được hiểu là một hình thức học tập thông qua mạng Internet dưới dạng các khóa học và được quản lý bởi các hệ thống quản lý học tập đảm bảo sự tương tác, hợp tác đáp ứng nhu cầu học mọi lúc, mọi nơi của người học.*

1.2.1.2. Thành phần và mô hình của một hệ thống E-learning

a. Thành phần của một hệ thống E-learning

Qua quá trình tìm hiểu nghiên cứu có thể thấy rằng hệ thống đào tạo E-learning bao gồm 4 thành phần, nội dung bài học được chuyển tải đến người học thông qua các phương tiện truyền thông điện tử bao gồm: nội dung, phân phối, quản lý, hợp tác.



Hình 1.1. Mô hình hệ thống đào tạo E- learning

- Nội dung: Các nội dung đào tạo, bài giảng được thể hiện thông qua các phương tiện truyền thông điện tử, đa phương tiện. Ví dụ, một file hướng dẫn người học sử dụng Moodle được tạo lập bằng phần mềm Adobe PDF, bài giảng viết bằng công cụ Toolbook, Flash,...

- Phân phối: Việc phân phối các nội dung đào tạo được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử. Ví dụ tài liệu được gửi cho học viên thông qua email, học viên học trên trang web, học qua đĩa CD-ROM đa phương tiện,...

- Quản lý: Quá trình học tập, đào tạo được thực hiện hoàn toàn nhờ các phương tiện truyền thông điện tử. Ví dụ như việc đăng ký học được thực hiện qua mạng hoặc bằng tin nhắn SMS, việc theo dõi tiến độ học tập, thi, kiểm tra đánh giá đều được thực hiện qua mạng Internet hay các phương tiện điện tử, ...

- Hợp tác: Sự hợp tác, trao đổi của người học cũng được thông qua phương tiện truyền thông điện tử. Ví dụ như việc trao đổi thảo luận thông qua email, chatting, diễn đàn trên mạng,...

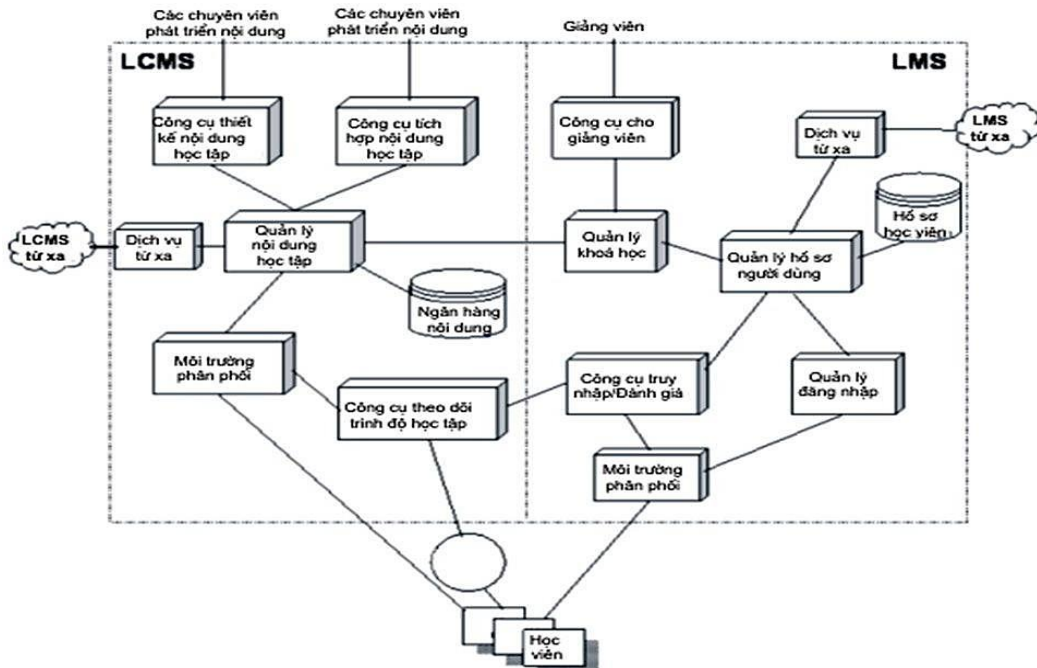
b. Mô hình chức năng của một hệ thống E-learning

Mô hình chức năng có thể cung cấp một cái nhìn trực quan về các thành phần tạo nên môi trường E-learning và những đối tượng thông tin giữa chúng. Học viện nghiên cứu công nghệ giáo dục từ xa (ADL - **A**dvanced **D**istributed **L**earning) đưa ra mô hình tham chiếu đối tượng nội dung chia sẻ (SCORM – **S**harable **C**ontent **O**bject **R**eference **M**odel) mô tả tổng quát chức năng của một hệ thống e-Learning.

- **Hệ thống quản lý nội dung học tập (LCMS–Learning Content Management System)**: là một môi trường đa người dùng cho phép giảng viên và cơ sở đào tạo kết hợp để tạo ra, lưu trữ, sử dụng lại, quản lý và phân phối nội dung bài giảng điện tử từ một kho dữ liệu trung tâm. Để cung cấp khả năng tương thích giữa các hệ thống, LC MS

được thiết kế sao cho phù hợp với các tiêu chuẩn về siêu dữ liệu nội dung, đóng gói nội dung và truyền thông nội dung.

- **Hệ thống quản lý học tập (LMS – Learning Management System)**: khác với LCMS chỉ tập trung vào xây dựng và phát triển nội dung, LMS như là một hệ thống dịch vụ hỗ trợ và quản lý quá trình học tập của học viên. Các dịch vụ như đăng ký, giúp đỡ, kiểm tra, ... được tích hợp vào LMS.



Hình 1.2. Mô hình chức năng hệ thống E-learning

Chìa khoá cho sự kết hợp thành công giữa LMS và LCMS là tính mở và tính tương tác. Một mô hình kiến trúc của hệ thống e-learning sử dụng công nghệ Web để thực hiện tính năng tương tác giữa LMS và LCMS cũng như với các hệ thống khác.

c. Hệ thống LMS phổ biến hiện nay

Như đã đề cập bên trên, trung tâm của hệ thống E-learning là hệ thống quản lý học tập trực tuyến LMS (Learning Management System) bao gồm tập hợp nhiều module có chức năng khác nhau cho phép quản lý toàn bộ từ nội dung giảng dạy đến quá trình đăng ký học, quá trình học tập hay quá trình đánh giá kết quả học tập của từng học viên trong khóa học. Nội dung học tập chủ yếu được số hóa; người dạy và người học có thể trao đổi trực tuyến về âm thanh, hình ảnh, nội dung bài giảng... Một số LMS phổ biến hiện nay trên thế giới phải kể đến là IBM, Blackboard, WebCT, Dokeos, LRN, Edmodo, Moodle... Việc lựa chọn một hệ thống LMS phải được xem xét nhiều yếu tố, chủ yếu dựa trên: khả năng mở rộng, chuẩn hệ thống tuân theo, hệ thống đóng hay mở, tính thân thiện người dùng, sự hỗ trợ các ngôn ngữ và hệ điều hành khác nhau, khả năng cung cấp các mô hình học và giá cả.

Hiện nay, hệ thống quản lý đào tạo trên nền tảng đám mây CLS-Cloud Learning System (cls.vn) hiện đang được biết đến là một trong những giải pháp tiên tiến nhất phục vụ công tác đào tạo nhân sự và giáo dục trực tuyến.

2.2.1.3. Ưu điểm và hạn chế của E-learning

Theo nghiên cứu của tác giả Lê Huy Hoàng [39, 34-37], hình thức dạy học trực tuyến có những ưu điểm và nhược điểm sau:

a. Ưu điểm của E-learning

E-learning được xem là phương thức đào tạo cho tương lai. Về bản chất, có thể coi E-learning cũng là một hình thức đào tạo từ xa và nó có những điểm khác biệt so với đào tạo truyền thống. So sánh với lớp học truyền thống, E-learning có những lợi thế sau đây:

- *Về sự thuận tiện*: Học dựa trên E-learning được thực hiện phù hợp với tiến độ học tập, hoàn cảnh của người học, đảm bảo học mọi lúc, mọi nơi, hỗ trợ hợp tác trong môi trường mạng. Với người quản trị, dễ dàng quản lý lớp học với số lượng lớn. Sự phát triển của internet đã dần xóa đi khoảng cách về không gian và thời gian.

- *Về chi phí và sự lựa chọn*: Chi phí theo học một khóa học không cao. Bên cạnh đó, có thể lựa chọn các khóa học phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng của bản thân đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng tăng của xã hội.

- *Về sự linh hoạt*: Khi tham gia một khóa học mới, người học có thể không cần phải học tất cả các nội dung (trong trường hợp đã biết một số phần). Qua đó, có thể đẩy nhanh tiến độ học tập. Các khóa học dễ dàng được cập nhật thường xuyên và nhanh chóng. Người học có thể tự điều chỉnh quá trình học, chọn lựa cách học phù hợp nhất với hoàn cảnh của mình.

- *Về sự hợp tác, phối hợp trong học tập*: Các học viên có thể dễ dàng trao đổi với nhau cũng như với giáo viên qua mạng, chatting, diễn đàn, ... trong quá trình học tập.

- *Về tính chủ động của học viên*: Môi trường E-learning đặt học viên làm trung tâm, vì vậy đề cao ý thức tự giác học tập của người học.

b. Hạn chế của E-learning

Bên cạnh những ưu điểm nổi trội của E-learning kể trên, hình thức dạy học này còn tiềm ẩn một số hạn chế sau:

- *Về phía người học*: Tham gia học tập dựa trên E-learning đòi hỏi người học phải có khả năng làm việc độc lập với ý thức tự giác cao độ. Bên cạnh đó, cũng cần thể hiện khả năng hợp tác, chia sẻ qua mạng một cách hiệu quả với giảng viên và các thành viên khác. Người học cũng cần phải biết lập kế hoạch phù hợp với bản thân, tự định hướng trong học tập, thực hiện tốt kế hoạch học tập đã đề ra.

- *Về phía nội dung học tập*: Trong nhiều trường hợp, không thể và không nên đưa các nội dung quá trừu tượng, quá phức tạp. Đặc biệt là các nội dung liên quan tới thí nghiệm, thực hành mà công nghệ thông tin không thể hiện được hay thể hiện kém hiệu quả. Hệ thống E-learning cũng không thể thay thế được các hoạt động liên quan tới việc rèn luyện và hình thành kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng thao tác vận động.

- *Về yếu tố công nghệ*: Sự hạn chế về kỹ năng công nghệ của người học sẽ làm giảm đáng kể hiệu quả, chất lượng dạy học dựa trên E-learning. Bên cạnh đó, hạ tầng công nghệ thông tin (mạng Internet, băng thông, chi phí...) cũng ảnh hưởng đáng kể tới tiến độ, chất lượng học tập.

1.2.1.4. Các hình thức học tập với E-learning

Theo phân tích như trên, E-learning là một hệ thống học tập mềm dẻo và linh hoạt, có thể tổ chức dạy học theo nhiều hình thức khác nhau. Có thể kể ra hai hình thức học tập chính là học tập trực tuyến và học tập hỗn hợp.

- **Học tập trực tuyến (Online learning)**: Đây là hình thức học tập mà việc hoàn thành khóa học được thực hiện toàn bộ trên môi trường mạng thông qua hệ thống quản lý học tập. Theo cách này, E-learning chỉ khai thác được những lợi thế trực tuyến chứ chưa quan tâm tới thế mạnh của dạy học giáp mặt truyền thống. Với hình thức học này, có hai cách thực hiện là dạy học đồng bộ (khi người dạy và người học cùng tham gia vào hệ thống quản lý học tập vào cùng một thời điểm) và dạy học không đồng bộ (khi người dạy và người học tham gia vào hệ thống quản lý học tập ở những thời điểm khác nhau).

- **Dạy học kết hợp (Blended learning)**: Đây là hình thức học tập, triển khai một khóa học với sự kết hợp của hai hình thức học tập trực tuyến và dạy học giáp mặt. Theo cách này, E-learning được thiết kế với mục đích hỗ trợ quá trình dạy học để khai thác các nội dung, chủ điểm phù hợp nhất với thế mạnh của loại hình này. Còn lại, với những nội dung khác sẽ được thực hiện thông qua hình thức dạy học giáp mặt nhằm việc khai thác tối đa ưu điểm của nó. Hai hình thức này cần được thiết kế phù hợp, có mối liên hệ mật thiết, bổ sung cho nhau hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng cho khóa học. Với đặc điểm như trên, đây là hình thức được sử dụng khá phổ biến với nhiều cơ sở giáo dục trên thế giới, kể cả các nước có nền giáo dục phát triển.

1.2.2. Dạy học kết hợp (B-learning)

1.2.2.1. Khái niệm dạy học kết hợp (B-learning)

Đối với thuật ngữ tiếng Anh, theo từ điển Longman Online, BLEND được định nghĩa như sau “*to combine different things in a way that produces an effective or pleasant result*” (kết hợp nhiều thứ khác nhau theo một cách nào đó để tạo ra kết quả tốt hơn). Còn từ điển Cambridge Online thì nói rằng “BLEND” là trộn hoặc kết hợp cùng nhau (to mix or combine together). Trong từ điển tiếng Việt thì **kết hợp** là gắn với nhau để bổ sung, hỗ trợ cho nhau; **tích hợp** là lắp ráp, nối kết các thành phần của một hệ

thống để tạo nên một hệ thống đồng bộ; **hỗn hợp** gồm có nhiều thành phần, trong đó mỗi thành phần vẫn giữ được tính chất riêng của mình. Từ cách diễn giải theo cả từ điển tiếng Anh và tiếng Việt ta thấy rằng **Blended Learning** xét về bản chất của nó sẽ được hiểu là mô hình **học tập kết hợp**, qua đó việc học trên lớp và việc học trực tuyến được tiến hành trong sự kết hợp và hỗ trợ cho nhau.

Dưới đây là một số định nghĩa về học kết hợp (blended-learning) của các nhà nghiên cứu lý thuyết sư phạm.

- Học kết hợp là sự tích hợp các tiến bộ của công nghệ học trực tuyến kết hợp với sự tham gia tương tác của học truyền thống [17, 8]

- Là sự kết hợp giữa giảng dạy mặt - đối - mặt (face to face) với học trực tuyến dưới sự hỗ trợ của các phương tiện truyền thông. Là sự tích hợp của mặt – đối – mặt (face - to - face) trong lớp học (dùng lời nói) và Internet. Đây là cách tiếp cận tối ưu để tăng cường và mở rộng việc học bằng việc xem xét lại và chuyển đổi cấu trúc giữa việc dạy và học để tạo ra việc học kết hợp có hiệu quả cao [1, 67].

- Sự kết hợp của việc học truyền thống mặt – đối – mặt (face - to - face) với sự hướng dẫn trực tuyến [5, 10].

- Theo Victoria L. Tinio [24, 2], "Học kết hợp (Blended Learning) để chỉ các mô hình học kết hợp giữa hình thức lớp học truyền thống và các giải pháp E - learning". Các khái niệm được đưa ra chủ yếu dựa trên sự kết hợp về hình thức tổ chức, nội dung và phương pháp dạy học. Vì vậy, dù được định nghĩa như thế nào, học kết hợp bao gồm các đặc điểm sau:

- + Mô hình truyền đạt kiến thức khác nhau (mặt đối mặt hoặc đào tạo từ xa)
- + Có sự kết hợp của công nghệ (cơ sở là web).
- + Có cơ sở thực hành giống như phòng học.
- + Có những hoạt động đồng bộ (chat online), không đồng bộ (email, blog, wiki)
- + Làm việc theo nhóm.
- + Kết hợp các phương pháp dạy học khác nhau.
- + Người học là chủ đạo, người học phải tự làm chủ quá trình học của mình.

2.2.2.2. Ưu điểm và nhược điểm của dạy học kết hợp

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra các ưu điểm và nhược điểm của dạy học kết hợp dựa trên góc nhìn của các đối tượng liên quan. Cụ thể như sau:

a. Ưu điểm của dạy học kết hợp

- *Đúng về góc nhìn nhà quản lý giáo dục:*

+ Học kết hợp phù hợp với nhiều đối tượng, đặc biệt với những người bận rộn muốn sử dụng thời gian rảnh của mình học qua Internet.

+ Giảm chi phí xây dựng cơ sở hạ tầng, số lượng học viên không hạn chế. Nhiều khóa học một lúc có thể hoạt động trên khuôn viên trường ảo.

+ Sinh viên chỉ đến lớp khi cần thiết, ngoài ra có thể tự học và nghiên cứu ở bất cứ nơi nào.

+ Tránh được một số bất cập của E- learning về kiểm tra đánh giá, sự nhầm chán của sinh viên trong học tập.

- *Đứng về góc nhìn của giáo viên/giảng viên:*

+ Kết hợp được các chiến lược học tập chủ động vào các buổi thảo luận trong lớp như hỏi đáp, học nhóm, các dự án và bài tập về nhà.

+ Biên soạn các tài liệu giảng dạy, cải tiến việc trình bày/ biểu diễn nội dung bài dạy, kết hợp toàn bộ tài liệu học tập và nội dung môn học giúp chuyển thành dạng dữ liệu điện tử cho sinh viên.

+ Giảm khối lượng giảng dạy và tăng cường trợ giảng (phần thực hành, phần hỗ trợ trực tuyến, chấm điểm bài tập về nhà, thi giữa khóa và thi cuối khóa).

+ Cung cấp dữ liệu điện tử cho tất cả giảng viên để cập nhật chương trình đào tạo, chương trình học và các tài liệu học tập liên quan.

- *Đứng về góc nhìn của sinh viên/học sinh:*

+ Sinh viên được tiếp cận với công nghệ mới, phát triển những kỹ năng và khả năng cần thiết trong thế kỷ 21, cụ thể là đảm bảo sinh viên có những kỹ năng “văn hóa số” được đòi hỏi trong chương trình học và nghề nghiệp tương lai.

+ Có môi trường hỗ trợ học tập tốt với nguồn tài liệu phong phú, trao đổi thắc mắc với bạn bè, hoặc tham khảo ý kiến hỗ trợ từ giáo viên...

+ Ngoài ra sinh viên được làm chủ thời gian học tập và tri thức mà mình muốn đạt được, giảm chi phí học tập và đi lại.

b. Hạn chế của dạy học kết hợp

Hiện tại việc áp dụng mô hình học kết hợp với môi trường học thực tế còn nhiều khó khăn:

+ Thiếu một tầm nhìn chung, kế hoạch hoặc mục tiêu chiến lược, các thể chế liên quan để học kết hợp.

+ Các vấn đề về hệ thống quản lý khóa học, phần mềm để lên lịch cho các khóa học còn đang gặp phải vướng mắc vì đã có một thời gian dài theo cơ chế quản lý cũ, cộng với tâm lý ngại thay đổi của nhiều cán bộ chuyên trách nên khó triển khai thực hiện.

+ Ngoài ra việc phát triển và sử dụng một mô hình cho thiết kế khóa học, kiểm tra, đánh giá cần phải có một đội ngũ giảng viên chuyên môn để giảng dạy một khóa học kết hợp.

+ Sinh viên phải hiểu biết những gì giảng viên đang làm trong môi trường kết hợp và nắm vững những thực hành cần thiết cho việc học của mình.

Vì vậy các nhà giáo dục muốn triển khai chương trình học kết hợp cần phải có chiến lược truyền thông hiệu quả cho các thành viên trong môi trường kết hợp như giảng viên, sinh viên và các quản trị viên về lợi ích của việc học kết hợp.

2.2.2.3. Cấu trúc của B-learning

E-learning đã tạo ra môi trường học tập hấp dẫn. Tuy nhiên, B-learning là sự tiến hoá hợp lý và tự nhiên nhất trong tiến trình học tập. Nó chỉ ra một giải pháp để khắc phục hạn chế của dạy học E-learning và dạy học truyền thống trực tiếp mặt đối mặt. Nó là một cơ hội để tích hợp các sáng tạo và tiến bộ công nghệ, cụ thể là học tập trực tuyến E-learning, với sự kết hợp và tương tác tốt nhất với học tập truyền thống.

Bằng cách áp dụng lý thuyết học tập của Koehler [14, 67] đưa ra năm thành phần chính là những yếu tố quan trọng của một quá trình B-Learning:

1. *Hoạt động đồng bộ (Live Event)*: Các sự kiện đồng bộ là một “thành phần” chính B-learning. Trong hoạt động đồng bộ, giáo viên hướng dẫn các sự kiện học tập trong đó tất cả học sinh tham gia cùng một lúc.

2. *Tự học tập (Self-Paced Learning)*: các sự kiện học tập không đồng bộ, người học tự hoàn thành các quá trình thu nhận kiến thức, với tốc độ và thời gian học của mình, chẳng hạn như đào tạo dựa trên sự tương tác, internet hoặc CD-ROM.

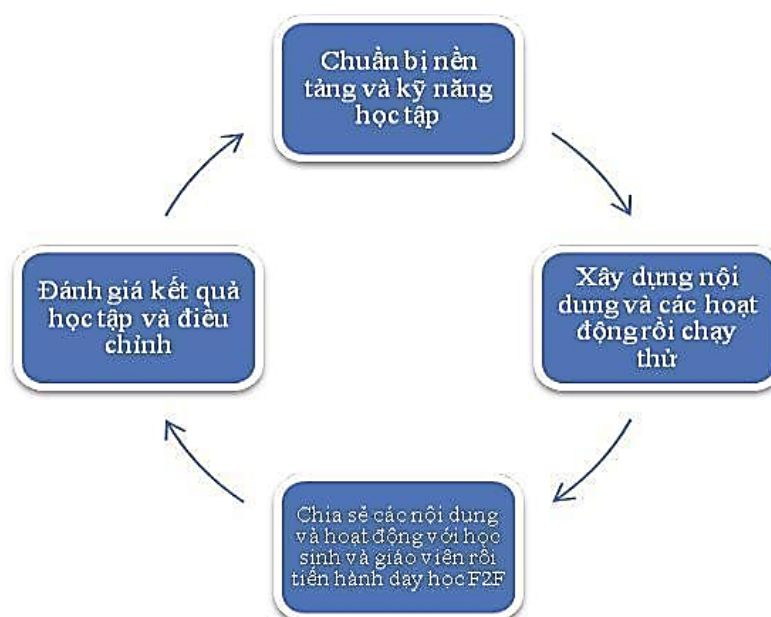
3. *Cộng tác (Collaboration)*: Môi trường trong đó người học giao tiếp với người khác, ví dụ, e-mail, các cuộc thảo luận hoặc trò chuyện trực tuyến. Hiệu quả của hoạt động đồng bộ hoặc quá trình tự học sẽ được tăng cường khi tạo ra cơ hội cho sự hợp tác. Khi tạo ra một chương trình học tập tích hợp, nhà thiết kế nên tạo ra môi trường học sinh và giáo viên có thể hợp tác đồng bộ trong các phòng chat, hoặc không đồng bộ bằng cách sử dụng e-mail và các cuộc trao đổi thảo luận.

4. *Đánh giá (Assessment)*: Một thước đo kiến thức của người học. Đánh giá là một trong những thành phần quan trọng nhất của B-learning, vì hai lý do: Nó cho phép người học dễ dàng “kiểm tra” nội dung mà họ đã biết, để điều chỉnh quá trình B-learning của họ; và thể hiện hiệu quả của tất cả các phương pháp và hoạt động học tập.

5. *Tài liệu hỗ trợ (Performance Support Materials)*: Tài liệu hỗ trợ là các thành phần quan trọng nhất của B-learning. Nó thúc đẩy sự “duy trì và chuyển giao học tập” với môi trường làm việc.

2.2.2.4. Các bước tiến hành B-learning

Theo nghiên cứu của 2 tác giả Trần Huy Hoàng và Nguyễn Kim Đào [40, 134], B-learning xuất phát từ chính yêu cầu của quá trình dạy học khi công nghệ ngày càng phát triển và thâm nhập sâu rộng vào các mặt của đời sống con người, đặc biệt là trong lĩnh vực giáo dục. B-learning đạt hiệu quả khi được thực hiện theo một trình tự nhất định. Qua phân tích đặc điểm cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến B-learning, quy trình B-Learning có thể trải qua bốn giai đoạn như sơ đồ sau:



Hình 1.3. Quy trình B-Learning

Giai đoạn 1 - Chuẩn bị: Trong giai đoạn này, người dạy và người học được tiếp xúc với những yếu tố của B-learning. Cùng với việc chuẩn bị nền tảng học tập (hệ thống quản lý học tập), người tham gia cần rèn luyện những kỹ năng cần thiết cho việc B-learning như sử dụng khai thác mạng, làm việc với phần mềm, đăng ký và đăng nhập vào hệ thống. Cùng với đó là việc phát triển hệ thống các tài liệu học tập, từng bước tiếp cận hệ thống quản lý học tập điện tử. Đây là khâu chuẩn bị, tạo tiền đề cho triển khai các giai đoạn tiếp theo.

Giai đoạn 2 - Thiết kế và thử nghiệm: Xây dựng chương trình, kế hoạch và thiết kế các nội dung và hoạt động học tập dựa trên nền tảng học tập. Để đến được thành công, sự thiết kế B-learning cần phải có ý tưởng rõ ràng; do đó, cần lưu ý các điểm sau: Xác định rõ mục tiêu giảng dạy; Xác định các trình độ kỹ năng của người học và các đặc điểm của đối tượng dạy học; Chú ý đến nội dung dạy học, mục tiêu và đối tượng để tích hợp các phương pháp học tập thích hợp nhất; Xây dựng chương trình giảng dạy tốt (bao gồm cả đánh giá) cần khai thác tối đa các khả năng hỗ trợ của CNTT; nên trao đổi, tham khảo ý kiến của các chuyên gia, đồng nghiệp; Sau đó, tiến hành chạy thử, xem xét kết quả, phân tích và rút ra nhận định làm cơ sở cho sự điều chỉnh cải tiến các nội dung cũng như các hoạt động học.

Giai đoạn 3 - Chia sẻ và triển khai: Chia sẻ các nội dung và hoạt động học tập đã thiết kế với người học và người tham gia, đặc biệt trao đổi với những giáo viên có kinh nghiệm để học hỏi. Sau đó, áp dụng triển khai thực tế các hình thức kết hợp trong quá trình dạy học, cụ thể dạy học truyền thống giáp mặt dựa trên nội dung và hoạt động đã xây dựng trực tuyến trên hệ thống.

Giai đoạn 4 - Đánh giá và điều chỉnh: Đánh giá kết quả học tập của học sinh. Từ kết quả đó cùng với sự trao đổi với học sinh và đồng nghiệp, điều chỉnh và cải tiến mô hình sao cho phù hợp.

1.2.2.5. Áp dụng mô hình dạy học kết hợp vào ngữ cảnh dạy học tại Việt Nam

Chúng ta đều biết rằng học tập kết hợp xuất phát từ các quốc gia phát triển sau khi họ khai thác mô hình học E-learning không hoàn toàn thành công. Công nghệ dù mang lại sự tiện nghi, nhanh gọn và tiết kiệm chi phí, tuy nhiên lại làm học viên sẽ dễ dàng mất đi động cơ học tập và mất đi cơ hội giao tiếp như trong các lớp học truyền thống. Chính vì vậy, các buổi học trực tiếp (face-to-face) vẫn giữ được nhiều giá trị mà việc tự học với máy tính không thể nào bù đắp được. Ngược lại, với sự bùng nổ của công nghệ thông tin và việc xuất hiện các chương trình ứng dụng trên mạng thì việc truyền đạt thuần túy không thể cung cấp cho người học được nguồn kiến thức khổng lồ và những thông tin thực thời. Vai trò hỗ trợ của học trực tuyến lúc này được thể hiện rất rõ nét.

Trong thực tế áp dụng hình thức học kết hợp tại Việt Nam, đối với từng đối tượng người học khác nhau có thể điều chỉnh phương thức kết hợp. Ví dụ: Đối với các lớp học tập trung theo niên khóa có thể lấy học trực tiếp là chủ yếu, học trực tuyến là hình thức hỗ trợ. Ngược lại, *đối với đối tượng người đi làm, không có điều kiện học tập trung thì có thể lấy học trực tuyến là hình thức tổ chức dạy học chính, học trực tiếp là bước kiểm tra và tư vấn, điều chỉnh.* Theo kết quả nghiên cứu của các nhà giáo dục, xây dựng và phát triển chương trình, tỉ lệ “vàng” trong dạy học kết hợp giữa dạy học giáp mặt và dạy học trực tuyến hiện nay là 30/70 ([37,18]). Dạy học trực tuyến sẽ là hình thức tổ chức dạy học chính, học trực tiếp là bước kiểm tra, hỗ trợ.

Đó chính là một trong những cơ sở để đề tài xác định nghiên cứu phát triển tài liệu giảng dạy tiếng Anh du lịch địa phương và tiến hành bồi dưỡng trình độ tiếng Anh cho người lao động du lịch trong môi trường dạy học kết hợp, lấy học trực tuyến là hình thức tổ chức dạy học chính, học trực tiếp là bước kiểm tra, hỗ trợ.

1.3. XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TRÊN NỀN TẢNG CLS (CLS - CLOUD LEARNING SYSTEM)

1.3.1. Tìm hiểu về CLS

CLS-Cloud Learning System (viết đầy đủ là **Cloud Based Learning Management System**) là hệ quản trị đào tạo đa dụng được nghiên cứu và phát triển bởi công ty Phát triển Hương Việt từ năm 2014 và chính thức đưa ra thương mại từ năm 2017. CLS là hệ quản lý đào tạo hoàn chỉnh đầu tiên tại Việt Nam triển khai theo công nghệ điện toán đám mây với đầy đủ các tính năng ưu việt của một hệ quản lý đào tạo hiện đại nhất.

Tính đến thời điểm hiện tại, Hương Việt Group đã phát triển 3 ứng dụng trên nền tảng CSL gồm: CLS.Enterprise: Là ứng dụng dùng để triển khai đào tạo E.Learning trong doanh nghiệp, tổ chức; CLS.Trade: Là một ứng dụng giúp doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân dễ dàng sở hữu một portal để niêm yết và kinh doanh các khóa học trực tuyến; CLS.Edu: Là dòng sản phẩm được phát triển riêng cho nhu cầu triển khai đào tạo bằng E.Learning trong các trường học, từ trường phổ thông cho đến đại học. Công nghệ CSL đã bước đầu được triển khai tại một số trường đại học lớn tại Hà Nội như Đại học Xây Dựng Hà Nội, Học viện Tài chính,... trên nền tảng CLS.Edu.

1.3.2. Ưu điểm và nhược điểm của CLS

1.3.2.1. Ưu điểm của CLS

- Tốc độ xử lý nhanh, cùng một loại gói băng thông nhưng khi sử dụng mô hình đám mây tốc độ truy xuất sẽ nhanh hơn rất nhiều so với những dòng máy chủ VPS, cung cấp cho người dùng những dịch vụ chất lượng nhất với giá thành là hoàn toàn miễn phí.

- Đối với doanh nghiệp khi sử dụng công nghệ đám mây này sẽ giảm bớt được chi phí đầu tư ban đầu về cơ sở hạ tầng, bên cạnh đó những chi phí như máy móc và nguồn nhân lực cũng sẽ được giảm đến mức thấp nhất.

- Loại bỏ được yếu tố vật lý và địa lý, với không gian ảo sẽ cho phép người dùng truy cập và sử dụng hệ thống thông qua mạng Internet ở bất kỳ đâu và trên bất kỳ thiết bị nào mà họ sử dụng.

- Với khả năng tiện dụng, công nghệ điện toán đám mây phù hợp với nhiều mô hình công việc, có thể áp dụng cho nhiều lĩnh vực kinh doanh. Đáp ứng được mọi nhu cầu từ phổ thông đến những nhu cầu trong kinh doanh và nghiên cứu khoa học...

- Khả năng mở rộng và thu hẹp linh hoạt, nhanh chóng, tránh được tình trạng hoang phí hay thiếu hụt tài nguyên khi triển khai công việc, giúp cải thiện chất lượng các dịch vụ được cung cấp trên đám mây.

- Với mô hình 3 lớp của điện toán đám mây, khả năng bảo mật tương đối là cao.

- Các ứng dụng triển khai trên nền tảng điện toán đám mây dễ dàng trong việc sửa chữa và cải thiện về tính năng, bởi chúng không được cài đặt cố định trên một máy tính nào.

- CLS.Edu là dòng sản phẩm được phát triển riêng cho nhu cầu triển khai đào tạo bằng E. Learning trong các trường học, từ trường phổ thông cho tới đại học. CLS.Edu đặc biệt phù hợp với các yêu cầu đào tạo thường xuyên, đào tạo ngắn hạn và đào tạo cấp chứng chỉ.

Với những tính năng nổi bật như: Quản lý, lưu trữ, phân phối khóa học linh hoạt; Phân phối khóa học đến từng người, từng nhóm người, CLS giúp người học được đào tạo mọi lúc, mọi nơi, trên nhiều loại thiết bị. Không những vậy, phần mềm còn giúp cơ sở đào tạo kiểm tra, đánh giá được kết quả học tập của từng học viên trong suốt quá

trình học tập. Các tính năng ưu việt như: Webmeeting, tổ chức kỳ thi, báo cáo tùy chọn... được tích hợp ngay trong hệ thống mà không cần sử dụng đến nền tảng của bên thứ 3.

2.3.2.2. Nhược điểm của CLS

Tuy có nhiều ưu điểm song, mô hình điện toán này vẫn còn tồn tại một số nhược điểm sau:

- Nhìn chung thì với mô hình điện toán đám mây nhược điểm lớn nhất chính là vấn đề về bảo mật và tính riêng tư của người dùng, bên cạnh đó tình trạng mất dữ liệu vẫn có thể xảy ra khi lỗi hệ thống, việc bị các tổ chức hacker tấn công quấy rối gây tổn thất cho người dùng cũng như nhà cung cấp là không thể tránh khỏi.

- Mặc dù đây là công nghệ tiên tiến có sức chứa cực khủng và truy cập nhanh, tuy nhiên tình trạng quá tải vẫn có thể xảy ra khiến một số hoạt động bị ngưng trệ, đây cũng là nhược điểm chung thường thấy ở những dòng máy chủ ảo trước đây.

- Một vấn đề khác liên quan đến nhà cung cấp, đó là khi khách hàng muốn thay đổi nhà cung cấp thì việc thay đổi đám mây khá phức tạp, do vậy khách hàng bị phụ thuộc rất nhiều vào nhà cung cấp và hầu như ít ai dám thay đổi nhà cung cấp.

1.3.3. Xây dựng và triển khai khóa học trên CLS.Edu

1.3.3.1. Phần dành cho người quản trị hệ thống

Việc xây dựng khóa học trên CLS.Edu bao gồm phần dành cho người quản trị hệ thống với các nội dung cụ thể bao gồm: Đăng nhập vào hệ thống; Thiết lập hệ thống; Xây dựng khóa học; Xây dựng ngân hàng câu hỏi, kiểm tra đánh giá; Tổ chức các kỳ thi, kiểm tra; Đưa người dùng lên hệ thống; Hợp trực tuyến và Báo cáo.

1.3.3.2. Phần dành cho người học viên

Phần dành cho học viên bao gồm: Đăng nhập vào hệ thống; Học tập; Thực hiện thi; Người học thực hiện các lộ trình; Lịch sử học tập; và Học trực tuyến.

1.4. KHUNG NĂNG LỰC TRONG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC DU LỊCH VÀ NĂNG LỰC GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH

1.4.1. Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch

1.4.1.1. Khung năng lực đối với lao động ngành du lịch Việt Nam theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

Trước năm 2013, ngành du lịch chưa có tiêu chuẩn theo tiếp cận năng lực chung trên phạm vi toàn ngành. Năm 2013, với sự hỗ trợ của Liên minh châu Âu, thông qua Dự án Chương trình phát triển du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, bộ Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) được ban hành trong phạm vi Ngành

giai đoạn 2007-2009 đã được hiệu chỉnh, bổ sung, chuyển đổi từ tiếp cận nhiệm vụ (task-based) sang tiếp cận năng lực (competency-based) [38,160].

Được thiết kế kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế và được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể và điều kiện tại Việt Nam, tiêu chuẩn VTOS là thước đo để đánh giá kỹ năng nghề của nhân viên, người lao động thông qua các kỳ thẩm định VTOS được Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch (VTCB) tiến hành trên toàn quốc. Hiện nay, tiêu chuẩn VTOS đã được áp dụng rộng rãi trong việc triển khai đào tạo nhân viên tại doanh nghiệp cũng như tập huấn, phổ biến, đào tạo các đào tạo viên là các giảng viên, giáo viên trong các cơ sở đào tạo/dạy nghề trên toàn quốc.

Tiêu chuẩn VTOS 2013 cung cấp danh mục hơn 65 chứng chỉ đề xuất cho các đối tượng từ nhân viên tập sự bậc 1 đến quản lý cấp cao bậc 5. Bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 được xây dựng trên cơ sở những yêu cầu “*năng lực*” nền tảng có giá trị cốt lõi, đồng thời hướng đến tính “*mở*”, “*linh hoạt*”, phù hợp cho việc áp dụng vào từng đối tượng cụ thể, ở từng vị trí việc làm cụ thể trong ngành Du lịch: 1) Lễ tân; 2) Phục vụ buồng; 3) Phục vụ nhà hàng; 4) Chế biến món ăn; 5) Điều hành du lịch và đại lý lữ hành; 6) Hướng dẫn du lịch. Ngoài ra, bộ tiêu chuẩn VTOS 2013 cũng được xây dựng mở rộng cho bố vị trí việc làm chuyên biệt trong hoạt động du lịch: 1) Thuyết minh du lịch; 2) Phục vụ trên tàu thủy du lịch; 3) Quản lý khách sạn; 4) Vận hành cơ sở lưu trú du lịch.

Điểm then chốt trong cấu trúc của bộ Tiêu chuẩn VTOS 2013 là tiếp cận năng lực, tập trung vào hệ thống năng lực cần có ở mỗi học viên - những người lao động trong ngành du lịch. Người học không chỉ biết học thuộc, ghi nhớ mà còn phải biết làm thông qua các hoạt động cụ thể, gắn với thực tiễn công việc hay nói cách khác là: biết làm gì từ những điều đã biết. Nói đến năng lực trong tiêu chuẩn VTOS tức là phải nói đến khả năng thực hiện, là phải biết làm (know-how) chứ không chỉ biết và hiểu (know-what). Như vậy, để biết làm và làm được, yêu cầu năng lực của người học phải được thể hiện tổng hòa trong cả 3 thành tố: Kiến thức - Kỹ năng - Thái độ.

Từ phương pháp tiếp cận trên, tiêu chuẩn VTOS 2013 được xây dựng với một hệ thống gồm 241 đơn vị năng lực (unit of competency). Mỗi một đơn vị năng lực thể hiện yêu cầu tổng hòa cả 3 yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có đối với phạm vi năng lực mà một vị trí nghề trong du lịch (từ nhân viên đến giám sát, quản lý) cần có. Các đơn vị năng lực riêng lẻ được gộp lại trong từng “nhóm các đơn vị năng lực” theo yêu cầu đặc thù của ngành du lịch như sau:

- *Nhóm đơn vị năng lực cơ bản (Core Units)*: gồm các năng lực cơ bản mà mỗi cá nhân cần có, tương tự như “kỹ năng mềm” hay “kỹ năng sống”, cần thiết cho bất kỳ ai thực hiện công việc cũng như cuộc sống hàng ngày. Ví dụ, đơn vị năng lực: *thực hiện sơ cứu cơ bản; sử dụng điện thoại,*

- *Nhóm đơn vị năng lực chung (Generic Units)*: là các năng lực chuyên môn liên quan đến và áp dụng cho nhiều nghề khác nhau. Ví dụ như đơn vị năng lực “*chuẩn bị làm việc*” hay “*tiếp nhận và xử lý phàn nàn*”.

- *Nhóm đơn vị năng lực chuyên ngành (Functional Units)*: là các năng lực chuyên môn, kỹ thuật cho từng nghề cụ thể trong các lĩnh vực khác nhau của ngành du lịch. Ví dụ như đơn vị năng lực “*tiếp nhận và xử lý đặt buồng*” của riêng nghề Lễ tân hay “*Phục vụ rượu vang*” của nghề Phục vụ Nhà hàng.

- *Nhóm đơn vị năng lực quản lý (Management Units)*: là các đơn vị năng lực áp dụng cho vị trí giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nào đó trong doanh nghiệp.

- *Nhóm đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm (Responsible Tourism Units)*: Bên cạnh các nội dung du lịch có trách nhiệm được tích hợp trong các đơn vị năng lực của tiêu chuẩn VTOS, một số đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm được xây dựng riêng cho cấp quản lý cả lĩnh vực lưu trú và lữ hành ví dụ như đơn vị năng lực “*Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú*” hay “*Hỗ trợ điểm đến du lịch trong việc thực hành du lịch có trách nhiệm*”.

VTOS (2013) cũng đưa ra bảng tiêu chuẩn năng lực về Tiếng Anh du lịch cho tất cả các lao động trong lĩnh vực du lịch, bao gồm cả hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch tại điểm, trong đó quy định các lao động nghề du lịch phải có trình độ giao tiếp Tiếng Anh ở mức độ giao tiếp cơ bản. Tiếng Anh thuộc nhóm đơn vị năng lực cơ bản, bao gồm 4 thành phần và 9 tiêu chí thực hiện, 7 yêu cầu về kiến thức và 6 điều kiện thực hiện cũng như các hướng dẫn và phương pháp đánh giá. Tuy được xếp trong nhóm đơn vị năng lực cơ bản (*Core Units*) nhưng tiếng Anh được mô tả như một năng lực cần thiết để đàm thoại ở nơi làm việc. Do vậy, tiếng Anh trở thành công cụ để thực hiện các nghiệp vụ trong nhóm đơn vị năng lực chung và nhóm đơn vị năng lực chuyên ngành.

1.4.1.2. Khung năng lực đối với lao động ngành du lịch theo Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của các nghề du lịch trên được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn ACCSTP, đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận MRA về du lịch trong ASEAN mà Việt Nam đã tham gia kí kết. Xem xét cấu trúc và nội dung, có thể thấy các Tiêu chuẩn đã ban hành được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực, đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc.

Điểm tương đồng giữa Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của các nghề trong du lịch với các bộ Tiêu chuẩn chung trong ASEAN về nghề du lịch và Tiêu chuẩn VTOS là chúng đều được xây dựng theo tiếp cận năng lực với 3 nhóm chính: các năng lực cơ bản; các năng lực chung và các năng lực chuyên môn. Theo quy định tại Tiêu chuẩn, khung năng lực cần có của người lao động du lịch, trong đó có cả các lao động ở trình độ đại học, bao gồm các nhóm được trình bày tại bảng dưới đây:

Bảng 1.1. Khung năng lực cần có của cử nhân du lịch

STT	Khung năng lực cần có của cử nhân du lịch	Mô tả
1	<i>Nhóm các năng lực cơ bản (Core Competencies)</i>	Bao gồm các đơn vị năng lực phổ biến nhất, cần thiết, đòi hỏi hầu hết người lao động phải có để làm việc thuận thực (ví dụ: sơ cứu cơ bản, làm việc nhóm, kỹ năng sử dụng CNTT), tương tự ‘kỹ năng sống’, ‘kỹ năng mềm’.
2	<i>Nhóm các năng lực chung (Generic Competencies)</i>	Là những năng lực chung, có liên quan và cần thiết cho một nhóm các nghề du lịch (ví dụ: lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp, phát triển quan hệ khách hàng, xử lý phàn nàn, quản lý nhân sự, tài chính, ...).
3	<i>Nhóm các năng lực chuyên môn (Functional Competencies)</i>	Là năng lực cụ thể cho từng vị trí công việc trong ngành du lịch để người lao động thực hiện có hiệu quả công việc của vị trí nghề (ví dụ: giám sát hoạt động của bộ phận lễ tân, quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú...)

(Ngô Trung Hà [38,162])

Ngày 31/8/2017, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân và Phục vụ buồng; trong đó, tương tự như trong bộ Tiêu chuẩn chung trong ASEAN về nghề du lịch và Tiêu chuẩn VTOS, năng lực tiếng Anh nằm trong nhóm các năng lực cơ bản. Bộ tiêu chuẩn quy định nhân viên lễ tân và phục vụ buồng cần có trình độ sử dụng Tiếng Anh ở mức độ giao tiếp cơ bản, trong đó mô tả các “kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc”. So với bộ tiêu chuẩn VTOS (2013), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017 đã bổ sung thêm các kỹ năng quan trọng và thiết yếu trong việc sử dụng Tiếng Anh, đồng thời cung cấp các phương pháp đánh giá khác nhau để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Ngày 20/8/2019, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội tiếp tục ban hành Quyết định số 1167/QĐ-LĐTBXH về việc công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của 4 nghề thuộc lĩnh vực du lịch, trong đó có nghề Hướng dẫn du lịch. Theo quy định của

Tiêu chuẩn nghề quốc gia, nghề Hướng dẫn du lịch, ngoài trình độ sử dụng Tiếng Anh ở mức độ giao tiếp cơ bản, hướng dẫn viên du lịch cần có năng lực sử dụng hiệu quả ngoại ngữ chuyên ngành trong công việc. Khác với tiêu chuẩn VTOS (2013), tiếng Anh trong bộ tiêu chuẩn nghề Hướng dẫn du lịch được xếp vào nhóm năng lực chuyên môn (Functional Competencies).

Từ khung năng lực đối với lao động ngành du lịch Việt Nam theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) và Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017 có thể thấy tiếng Anh không chỉ thuộc nhóm các năng lực cơ bản (Core Competencies) mà nó là công cụ để người lao động thuộc ngành du lịch tu dưỡng và thực hành các năng lực thuộc về nhóm các năng lực chung (Generic Competencies) và nhóm các năng lực chuyên môn (Functional Competencies) trong môi trường quốc tế. Tiếng Anh thuộc nhóm các năng lực cơ bản (Core Competencies) là tiếng Anh căn bản, trong đó người học học những kiến thức cơ bản nhất về ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng và các kỹ năng tiếng (nghe, nói, đọc, viết). Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch, cũng là tiếng Anh mà đề tài hướng tới là tiếng Anh dùng cho mục đích cụ thể, dùng để thực thi các nghiệp vụ nghề nghiệp trong nhóm các năng lực chung (Generic Competencies) và nhóm các năng lực chuyên môn (Functional Competencies). Ví dụ như hướng dẫn viên du lịch tại điểm cần có vốn tiếng Anh không chỉ để giao tiếp trong các tình huống thông thường mà còn đủ để thuyết trình về điểm đến cho du khách, nhân viên lễ tân có khả năng sử dụng tiếng Anh tiếp nhận và xử lý đặt buồng, hỗ trợ đặt ăn, chỉ đường cho khách Xác định được định hướng này là cơ sở để xây dựng tài liệu bồi dưỡng, chương trình đào tạo bám sát yêu cầu chuẩn hóa trình độ của đội ngũ lao động du lịch đáp ứng được các yêu cầu dịch vụ của khách du lịch trong bối cảnh hội nhập khu vực và quốc tế ngày càng sâu rộng hiện nay.

Khung năng lực đối với lao động ngành du lịch Việt Nam theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) và Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017 sẽ tạo ra định hướng rất thiết thực và thực tế cho công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. Khung năng lực được quy định tại Tiêu chuẩn với danh mục cụ thể các đơn vị năng lực trong từng nhóm sẽ giúp các cơ sở đào tạo có cái nhìn rõ nét hơn về việc lựa chọn phương pháp cũng như các mô đun, môn học thiết thực đưa vào chương trình đào tạo sinh viên, hướng tới các năng lực mà cơ sở tuyển dụng lao động đang cần, làm cho chuẩn năng lực đầu ra của các trường sát với chuẩn năng lực đầu vào của doanh nghiệp. Vì thế, chúng phù hợp để sử dụng tại các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp du lịch trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo khác nhau, các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động cũng như các cơ quan quản lý nhân lực và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận năng lực nghề cho người lao động.

1.4.2. Năng lực giao tiếp Tiếng Anh của người lao động du lịch

Đối với việc dạy và học ngoại ngữ, các tác giả của Khung tham chiếu chung các ngôn ngữ Châu Âu (CEFR) nêu rõ: “năng lực là tập hợp các kiến thức, kỹ năng và nền tảng sẵn có cho hành động”. Khái niệm này nêu lên được các yếu tố cấu thành của năng lực bao gồm các “kiến thức”, “kỹ năng” và cả những “nền tảng sẵn có” cho phép thực hiện một hành động nào đó. Khái niệm này phù hợp với việc dạy và học ngoại ngữ khi coi người học là một chủ thể có yếu tố xã hội, có tính đến những vốn sẵn có về các mặt văn hóa, xã hội cũng như là kinh nghiệm cá nhân tích lũy được trong cuộc sống.

Trong quá trình giảng dạy và học ngoại ngữ, yếu tố năng lực giao tiếp cần được coi là vấn đề trọng tâm trong việc nghiên cứu cũng như phát triển nhằm cải tiến tốt hơn hoạt động dạy của giáo viên và hoạt động học của người học ngoại ngữ. Các tác giả của Khung quy chiếu chung các ngôn ngữ châu Âu (CEFR) đưa ra mô hình hợp lý để đánh giá việc học tập và giảng dạy ngôn ngữ. Trong CEFR, năng lực giao tiếp chỉ được hình thành trong ý nghĩa về kiến thức. Để giao tiếp thành công trong một tình huống cụ thể, người sử dụng ngoại ngữ phải huy động nhiều kiến thức, kỹ năng và thái độ khác nhau. Đinh Ngọc Lâm (2015) đã tổng hợp các nhóm năng lực theo Khung tham chiếu năng lực ngoại ngữ chung Châu Âu (CEFR), trong đó năng lực giao tiếp bao gồm có năng lực ngữ pháp, năng lực văn hóa-xã hội và năng lực ngữ dụng [42, 116].

Bảng 1.2. Các nhóm năng lực trong Khung tham chiếu Châu Âu (CEFR)

Các năng lực chung	
1. Tri thức	- Tri thức về văn hóa nói chung đề cập đến hình ảnh về thế giới nói chung mà con người nhận biết được vì nó gắn bó chặt chẽ với việc diễn đạt bằng ngôn ngữ, đó là nền tảng không thể không có của một người học ngôn ngữ. Tri thức này được tích lũy từ tiếng mẹ đẻ và tiếp tục được bồi đắp thêm trong quá trình học ngôn ngữ mới
	- Tri thức về văn hóa-xã hội thực chất là một phương diện của hiểu biết về thế giới nhưng những hiểu biết này về xã hội và văn hóa của một cộng đồng sử dụng ngôn ngữ mà người học cần học lại là những hiểu biết mang tính chất mới, chưa từng có trong kinh nghiệm của người học, ví dụ như những kiến thức về đời sống thường nhật; điều kiện sống; các mối quan hệ liên nhân; các giá trị, niềm tin và hành vi liên quan đến các phương diện của đời sống xã hội con người; kỹ năng sống; các tập tục xã hội
	- Ý thức về giao thoa văn hóa nhấn mạnh khía cạnh về sự giống và khác nhau giữa hai nền văn hóa mà người học cần phải ý thức khi học một ngôn ngữ
2. Năng lực và kỹ năng làm việc	- Năng lực và kỹ năng thực hành bao gồm các năng lực xã hội, năng lực thực hành trong đời sống hằng ngày, năng lực về kỹ thuật và nghề nghiệp và năng lực trong hoạt động giải trí
	- Năng lực và kỹ năng trong vấn đề giao thoa văn hóa bao gồm các khả năng thiết lập và xử lý các mối quan hệ với người của nền văn hóa khác mà người học học ngôn ngữ để tránh những hiểu lầm hay xung đột văn hóa khi giao tiếp

3. Kỹ năng sống	- Các yếu tố liên quan đến những hành xử trong cuộc sống cá nhân của người học ngôn ngữ cũng có những ảnh hưởng đến việc giao tiếp ngôn ngữ, đó là những yếu tố tạo nên bản sắc riêng của cá nhân trong các tình huống giao tiếp ngôn ngữ như thái độ (sự cởi mở, sẵn lòng tiếp nhận những cái mới của nền văn hóa khác); động cơ (mong muốn, nhu cầu giao tiếp); các giá trị thẩm mỹ và đạo đức; các tín ngưỡng tôn giáo, ý thức hệ; các nét tính cách cá nhân
4. Kỹ năng học	- Những kỹ năng cần có để quan sát, tham gia và nắm bắt các kiến thức mới không làm thay đổi kiến thức đã có. Như vậy, năng lực học của người học sẽ được phát triển ngay chính trong quá trình học. Để tạo thành kỹ năng này trong việc học ngoại ngữ, các yếu tố cơ bản cần có được bao gồm: ý thức về ngôn ngữ và về giao tiếp; năng lực ngữ âm; năng lực học và năng lực khám phá
Năng lực giao tiếp ngôn ngữ	
1. Năng lực ngôn ngữ	- Khi thực hiện các hoạt động ngôn ngữ, người sử dụng ngôn ngữ hay người học ngôn ngữ đều phải vận dụng các yếu tố liên quan đến việc tổ chức ngôn ngữ đó, cụ thể là các nguyên tắc, quy ước cũng như các thói quen ngôn ngữ để đảm bảo cho ngôn ngữ đó vận hành được trong cộng đồng ngôn ngữ. Về cơ bản, năng lực ngôn ngữ được hình thành từ năm năng lực chính: năng lực từ vựng; năng lực ngữ pháp năng lực ngữ nghĩa; năng lực ngữ âm và năng lực chính tả
2. Năng lực xã hội ngôn ngữ	- Các kiến thức và kỹ năng cần có để có thể sử dụng ngôn ngữ phù hợp về khía cạnh xã hội. Để thể hiện được năng lực đó, người học phải nắm bắt và vận dụng được các vấn đề về: quan hệ xã hội trong ngôn ngữ, các nguyên tắc thể hiện phép lịch sự trong giao tiếp xã hội, thành ngữ, tục ngữ, cấp độ ngôn ngữ, phương ngữ
3. Năng lực dụng học	- Năng lực này thể hiện ở kiến thức về các nguyên tắc tạo lập các thông điệp có thể được chấp nhận trong giao tiếp, bao gồm: năng lực diễn ngôn, năng lực thể hiện chức năng giao tiếp và năng lực tiếp nhận theo sơ đồ tương tác và truyền tác giữa các cá nhân khi giao tiếp

Trên cơ sở tham chiếu, ứng dụng CEFR và một số khung trình độ tiếng Anh của các nước, kết hợp tình hình và điều kiện thực tế về dạy, học và sử dụng ngoại ngữ ở Việt Nam, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phát triển Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam bao gồm có 3 cấp và 6 bậc. Hiện nay tại Việt Nam, các chương trình đào tạo cử nhân các ngành Việt Nam học, Du lịch, Lữ hành, Quản trị du lịch, Hướng dẫn viên du lịch ... đều xác định mức chuẩn đầu ra cho sinh viên là đạt trình độ bậc 3 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam, tương đương 4.5-5.0 IELTS.

Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam cũng tập trung phát triển ba nhóm năng lực chính là năng lực ngữ pháp, năng lực văn hóa-xã hội và năng lực ngữ dụng. Điều này thể hiện rõ qua các đặc tả các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết trong bảng sau:

Bảng 1.3. Mô tả các kỹ năng nghe, nói, đọc và viết bậc 3

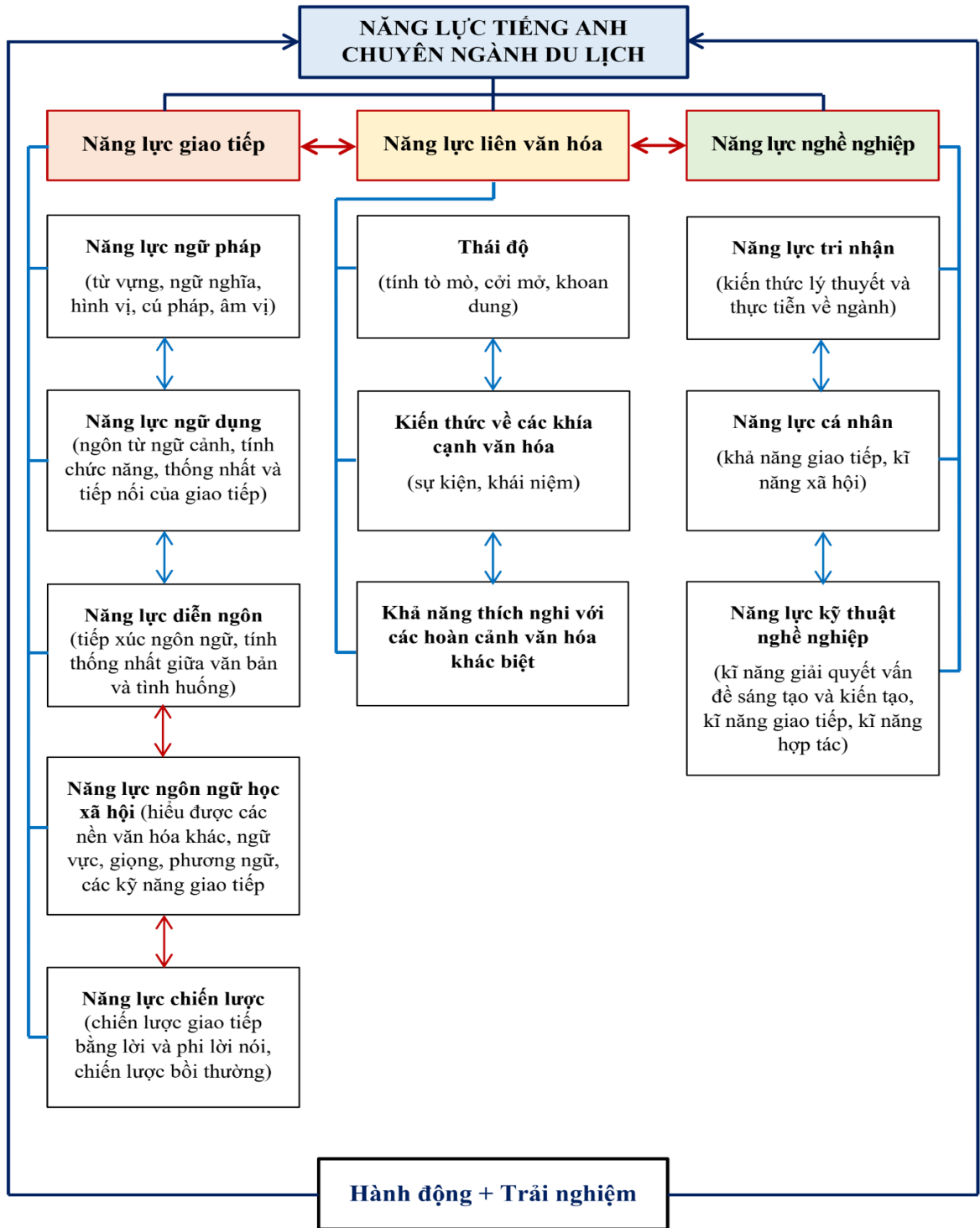
Kỹ năng	Đặc tả
Nghe	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể hiểu được những thông tin hiện thực đơn giản được diễn đạt rõ ràng bằng giọng chuẩn về các chủ đề liên quan tới cuộc sống và công việc thường ngày. - Có thể xác định được ý chính trong các bài nói được trình bày rõ ràng về những chủ đề thường gặp trong cuộc sống, công việc hay trường học, kể cả các câu chuyện khi được diễn đạt rõ ràng bằng phương ngữ chuẩn phổ biến.
Nói	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể giao tiếp tương đối tự tin về các vấn đề quen thuộc liên quan đến sở thích, học tập và việc làm của mình. Có thể trao đổi, kiểm tra và xác nhận thông tin, giải thích vấn đề nảy sinh. Có thể trình bày ý kiến về các chủ đề văn hóa như phim ảnh, sách báo, âm nhạc, v.v... - Có thể tham gia đàm thoại về các chủ đề quen thuộc mà không cần chuẩn bị, thể hiện quan điểm cá nhân và trao đổi thông tin về các chủ đề quen thuộc liên quan đến sở thích cá nhân, học tập, công việc hoặc cuộc sống hằng ngày.
Đọc	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể đọc hiểu các văn bản chứa đựng thông tin rõ ràng về các chủ đề liên quan đến chuyên ngành và lĩnh vực yêu thích, quan tâm của mình.
Viết	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể viết bài đơn giản, có tính liên kết về các chủ đề quen thuộc hoặc mối quan tâm cá nhân bằng cách kết nối các thành tố đơn lập thành bài viết có cấu trúc.

(Trích Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT về Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam)

Năng lực giao tiếp được hình thành từ tập hợp các năng lực thành phần liên quan đến giao tiếp ngôn ngữ, giao tiếp văn hóa, giao tiếp xã hội và các yếu tố phi ngôn ngữ khác. Trong quá trình giảng dạy, người dạy cũng cần phải xác định các năng lực thành phần trọng tâm trong cấu phần các năng lực giao tiếp cho phù hợp với mỗi đối tượng người học và với mỗi cấp độ phát triển năng lực ngôn ngữ của họ để có các biện pháp cụ thể tập trung nâng cao cả về khối lượng kiến thức, kỹ năng và chất lượng nắm bắt chúng, nhằm hình thành vững chắc năng lực trọng tâm cần thiết ở người học. Ví dụ như ở giai đoạn đầu của việc học ngoại ngữ, người học có thể đưa cấu phần năng lực ngôn ngữ làm trọng tâm vì đây là năng lực rất cần thiết cho việc thiết lập kiến thức nền tảng về ngôn ngữ ở người học. Tuy nhiên, giáo viên cũng không nên bỏ qua việc phát triển các năng lực chung khác về văn hóa giao tiếp hay xã hội giao tiếp ngoại ngữ đó ở người học vì đây cũng là những yếu tố mang tính định hướng cho việc sử dụng đúng ngôn ngữ ở các tình huống giao tiếp thực tế.

Để cụ thể hóa và phân loại các năng lực cần thiết cho sinh viên Du lịch, Ineta Luka, Giáo sư-Trưởng khoa ngôn ngữ, Trường Đại học Turība, Latvia đã xây dựng mô hình Năng lực Tiếng Anh chuyên ngành dành cho sinh viên Du lịch. Luka [9, 140] đã xác định các năng lực thiết yếu trong các khóa học Tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên du lịch bao gồm ba năng lực cốt lõi: Năng lực giao tiếp (Communicative Competence), Năng lực liên văn hóa (Intercultural Competence) và Năng lực chuyên môn/ năng lực nghề nghiệp (Professional Competence). Mỗi nhóm năng lực cốt lõi lại

có các năng lực cụ thể có liên quan chặt chẽ đến các hành động cụ thể và kinh nghiệm của người học.



Biểu đồ 1.1. Khung năng lực tiếng Anh chuyên ngành Du lịch (Luka, 2009)

Khung năng lực du lịch này cho phép nhà nghiên cứu có được thông tin về vai trò của hướng dẫn viên, việc sử dụng tiếng Anh cho các hoạt động thực hành thực tế, các kỹ năng tiếng Anh cần thiết và các kỹ năng có liên quan khác cho các hướng dẫn

viên du lịch trong nước cũng như những hạn chế và thiếu sót trong các khóa học ESP để hỗ trợ học viên.

Từ việc phân tích lý thuyết, đưa ra định nghĩa về năng lực ESP, các nội dung năng lực ESP và từ việc phân tích nhu cầu của người lao động du lịch, Luka [9, 142] đã xác định các tiêu chí năng lực ESP và các chỉ số của nó. Đó là:

- Sử dụng ngôn ngữ cho các hoạt động nghề nghiệp (Language use for professional duties) với các chỉ số: giao tiếp bằng lời, hiểu biết về một văn bản chuyên ngành mang tính chuyên sâu, thư tín kinh doanh);

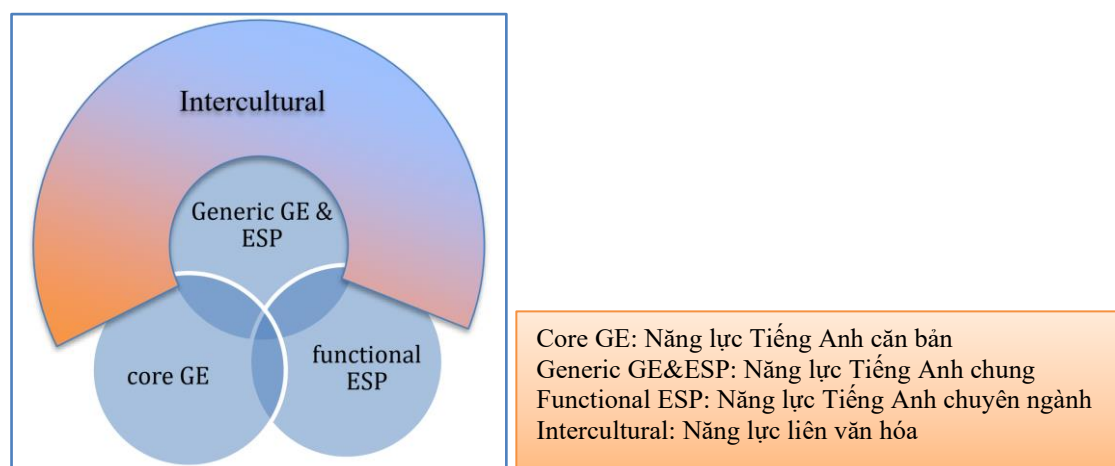
- Tư duy nghề nghiệp (Professional thinking) với các chỉ số: hợp tác và sáng tạo;

- Khả năng giao tiếp liên văn hóa (Abilities of intercultural communication) với các chỉ số: cởi mở và hiểu biết.

Khung Năng lực Tiếng Anh chuyên ngành dành cho sinh viên Du lịch của Luka có sự tương thích với các khung năng lực du lịch đang được áp dụng ở Việt Nam ở chỗ: Nhóm năng lực giao tiếp của Luka bao gồm cả năng lực cốt lõi và năng lực chung. Luka cũng đưa ra nhóm năng lực nghề nghiệp: Tiếng Anh được sử dụng để thực thi các nghiệp vụ nghề nghiệp (Functional competencies). Ngoài ra, Luka đã mô tả thêm một năng lực quan trọng đối với nhân lực du lịch; đó là năng lực liên văn hóa. Đây là khả năng nhìn thấy và thấu hiểu sự khác biệt giữa các nền văn hóa, từ đó chấp nhận và phản ứng hợp lý trong hội thoại và ứng xử với du khách từ các nền văn hóa khác.

Có thể thấy, năng lực giao tiếp Tiếng Anh của người lao động du lịch bao gồm năng lực về ngôn ngữ, năng lực ngữ dụng và năng lực về văn hóa xã hội. Các nhóm năng lực này hỗ trợ, tổng hòa với nhau để hình thành năng lực giao tiếp. Trong dạy học ngoại ngữ, năng lực ngôn ngữ là yếu tố trọng tâm và cần thiết cho việc thiết lập nền tảng ngôn ngữ của người học. Tuy nhiên, người học cũng cần được phát triển các năng lực chung khác về văn hóa giao tiếp vì đây cũng là yếu tố mang tính định hướng cho việc sử dụng đúng ngôn ngữ ở các tình huống giao tiếp thực tế. Về mặt ngôn ngữ, dù ở mức độ giao tiếp cơ bản hay cao hơn, Tiếng Anh đối với người lao động du lịch luôn là ngôn ngữ đặc thù, chuyên biệt, áp dụng trong công việc thực tế của người lao động, theo đường hướng giao tiếp-hành động.

Từ những phân tích trên, cùng với sự tư vấn của các chuyên gia, nhóm đề tài mạnh dạn đề xuất Khung năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch nói chung. Mô hình được xây dựng dựa trên sự tương thích và kết hợp giữa khung năng lực đối với lao động ngành du lịch Việt Nam theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS), tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017 và Khung năng lực Tiếng Anh chuyên ngành dành cho sinh viên Du lịch của Luka. Cụ thể như sau:



Hình 1.4. Khung năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch

Khung năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch bao gồm có 4 nhóm năng lực chính:

- (1) Năng lực Tiếng Anh căn bản: là khả năng sử dụng tiếng Anh ở mức độ giao tiếp căn bản, đơn giản (thậm chí là ‘tiếng Anh bồi’), giúp cho người lao động có thể ‘tồn tại’ được trong môi trường giao tiếp có người nước ngoài.
- (2) Năng lực Tiếng Anh chung: là khả năng sử dụng tiếng Anh để xử lý các công việc liên quan chung đến nhóm nghề du lịch như ‘tiếp nhận và xử lý phàn nàn’, ‘giải quyết vấn đề’ ...
- (3) Năng lực Tiếng Anh chuyên ngành: là khả năng sử dụng tiếng Anh thực thi công việc cụ thể của từng vị trí nghề cụ thể: sử dụng tiếng Anh để “*tiếp nhận và xử lý đặt buồng*” của riêng nghề Lễ tân hay ‘*thuyết trình về điểm đến*’ của nghề hướng dẫn viên du lịch tại điểm.
- (4) Năng lực liên văn hóa: khả năng nhận biết và thấu hiểu sự khác biệt giữa các nền văn hóa, từ đó chấp nhận và phản ứng hợp lý trong giao tiếp, ứng xử với du khách.

Trong hoạt động giảng dạy ngoại ngữ, ngoài những yêu cầu về xác định nội dung, phương pháp, phương tiện dạy học một cách chính xác, linh hoạt nhằm nâng cao hiệu quả thì việc xác định năng lực của người học và khai thác các yếu tố liên quan đến phát triển năng lực người học cũng ngày càng được chú trọng. Trong một tổ hợp các năng lực ảnh hưởng đến hiệu quả của người học, năng lực giao tiếp luôn là một năng lực quan trọng cần được các nhà giáo học pháp cũng như giáo viên giảng dạy ngoại ngữ quan tâm đặc biệt. Do đó, hiểu được bản chất của các năng lực cần cung cấp cho người học, các nhà sư phạm có thể chủ động đưa ra các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng của dạy và học ngoại ngữ. Bộ tài liệu giảng dạy và khóa học trực tuyến cho đội ngũ làm công tác du lịch sẽ được xây dựng nhằm phát triển cả 4 nhóm năng lực kể trên. Tuy nhiên, tùy vào đối tượng tham gia khóa học, nhóm đề tài sẽ đi sâu phát triển từng năng lực cụ thể. Đối với đối tượng hướng dẫn viên du lịch tại điểm, nhóm đề tài sẽ tập trung

vào nhóm năng lực tiếng Anh chuyên ngành (như kiến thức về điểm đến, kỹ năng thuyết trình về điểm đến ...). Đối tượng là người lao động tại điểm và tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch sẽ được tập trung phát triển nhóm năng lực tiếng Anh cơ bản và năng lực tiếng Anh chung. Bên cạnh đó, năng lực liên văn hóa sẽ là nhóm năng lực chung cho tất cả các đối tượng nhằm giúp người làm du lịch có thể tránh được hiểu nhầm và xung đột trong môi trường làm việc quốc tế.

Trong khuôn khổ của đề tài, chúng tôi sẽ dựa trên cơ sở khảo sát thực trạng trình độ tiếng Anh của đội ngũ lao động du lịch tại Ninh Bình, thực tế các tình huống công việc và mong muốn của đội ngũ lao động về năng lực đạt được sau khi được bồi dưỡng; dựa trên định hướng đặt hàng của Sở Du lịch Ninh Bình và các hướng dẫn đánh giá về năng lực Tiếng Anh trong khung VTOS 2015, tiêu chuẩn nghề quốc gia 2017 và khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam để thiết kế tài liệu giảng dạy Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch. Cụ thể là tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia 2017 sẽ được sử dụng như ngân hàng các tình huống để trích dẫn nhằm xây dựng các tình huống giao tiếp trong tài liệu (tình huống về chào hỏi, chỉ đường, giải thích nội quy điểm đến ...) theo các nhóm năng lực trong mô hình năng lực du lịch. Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam sẽ được sử dụng như ngân hàng các động từ chỉ các năng lực sử dụng ngôn ngữ (chỉ đường, giải thích) ở các trình độ khác nhau (bậc 1, 2, 3...).

Xác định được các yếu tố này là bước đi đầu tiên và quan trọng để xây dựng các chương trình dạy học bồi dưỡng và phát triển năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch nói chung và các hướng dẫn viên du lịch tại điểm nói riêng.

1.5. KINH NGHIỆM VÀ BÀI HỌC VẬN DỤNG CHO VIỆC BIÊN SOẠN TÀI LIỆU TIẾNG ANH VÀ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

1.5.1. Kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc biên soạn tài liệu tiếng Anh

Nhóm đề tài đã tìm hiểu các công trình, nghiên cứu của nhiều học giả nước ngoài, đặc biệt là các nhà nghiên cứu đến từ các quốc gia Đông Nam Á. I.G.P. Adhitya Prayoga, N. N. Padmadewi, L. P. Artin [10, 3] từ trường Đại học Giáo dục Ganesha, Indonesia đã tiến hành một nghiên cứu nhằm phát triển tài liệu giảng dạy cho hướng dẫn viên du lịch ở Bali. Nghiên cứu áp dụng quy trình xây dựng tài liệu giảng dạy với 7 bước được phát triển bởi Borg & Gall [2]. Kết quả chỉ ra rằng: Các hướng dẫn viên du lịch muốn học các kiến thức và kỹ năng giúp họ có thể thực hiện được các nhiệm vụ trước, trong và sau 1 tour du lịch. Họ muốn được học trong các lớp học năng động với nhiều bài thuyết trình thực tiễn và có sự hỗ trợ của các phương tiện trực quan. Các nội dung kiến thức và kỹ năng bám sát Khung năng lực chuẩn quốc gia được áp dụng tại Indonesia. Các chủ đề được xây dựng bao gồm cả kiến thức về điểm đến và các kỹ năng nghề nghiệp. Kết quả khảo sát sau khi áp dụng bộ tài liệu đã chỉ ra rằng: Các hướng dẫn viên

du lịch tại Bali rất hào hứng khi học tập theo bộ tài liệu. Họ đều nói rằng bộ tài liệu có thể cải thiện khả năng giao tiếp Tiếng Anh của họ trong việc thuyết minh cho khách du lịch.

Một nghiên cứu khác của các tác giả Wy. Dirgeyasa and Khairil Ansari [28, 4-24] ở Indonesia tập trung vào việc tìm hiểu những khó khăn trong việc học tiếng Anh, phân tích nhu cầu về các chủ đề du lịch (tourism topics) và các đặc điểm ngôn ngữ Tiếng Anh (English linguistic features) của các nhân viên du lịch tại khu du lịch Golden Triangle ở tỉnh Bắc Sumatra, Indonesia. Các tác giả tiến hành phân tích nhu cầu học Tiếng Anh của các bên liên quan như học viên, cán bộ quản lý. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng: Nhân viên du lịch tại điểm, đặc biệt là các hướng dẫn viên du lịch gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh để giao tiếp với khách quốc tế như: khó khăn trong việc hiểu các kiểu giọng (accents) khác nhau của khách du lịch đến từ các vùng miền khác nhau, vốn từ vựng không đủ để giao tiếp, cách sử dụng từ và cấu trúc để diễn đạt không phù hợp, thiếu kiến thức ngữ pháp căn bản, khác biệt về văn hóa và tôn giáo... Về các chủ đề du lịch, những người được khảo sát đều lựa chọn các chủ đề liên quan tới các điểm du lịch nổi tiếng, các sự kiện văn hóa xã hội thu hút được đông đảo khách du lịch trong nước và quốc tế tại địa phương như các phong cảnh và địa danh tự nhiên như hồ Toba, Công viên núi lửa Sinabung và sông Bararok; các sự kiện và hoạt động văn hóa như điệu nhảy tor-tor, Orang-Utan feeding time; các di sản văn hóa và lịch sử như nhà truyền thống Bataknese. Về đặc điểm ngôn ngữ, nghiên cứu phân tích tìm hiểu nhu cầu về kỹ năng ngôn ngữ (language skills), chức năng ngôn ngữ (language functions), ngữ pháp (grammar), các cấu trúc ngôn ngữ (linguistic structures) và giao tiếp liên văn hóa (intercultural communication). Về các kỹ năng Tiếng Anh, kỹ năng nghe và nói được đánh giá ở mức rất cần thiết. Nghiên cứu cũng tìm ra được 10 chức năng ngôn ngữ mà các nhân viên du lịch thấy rất cần như *offering something, asking and giving information, giving direction, asking and giving opinion, asking and giving advice, commanding and forbidding statement...*. Về năng lực ngữ pháp (khả năng sử dụng từ, cụm từ, câu, phát âm..), các nhân viên du lịch tại điểm đã xác định họ cần học các cấu trúc câu ngắn gọn, các từ vựng đơn giản với cách phát âm rõ ràng đủ để giao tiếp với khách nước ngoài. Về năng lực liên văn hóa, nhân viên du lịch tại điểm mong muốn rằng họ có thể hiểu và sử dụng được các cách chào hỏi, cách truyền tải các giá trị văn hóa, niềm tin tín ngưỡng, cách ứng xử hợp lý và lịch sự, những điều cần tránh trong giao tiếp để tránh những hiểu lầm và xung đột văn hóa.

Kết quả này khá tương đồng với kết quả nghiên cứu tình huống (case study) của Bạch Thị Thùy Trang [23] nhằm tìm hiểu nhu cầu sử dụng Tiếng Anh và các vấn đề trong giao tiếp với khách quốc tế mà các nhân viên tại các công ty lữ hành ở Việt Nam đang gặp phải. Kết quả cho thấy, các kỹ năng Tiếng Anh đều rất cần thiết trong công việc tại các công ty lữ hành, đặc biệt là kỹ năng nói, nghe, tiếp đến là kỹ năng viết và đọc. Theo các nhân viên du lịch được khảo sát, các chủ đề thường xuyên phải giao tiếp với khách nước ngoài là các khu điểm du lịch nổi tiếng tại Huế như cố đô Huế, chùa

Thiên Mục, lăng Khải Định...; các sự kiện văn hóa, lễ hội lớn như Festival Huế; âm nhạc hay ẩm thực Huế... Đối với các khó khăn trong giao tiếp, kỹ năng nói và nghe được cho là vấn đề lớn nhất. Nhân viên công ty lữ hành cần giao tiếp Tiếng Anh trong công việc hàng ngày. Họ cần nói Tiếng Anh để giao tiếp qua điện thoại, giải thích lịch trình tour, giới thiệu về điểm đến, trao đổi về giá cả, giải đáp các thắc mắc... Những nhân viên được khảo sát cũng khó khăn trong việc hiểu các ‘giọng’ (accent) khác nhau của khách du lịch đến từ các quốc gia khác nhau. Một số thiếu vốn từ vựng, cấu trúc và khả năng ngữ pháp căn bản để giao tiếp. Trong kỹ năng viết, các nhân viên du lịch có nhu cầu được trang bị thêm kỹ năng viết email, viết lịch trình tour, viết quảng cáo và bài giới thiệu về điểm đến.

Vương Thị Kim Minh [18] đã thực hiện một nghiên cứu xây dựng giáo trình Tiếng Anh chuyên ngành dành cho hướng dẫn viên du lịch tại Khoa Du Lịch, Trường Cao Đẳng Văn hóa, Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long. Vương Thị Kim Minh [18, 28] đã áp dụng quy trình phát triển tài liệu dạy học của Jolly và Bolitho (1998:97) với 7 bước: (1) Xác định nhu cầu, (2) Phân tích nhu cầu, (3) Lựa chọn nội dung, (4) Thiết kế hoạt động dạy học, (5) Xây dựng tài liệu dạy học, (6) Thực hiện tài liệu và (7) Đánh giá tài liệu. Nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra qua phiếu khảo sát với 50 hướng dẫn viên du lịch tại 9 công ty lữ hành tại Quảng Ninh. Nghiên cứu đã tìm ra các chủ đề để thiết kế bài học, cũng là các điểm đến nổi tiếng nhất ở Quảng Ninh như Vịnh Hạ Long, Khu nghỉ dưỡng Tuần Châu, Bãi Cháy, Đảo Cát Bà, Khu di tích văn hóa Yên Tử; và những kỹ năng mà hướng dẫn viên du lịch muốn được cải thiện, bao gồm: chào đón khách (welcoming tourists), giới thiệu bản thân và tour du lịch (introducing (tour guide himself and the tour)), thông báo quy định điểm đến (announcing ground rules), cung cấp thông tin (giving information), trả lời câu hỏi của khách (answering tourists' questions), sắp xếp ăn trưa cho khách (arranging lunch for tourists) và giải quyết vấn đề (solving problems). Trên cơ sở đó, các tác giả đã thiết kế 9 đơn vị bài học với các hoạt động nghe, nói, đọc, viết cụ thể. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của mình, tác giả không cụ thể hóa các nội dung về từ vựng ngữ pháp chuyên ngành và năng lực liên văn hóa của hướng dẫn viên du lịch.

Như vậy, việc phát triển tài liệu dạy học cho nhân viên du lịch đều bắt đầu từ việc phân tích thực trạng trình độ và nhu cầu học Tiếng Anh của chính các nhân viên du lịch. Đánh giá nhu cầu học tập Tiếng Anh là bước tiên quyết nhằm giúp đưa ra các quyết định liên quan đến việc xác định mục tiêu, hay nội dung chương trình giảng dạy, giáo trình, tài liệu, phương pháp giảng dạy và đánh giá.

Nhân viên du lịch tại điểm, đặc biệt là các hướng dẫn viên du lịch gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh để giao tiếp với khách quốc tế như: khó khăn trong việc hiểu các kiểu giọng (accents) khác nhau của khách du lịch đến từ nhiều vùng miền, vốn từ vựng không đủ để giao tiếp, cách sử dụng từ và cấu trúc để diễn đạt không phù hợp, thiếu kiến thức ngữ pháp căn bản, khác biệt về văn hóa và tôn giáo...

Nhân viên du lịch nói chung và hướng dẫn viên du lịch nói riêng đều có nhu cầu tăng cường khả năng nghe, nói, nâng cao kiến thức về điểm đến, phát triển năng lực ngôn ngữ (ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng), năng lực ngữ dụng, năng lực liên văn hóa và cải thiện kỹ năng nghiệp vụ du lịch có liên quan đến việc sử dụng Tiếng Anh. Ngôn ngữ Tiếng Anh được sử dụng gắn chặt với việc thực thi công việc. Điều này thống nhất với kết quả nghiên cứu lý thuyết về tài liệu dạy học và các khung năng lực của người lao động du lịch.

1.5.2. Kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc xây dựng khóa học trực tuyến tiếng Anh

Ineta Luka cùng các cộng sự [11] đã xây dựng và tiến hành hai khóa học kết hợp (trực tiếp và trực tuyến) cho nhân viên du lịch nhằm đạt trình độ mục tiêu về năng lực ngoại ngữ từ A2 lên B1 và từ B2 lên C1 theo Khung năng lực chung Châu Âu (CEF). Nghiên cứu tìm hiểu các cơ sở lý luận về giáo học pháp, ngôn ngữ và kiến thức ngành, từ đó thiết kế khóa học, thực hiện và đánh giá khóa học. Nhóm thực hiện dự án đã tiến hành khảo sát nhu cầu học tập của nhân viên du lịch tại Croatia, Latvia, Slovenia, Ý, và Romania. Giáo viên, sinh viên và nhân viên du lịch được khảo sát thể hiện mong muốn được cải thiện kỹ năng nghe, nói, được học tiếng Anh với các công cụ trực quan có tính thực tiễn. Sau đó, nhóm thực hiện dự án tiến hành xây dựng mục tiêu cho khóa học thông qua việc áp dụng Khung năng lực chung Châu Âu (Kỹ năng nói). Một số yếu tố đã được cân nhắc khi xây dựng khóa học như chủ đề, bối cảnh người học, năng lực chung và năng lực cụ thể ở mức độ đầu vào và đầu ra, kỹ năng cần được cải thiện, chuẩn đầu ra ...

Khóa học nhằm phát triển các nhóm năng lực chung và năng lực giao tiếp:

Năng lực chung: khả năng hợp tác, làm việc nhóm, sự đồng cảm, khoan dung, thái độ tích cực với công việc, khả năng thích ứng nhanh trong công việc.

Năng lực giao tiếp: Gồm năng lực ngữ pháp, liên văn hóa và diễn ngôn.

Các năng lực giao tiếp được phát triển thông qua các loại hình hoạt động như làm bài tập ngữ pháp, bài tập nghe, đọc, viết trực tuyến như dạng đúng/sai, điền từ, viết lại, ghép từ/cột... Các hoạt động nói được thực hiện trực tuyến thông qua các diễn đàn, phòng Chat, qua Skype/ Viber... hoặc qua các buổi thuyết trình trực tiếp định kỳ với giáo viên và bạn học. 06 modules đã được thiết kế bao gồm: Hotel Front Office, Catering Service, Conference and Business service, Off-site services, Financial management và Hotel Management. Bài giảng cho khóa học được thiết kế sử dụng chương trình Frontdesk và khóa học được thiết kế trên nền tảng hệ thống mã nguồn mở Moodle. Đây là hệ thống LMS được các nhà thiết kế đánh giá là phù hợp với khóa học được truyền tải tới 1 lượng lớn khán giả và sử dụng khá dễ dàng. Để tăng cường độ tin cậy cho khóa học, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thực nghiệm với 1 lớp học 14 học viên là sinh viên và nhân viên du lịch. Kết quả 100% người tham gia đánh giá khóa học từ mức độ khá

hữu ích trở lên. 100% giáo viên tham gia dự án đều mong muốn được áp dụng khóa học vào giảng dạy và cho học viên tự học.

Ở Đông Nam Á, Panatda Siriphanich & Asama Tasanameelarp [20] đã nghiên cứu sử dụng ứng dụng Web trong đào tạo để tăng cường khả năng giao tiếp Tiếng Anh cho các hướng dẫn viên du lịch địa phương ở Miền Nam Thái Lan. Trước khi sử dụng các ứng dụng trực tuyến, nhóm nghiên cứu đã tiến hành phân tích nhu cầu của các hướng dẫn viên du lịch địa phương để lựa chọn nội dung và hình thức dạy học phù hợp. Sau khi phân tích nhu cầu, nhóm nghiên cứu tiến hành xây dựng 1 khóa học có sử dụng các công cụ trực tuyến nhằm nâng cao khả năng nói tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch địa phương tại tỉnh Songkhla, Thái Lan.

Khóa học bao gồm 2 nội dung chính:

Phần 1: Tương tác chức năng (Functional Interaction): bao gồm 6 chủ đề cần thiết nhằm phát triển kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh trong lĩnh vực du lịch và nội dung của các kỹ năng này được thể hiện trong các hội thoại, các cách diễn đạt và cấu trúc được sử dụng trong các tình huống hội thoại.

Phần 2: Điểm đến du lịch (Tourist destinations): bao gồm 7 chủ đề đặt theo tên của 7 huyện ở tỉnh Songkhla. Mỗi huyện lại bao gồm thông tin chi tiết về các điểm đến du lịch nổi tiếng như lịch sử, kiến trúc của điểm đến, các nhân vật lịch sử có liên quan, các hội thoại và cấu trúc hữu ích khi thuyết minh về điểm đến, gợi ý văn hóa, thông tin về giá cả, thời gian mở/đóng cửa, thông tin liên lạc và bản đồ điểm đến.

Kỹ năng giao tiếp của người học chủ yếu thực hiện thông qua các hoạt động đóng vai (role-plays) dạng hội thoại giữa khách du lịch và hướng dẫn viên. Các hội thoại này được xây dựng sẵn trong các đơn vị bài học, có audio mẫu. Các tình huống được thiết kế cho hoạt động này giống với giao tiếp thực sự trong công việc của hướng dẫn viên du lịch. Toàn bộ khóa học được thực hiện thông qua một ứng dụng trực tuyến có tên là Songkhla Travel Guide. Khóa học được thực nghiệm với 15 học viên là hướng dẫn viên du lịch tại khu du lịch Songkhla. Kết quả của bài kiểm tra đầu vào và đầu ra của học viên đã tăng đáng kể. Học viên được phỏng vấn tỏ ra yêu thích khóa học và thấy tự tin hơn sau khóa học.

Ở Việt Nam, xuất phát từ thực trạng trình độ và nhu cầu sử dụng ngoại ngữ của cán bộ, công chức, viên chức ở các tỉnh miền núi phía Bắc, đề tài KH và CN cấp nhà nước: *“Nghiên cứu xây dựng mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức các ngành Hải quan, Ngoại vụ, Du lịch và Biên phòng để thực thi công vụ và dịch vụ trong xu thế hội nhập quốc tế ở vùng Tây Bắc”* đã được hình thành và triển khai tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Quốc gia Hà Nội. Nhóm nghiên cứu đề tài đã thực hiện khảo sát thực tiễn đối với đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức thuộc bốn ngành ngoại vụ, du lịch, hải quan và bộ đội biên phòng, tại bốn tỉnh là Điện

Biên, Lào Cai, Hà Giang và Lạng Sơn; từ đó xây dựng được hệ thống các nguyên tắc đáp ứng việc biên soạn các chương trình, thiết kế các tài liệu, sách công cụ, với ngôn ngữ chuyên biệt, đặc thù, phục vụ cho mục đích sử dụng của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ cụ thể của mình [49]. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn học viên mong muốn có được tài liệu học tập chuyên biệt, đặc thù ở dạng tài liệu dạng phát tay, tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in, tài liệu đa phương tiện dạng băng, đĩa, sổ tay ngoại ngữ hoặc tài liệu trực tuyến (phần mềm được thiết kế để học viên truy cập và sử dụng). Về địa điểm tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ, 60% học viên mong muốn được đào tạo bồi dưỡng tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan). Về nội dung xây dựng các chương trình, giáo trình, học liệu: những tài liệu, giáo trình, học liệu được xây dựng cần xuất phát từ đòi hỏi thực tế của công việc thực thi công vụ hàng ngày của cán bộ mới có thể đáp ứng nhu cầu của người học, mang lại sự hứng thú cao cho người học..

Từ quá trình nghiên cứu thực tiễn đầy nghiêm túc, các tác giả đã xây dựng nên các nguyên tắc chủ đạo trong việc thiết kế mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức và viên chức vùng biên giới phía Bắc:

- Nguyên tắc về mục tiêu đào tạo: sử dụng ngoại ngữ để thực thi công vụ
- Nguyên tắc về ngôn ngữ đào tạo: ngoại ngữ đặc thù, chuyên biệt
- Nguyên tắc về yêu cầu đào tạo: phù hợp với đối tượng từng ngành và từng địa bàn cụ thể khu vực biên giới phía Bắc
- Nguyên tắc về nội dung đào tạo: đào tạo năng lực và kỹ năng thay vì lấp đầy kiến thức
- Nguyên tắc về phương pháp đào tạo: đường hướng giao tiếp - hành động, học tập trải nghiệm
- Nguyên tắc về hình thức đào tạo: ưu tiên bồi dưỡng lẫn nhau tại chỗ và tự bồi dưỡng có hướng dẫn phương pháp và có cung cấp học liệu đặc thù.
- Nguyên tắc về phương thức đào tạo: kết hợp trực tiếp và trực tuyến, ưu tiên trực tuyến, ứng dụng CNTT và công nghệ cao
- Nguyên tắc về học liệu đào tạo: kết hợp tài liệu giáo trình dạy-học và các sản phẩm công cụ hỗ trợ tra cứu

Các nguyên tắc này được xây dựng nhằm tìm ra hệ thống các giải pháp đặc thù giúp nâng cao năng lực sử dụng ngoại ngữ trong quá trình làm việc, quá trình thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Mục tiêu ở đây vừa không nặng về thụ đắc một ngôn ngữ hoàn thiện, đầy đủ về ngữ âm, từ vựng, ngữ pháp, ngữ nghĩa, cũng không trực tiếp nhắm đến việc thi cử để có được một chứng chỉ ngoại ngữ theo khung năng lực 6 bậc mà là hỗ trợ người học về học liệu ngoại ngữ đặc thù, phù hợp cho công việc

chuyên môn hàng ngày, đồng thời chỉ ra cách thức học tập, tiếp thu học liệu ấy một cách nhanh chóng nhất, thuận lợi nhất, có thể ứng dụng, sử dụng thực hành ngay những điều vừa lĩnh hội phục vụ công việc chuyên môn hàng ngày của mình, giúp người học tạo lập một tâm thế tốt cho phép họ chủ động, độc lập, có hứng thú và sự tự tin cao học tập, khám phá, lĩnh hội và sử dụng công cụ ngoại ngữ của mình. Chương trình đào tạo không phải ngoại ngữ ở dạng tổng quát mà tập trung vào các kỹ năng ngoại ngữ phục vụ các tình huống giao tiếp thực của người học. Nhu cầu “sử dụng ngoại ngữ để thực thi công vụ” là nguyên tắc then chốt trong xây dựng một ngoại ngữ chuyên ngành. Ngữ liệu thuộc trình độ A1, A2 được sử dụng để xây dựng các tài liệu chuyên biệt, đặc thù chứ không phải chúng ta nhất thiết phải nhằm mục tiêu đào tạo đối tượng này để có được chứng chỉ A1, A2 nói chung.

Nghiên cứu đã xây dựng được các nguyên tắc vô cùng quan trọng và thích hợp, là cơ sở để hình thành những luận điểm về nhu cầu thiết kế và triển khai mô hình bồi dưỡng có tính linh hoạt cao về thời gian, phương thức triển khai hoạt động học và có khả năng đáp ứng nhu cầu của người học đang làm việc trong một lĩnh vực chuyên môn cụ thể như ngành du lịch.

+ Kết quả học tập kinh nghiệm tại trường Đại học Đà Nẵng cũng chứng minh rằng đang có 1 sự thay đổi nhanh chóng trong việc áp dụng công nghệ thông tin trong dạy học. Các trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng đều tiến hành song song hai phương thức đào tạo: đào tạo từ xa và đào tạo trực tuyến. Tuy nhiên, theo xu thế, quy mô các lớp đào tạo từ xa có chiều hướng giảm nhanh theo nhu cầu người học và quy mô các lớp ĐTTT tăng lên. Quá trình tổ chức ĐTTT nói chung và các khóa học tiếng Anh trực tuyến nói riêng.

Có thể thấy, từ việc nghiên cứu kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc xây dựng khóa học trực tuyến tiếng Anh, chúng tôi nhận thấy rằng: Đào tạo trực tuyến là mô hình phù hợp với đối tượng người lớn. Việc triển khai mô hình bồi dưỡng ngoại ngữ bằng hình thức học tập trực tuyến cho người lao động du lịch cần có tính linh hoạt cao về thời gian, phương thức triển khai hoạt động học và có khả năng đáp ứng nhu cầu của người học đang làm việc trong một lĩnh vực chuyên môn cụ thể như ngành du lịch. Nội dung học liệu, giáo trình cần phải được xây dựng dựa trên các đòi hỏi thực tế của công việc hàng ngày của đội ngũ lao động.

Tiểu kết Chương 1

Nhóm đề tài đã nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc xây dựng bộ tài liệu và khóa học trực tuyến cho đối tượng là người đi làm. Từ đó, chúng tôi đã rút ra một số kết luận quan trọng là cơ sở cho việc biên soạn bộ tài liệu và khóa học. Cụ thể như sau:

Một là, việc học của người lao động có hiệu quả nhất khi: Học thông qua thực hành (learning by doing), khi thông qua giải quyết các vấn đề, các tình huống có thật trong khi thực thi công vụ; Kiến thức mới được gắn với những hiểu biết, kinh nghiệm trước đây của mình (dựa vào vốn kinh nghiệm); và học thông qua hợp tác (trao đổi, chia sẻ và học tập kinh nghiệm lẫn nhau). Việc học tiếng Anh du lịch cũng không nằm ngoài đường hướng đó.

Hai là, nhiều tác giả đã đưa ra các quy trình xây dựng bộ tài liệu khác nhau nhưng chúng tôi đưa ra lựa chọn quy trình xây dựng tài liệu theo 7 bước trong đề xuất của Borg và Gall [3], bao gồm: 1. Tiến hành nghiên cứu nhu cầu, 2. Xây dựng đề cương, 3. Viết bản thảo lần 1, 4. Xin ý kiến chuyên gia, 5. Chỉnh sửa và viết bản thảo lần 2, 6. Đánh giá và chỉnh sửa bản thảo lần 2, 7. Viết bản hoàn chỉnh. Quy trình này ngoài việc đảm bảo các bước cơ bản của việc biên soạn tài liệu như các quy trình khác lại còn có sự tham gia đầy đủ của các bên liên quan như người học, người sử dụng lao động và chuyên gia. Việc đánh giá tài liệu cũng được tiến hành cụ thể qua 2 bước.

Ba là, dạy học kết hợp (Blended learning) là hình thức học tập, triển khai một khóa học với sự kết hợp của hai hình thức học tập trực tuyến và dạy học giáp mặt. Đối với đối tượng người đi làm, không có điều kiện học tập trung thì có thể lấy học trực tuyến là hình thức tổ chức dạy học chính, học trực tiếp là bước kiểm tra và tư vấn, điều chỉnh. Tận dụng những ưu thế của dạy học kết hợp là cơ sở để đề tài xác định tiến hành bồi dưỡng trình độ tiếng Anh cho người lao động du lịch trong môi trường dạy học kết hợp, lấy học trực tuyến là hình thức tổ chức dạy học chính, học trực tiếp là bước kiểm tra, hỗ trợ.

Bốn là, đề tài lựa chọn xây dựng khóa học trên nền tảng điện toán đám mây (CLS). Đây là hệ quản lý đào tạo hoàn chỉnh đầu tiên tại Việt Nam triển khai theo công nghệ điện toán đám mây với đầy đủ các tính năng ưu việt của một hệ quản lý đào tạo hiện đại nhất. CLS có nhiều tính năng nổi bật như: Quản lý, lưu trữ, phân phối khóa học linh hoạt; Phân phối khóa học đến từng người, từng nhóm người, giúp người học được đào tạo mọi lúc, mọi nơi, trên nhiều loại thiết bị; Giúp cơ sở đào tạo kiểm tra, đánh giá được kết quả học tập của từng học viên trong suốt quá trình học tập.

Năm là, trên cơ sở nghiên cứu các khung năng lực tiếng Anh quốc tế và quốc gia như Khung tham chiếu chung Châu Âu, Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, thang chuẩn tiếng Anh trong các khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch như tiêu chuẩn VTOS, tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và quan điểm của nhiều chuyên gia giáo dục về Khung năng lực tiếng Anh du lịch, đề tài đề xuất Khung năng lực Tiếng Anh du lịch bao gồm 4 nhóm năng lực chính: Core GE: Năng lực Tiếng Anh căn bản, Generic GE&ESP: Năng lực Tiếng Anh chung, Functional ESP: Năng lực Tiếng Anh chuyên ngành, Intercultural: Năng lực liên văn hóa.

Sáu là, qua nghiên cứu kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc biên soạn tài liệu tiếng Anh du lịch và khóa học trực tuyến, chúng tôi nhận thấy: (i) Quy trình xây dựng tài liệu đầu bắt đầu từ việc phát triển tài liệu dạy học cho nhân viên du lịch đều bắt đầu từ việc phân tích thực trạng trình độ và nhu cầu học Tiếng Anh của các bên liên quan; (ii) Nhân viên du lịch tại điểm, đặc biệt là các hướng dẫn viên du lịch gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh để giao tiếp với khách quốc tế. Họ đều có nhu cầu tăng cường khả năng nghe, nói, nâng cao kiến thức về điểm đến, phát triển năng lực ngôn ngữ (ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng), năng lực ngữ dụng, năng lực liên văn hóa và cải thiện kỹ năng nghiệp vụ du lịch có liên quan đến việc sử dụng Tiếng Anh; (iii) Đào tạo trực tuyến là mô hình phù hợp với đối tượng người lớn (adult learners) vì nó có tính linh hoạt cao về thời gian, phương thức triển khai hoạt động học và có khả năng đáp ứng nhu cầu của người học đang làm việc trong một lĩnh vực chuyên môn cụ thể như ngành du lịch. Nội dung học liệu, giáo trình cần phải được xây dựng dựa trên các đòi hỏi thực tế của công việc hàng ngày của đội ngũ lao động.

Xác định được các yếu tố này là bước đi đầu tiên và quan trọng để xây dựng các chương trình dạy học bồi dưỡng và phát triển năng lực tiếng Anh cho người lao động du lịch nói chung và các hướng dẫn viên du lịch tại điểm nói riêng.

Chương 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

2.1. BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

Trong thời gian qua, được sự chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sự phối hợp của các cấp, các ngành và sự nỗ lực của toàn ngành du lịch, Du lịch Ninh Bình đã có bước phát triển mạnh mẽ và đạt nhiều kết quả mang tính toàn diện. Theo số liệu của Sở Du lịch Ninh Bình tháng 5/2020, năm 2019 số lượng khách du lịch đến Ninh Bình đạt 7,65 triệu lượt khách, tăng 4,79% so với năm 2018; trong đó khách nội địa đạt 6,68 triệu lượt khách, tăng 3,9% so với năm 2018; khách quốc tế đạt 970 nghìn lượt khách, tăng gần 11% so với cùng kỳ năm 2018. Doanh thu du lịch đạt 3.600 tỷ đồng, tăng 12,5% so với năm 2018. Du lịch đang dần khẳng định vai trò là ngành kinh tế quan trọng của tỉnh, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, giải quyết việc làm cho người lao động, thúc đẩy phát triển nhiều ngành nghề, thu hút đầu tư, xóa đói giảm nghèo, nâng cao dân trí.

Số lượng khách du lịch đến với Ninh Bình ngày càng tăng, thúc đẩy sự phát triển của các đơn vị kinh doanh du lịch, nhu cầu nhân lực trong ngành du lịch vì thế cũng tăng theo. Năm 2019, có khoảng 21.500 lao động trong ngành du lịch, tăng 15% so với năm 2016; trong đó có khoảng 5.600 lao động trực tiếp, tăng 11,20% so với năm 2016. Tuy nhiên lực lượng lao động này có khả năng giao tiếp Tiếng Anh chiếm tỷ lệ thấp, chưa đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của tỉnh. Đến ngày 31/12/2019, toàn tỉnh có 643 cơ sở lưu trú du lịch với tổng số 7.935 phòng (trong đó có 34 khách sạn 1 - 2 sao, 15 khách sạn từ 3 - 4 sao và tương đương) thu hút khoảng trên 3.500 lao động làm việc. Trong đó số lao động có khả năng giao tiếp Tiếng Anh còn hạn chế, chủ yếu tập trung tại những khách sạn xếp hạng từ 2 - 4 sao và một số cơ sở kinh doanh Homestay.

Năm 2019, trên địa bàn tỉnh có 26 đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành, trong đó có 19 đơn vị kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp giấy phép theo quy định (3 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế đã được Tổng cục Du lịch cấp phép; 13 doanh nghiệp đã được Sở Du lịch cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; 02 chi nhánh lữ hành, 01 đại lý lữ hành đặt trụ sở trên địa bàn tỉnh). Tuy nhiên, hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trên địa bàn tỉnh hoạt động quy mô nhỏ, số lượng lao động, đặc biệt lao động có khả năng giao tiếp tiếng Anh chiếm tỷ lệ thấp, chủ yếu tập trung ở các doanh nghiệp lữ hành quốc tế, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của các doanh nghiệp lữ hành chủ yếu là cộng tác viên thực hiện hợp đồng theo vụ việc.

Từ năm 2016 đến nay, Sở Du lịch đã cấp mới, cấp đổi 299 lượt thẻ hướng dẫn viên du lịch (78 lượt thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, 65 lượt thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, 156 lượt thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm), số hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ làm việc và làm cộng tác viên ở các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình khoảng trên 20 người, còn lại phần lớn làm việc tại các tỉnh, thành phố trên cả nước. Thực hiện Luật Du lịch số 09/2017/QH14, ngày 19/06/2017 và các văn bản hướng dẫn Luật có liên quan, năm 2018 Sở Du lịch đã phối hợp với Trường Đại học Khoa học, Xã hội và Nhân văn Hà Nội tổ chức 02 khóa bồi dưỡng và kiểm tra cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm trên địa bàn tỉnh. Đến nay, Sở Du lịch đã cấp mới 88 thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm cho 88 người làm việc tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch này hầu hết chưa có khả năng giao tiếp tiếng Anh, cần được đào tạo, bồi dưỡng.

Để bám sát thực tiễn và tìm hiểu sâu hơn về thực trạng năng lực và nhu cầu học tập tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch Ninh Bình, trên cơ sở đó xây dựng bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến phù hợp với đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình, nhóm thực hiện đề tài đã tiến hành công tác điều tra, khảo sát thực địa tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Để đạt được mục đích trên, nhóm đề tài đã phối hợp cùng các chuyên gia về giảng dạy tiếng Anh, chuyên gia trong lĩnh vực du lịch xây dựng 6 mẫu phiếu:

- Mẫu 1: Phiếu phỏng vấn cán bộ quản lý du lịch
- Mẫu 2: Phiếu phỏng vấn chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch
- Mẫu 3: Phiếu khảo sát người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch
- Mẫu 4: Phiếu khảo sát người lao động du lịch tại các cơ sở dịch vụ du lịch
- Mẫu 5: Phiếu khảo sát hướng dẫn viên du lịch tại điểm
- Mẫu 6: Phiếu quan sát hướng dẫn viên du lịch và người lao động du lịch tại nơi làm việc.

Với đội ngũ 16 điều tra viên, hoạt động khảo sát được tiến hành tại 6 địa điểm du lịch nổi tiếng ở Ninh Bình (Khu Du lịch sinh thái Tràng An, Khu tâm linh núi chùa Bái Đính, Trung tâm bảo tồn Di tích-lịch sử cố đô Hoa Lư, Khu du lịch Tam Cốc – Bích Động, Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long và Vườn Quốc gia Cúc Phương) và 59 địa điểm khác (bao gồm các cơ quan quản lý du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các cơ sở lưu trú và các công ty lữ hành). Quá trình điều tra, khảo sát được thực hiện thành 4 đợt vào các ngày: 6/6/2020, 11/6/2020, 13/6/2020 và 18/6/2020.

Số lượng phiếu thu về sau 4 đợt khảo sát như sau:

Bảng 2.1. Số lượng phiếu điều tra thu về

STT	Loại phiếu	Đợt 1	Đợt 2	Đợt 3	Đợt 4	Tổng
1	Phỏng vấn cán bộ quản lý du lịch	4	4	7	5	20
2	Phỏng vấn chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch	8	7	6	9	30
3	Khảo sát người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch	41	51	43	15	150
4	Khảo sát người lao động du lịch tại các cơ sở dịch vụ du lịch	50	70	60	70	250
5	Khảo sát hướng dẫn viên du lịch	80	18	11	11	120
6	Quan sát hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc	5	9	8	8	30
Tổng:		188	159	135	118	600

2.2. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

2.2.1. Kết quả phỏng vấn cán bộ quản lý du lịch

Đối với đối tượng là cán bộ quản lý du lịch, đề tài đã tiến hành phỏng vấn 20 đối tượng tương ứng với 20 phiếu. Kết quả thu được từ các phiếu phỏng vấn cán bộ quản lý du lịch như sau:

Đa số cán bộ quản lý là nam (chiếm 75%), tuổi đời chủ từ 40 đến 50, đa phần có thời gian công tác trong ngành du lịch từ 10 đến 20 năm (60%), chủ yếu có từ 5 đến 10 năm làm quản lý (60%) và đang công tác tại các phòng, trung tâm của Sở Du lịch, Ban giám đốc Ban Quản lý các khu du lịch như Ban Quản lý danh thắng Tràng An, Trung tâm bảo tồn di tích lịch sử - văn hóa cố đô Hoa Lư, Ban Quản lý Tam Cốc – Bích Động, Ban quản lý Vườn Quốc gia Cúc Phương, Khu tâm linh núi chùa Bái Đính ... Như vậy các cán bộ chúng tôi phỏng vấn cũng trải khắp các cơ quan, khu điểm du lịch trong tỉnh Ninh Bình.

Trong phần khảo sát thực trạng, chúng tôi đã tiến hành phỏng vấn các cán bộ quản lý 5 câu hỏi về chính sách bồi dưỡng, nâng cao trình độ giao tiếp Tiếng Anh cho người lao động, số lượng người lao động tại đơn vị và trình độ tiếng Anh của họ, chế độ đãi ngộ cho việc học tiếng Anh, việc tổ chức các hoạt động bồi dưỡng, nâng cao trình độ giao tiếp Tiếng Anh cho người lao động tại đơn vị và hiệu quả của các hoạt động đó. Qua đó cho thấy: Ngành du lịch và Sở du lịch Ninh Bình cũng đã tổ chức một số khóa bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ làm du lịch, trong đó có cả các khóa bồi dưỡng tiếng Anh. Hiệu quả của các khóa là bồi dưỡng cho người lao động một số kiến thức và kỹ năng cần thiết. Tuy nhiên các khóa bồi dưỡng tiếng Anh không nhiều và hiệu quả còn hạn chế do thời gian học ngắn và phân tán do làm các công việc khác, nội dung các khóa chưa phù hợp và chưa tạo nên hứng thú cho người học ... Trong các lao động

du lịch, số người nói được tiếng Anh không nhiều, một số người nói được nhưng chỉ là một số câu, từ đơn thuần, không chuẩn chỉ về ngữ âm, ngữ pháp, chưa xử lý được các tình huống phát sinh.

Trong phần khảo sát nhu cầu nâng cao năng lực tiếng Anh cho đội ngũ lao động, chúng tôi đã tiến hành phỏng vấn các cán bộ quản lý 3 câu hỏi về nhu cầu bồi dưỡng tiếng Anh cho nhân viên, đề xuất cho các hoạt động bồi dưỡng và các chính sách hỗ trợ gì cho người lao động ở đơn vị mình quản lý đi học nâng cao trình độ giao tiếp Tiếng Anh trong thời gian tới. Các cán bộ quản lý đều trả lời là có nhu cầu bồi dưỡng tiếng Anh cho người lao động ở đơn vị mình. Họ muốn các lớp nếu có được bố trí thời gian phù hợp với lao động của họ. Nội dung của khóa học nên được thiết kế phù hợp với các vị trí công việc. Và các cơ quan, đơn vị sẽ bố trí, tạo điều kiện về thời gian và công việc để đội ngũ lao động của họ tham gia bồi dưỡng.

2.2.2. Kết quả phỏng vấn chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch

Đối với đối tượng là chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, chúng tôi đã tiến hành phỏng vấn 30 đối tượng ứng với 30 phiếu. Kết quả thu được từ các phiếu phỏng vấn chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch như sau:

Trên 80% chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch là nam giới, đa phần có độ tuổi từ 30 đến 45, nhiều người làm trong ngành từ 5 đến 10 năm (43%) và cũng nhiều người (40%) có trên 10 năm làm việc trong ngành. Các chủ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch đến ở nhiều địa điểm từ thành phố Ninh Bình, Hoa Lư, Gia Viễn cho đến Kim Sơn, Nho Quan và chủ yếu kinh doanh các homestay, khách sạn, resort Kết quả thu được như sau:

- *Về thực trạng*: Qua phỏng vấn các chủ doanh nghiệp, có thể nhận thấy rằng các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, tùy theo quy mô, tuyển dụng số lượng lao động khác nhau. Do ảnh hưởng của dịch Covid, nhiều doanh nghiệp đã phải cắt giảm một phần lao động. Trong số lao động ở các doanh nghiệp, số người nói được tiếng Anh chiếm được tỷ lệ nhỏ. Việc sử dụng tiếng Anh của các lao động rất hạn chế. Một số có thể nói một số được một số câu đơn giản, đơn thuần. Hầu hết việc bồi dưỡng ở các doanh nghiệp là các lao động tự bồi dưỡng, chứ doanh nghiệp chưa có điều kiện để tổ chức nhiều các khóa cho nhân viên của mình.

- *Về nhu cầu*: Trả lời phỏng vấn, các chủ doanh nghiệp đều có mong muốn đội ngũ lao động của họ được đào tạo tiếng Anh. Họ mong muốn nhân viên học hỏi để có thể giao tiếp với khách du lịch, phục vụ cho công việc của họ và giải quyết các tình huống phát sinh. Họ sẽ tạo điều kiện thời gian và bố trí công việc cho nhân viên của họ tham gia nếu có khóa bồi dưỡng tiếng Anh phù hợp.

2.2.3. Kết quả khảo sát người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch

Đối với đối tượng là người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, chúng tôi đã tiến hành khảo sát 250 đối tượng, tương ứng với 250 phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được thiết kế làm 3 phần chính:

Phần I – Thông tin chung: Thu thập thông tin của các đối tượng về *giới tính, độ tuổi, trình độ văn hóa, trình độ Tiếng Anh và thời gian làm việc tại các khu điểm du lịch.*

Phần II – Khảo sát thực trạng: Tìm hiểu thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của các đối tượng với các thông tin về *kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất, mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh, những khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh.*

Phần III – Khảo sát nhu cầu: Tìm hiểu nhu cầu bồi dưỡng, nâng cao năng lực Tiếng Anh của đối tượng người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch. Thông tin thu thập được gồm hai mảng chính là nội dung chương trình và cách thức tổ chức chương trình. Cụ thể là các thông tin về *các điểm du lịch mà người lao động tại các khu điểm du lịch cần học, kỹ năng phục vụ cho công việc, thời gian học tập phù hợp, thời lượng học mỗi tuần, địa điểm tổ chức học tập, hình thức tổ chức, tài liệu sử dụng trong khóa học, phương pháp học tập và giáo viên hướng dẫn trong khóa học.*

2.2.3.1. Kết quả khảo sát phân thông tin chung

- *Về giới tính:* Cơ cấu giới tính của lực lượng người lao động làm việc tại các khu điểm du lịch không có sự chênh lệch lớn. Tỷ lệ nam giới là 45.3% và nữ giới là 54.7%.

- *Về công việc hiện tại:* Người lao động tại các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình chủ yếu đảm nhiệm các vị trí công việc như nhân viên bán vé, soát vé, lái đò, kinh doanh, an ninh, v.v. Trong đó chủ yếu là công việc bán vé, lái đò và lái xe điện. Đây là các vị trí có cơ hội giao tiếp với du khách nước ngoài nhiều hơn cả.

- *Về địa điểm làm việc:* Địa điểm khảo sát các khu điểm du lịch bao gồm Khu tâm linh núi chùa Bái Đính, Khu di tích lịch sử văn hóa Cố đô Hoa Lư, Khu du lịch sinh thái Tràng An, Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long, Khu du lịch Tam Cốc, Bích Động, Vườn quốc gia Cúc Phương. Đây đều là những khu điểm du lịch nổi tiếng của tỉnh Ninh Bình, là những nơi tập trung nhiều người lao động phổ thông, đồng thời cũng là những địa điểm thu hút một lượng lớn du khách quốc tế.

- *Về độ tuổi:* Cơ cấu độ tuổi của người lao động làm việc tại các khu điểm du lịch tại Ninh Bình có sự phân hóa tương đối rõ nét, nhiều nhất là người lao động thuộc nhóm tuổi từ 25 đến 45 chiếm 52.7%. Đây là nhóm đối tượng sinh từ năm 1975 đến 1995, là nhóm đối tượng đang ở độ tuổi lao động sung sức nhất, đã tích lũy được những kỹ năng và kinh nghiệm nghề nghiệp nhất định. Tiếp theo là nhóm độ tuổi trên 45 (38%) và cuối cùng là lực lượng lao động ở độ tuổi dưới 25 (9.3%). Con số này phản ánh đúng thực

trạng và phù hợp với yêu cầu về đội ngũ lao động trong các ngành nghề nói chung và ngành du lịch nói riêng.

Đây là kết quả quan trọng trong việc xây dựng khóa học trực tuyến dành cho đội ngũ người lao động làm việc tại các khu điểm du lịch. Bởi lẽ, việc nắm bắt tâm lý và thói quen học tập của nhóm tuổi từ 25 đến 45 sẽ góp phần tạo nên tính hiệu quả và phù hợp của khóa học trực tuyến.

- *Về trình độ văn hóa:* Thực tế tại các khu điểm du lịch có nhiều vị trí công việc không yêu cầu cao về trình độ văn hóa như nhân viên bán vé, lái đò, lái xe điện, thợ chụp ảnh, v.v. Đó chính là lí do tỉ lệ người lao động có trình độ phổ thông chiếm đa số (82%). Tiếp theo là nhóm đối tượng người lao động có bằng trung cấp nghề (12.7%). Nhóm người lao động này chủ yếu giữ các vị trí quan trọng tại các khu điểm du lịch như trưởng bộ phận, tổ trưởng, v.v. Cũng theo bảng khảo sát, chỉ có 5.3% người lao động có trình độ cử nhân, tốt nghiệp các trường đại học với nhiều ngành nghề khác nhau.

- *Về trình độ tiếng Anh hiện tại:* 91.3% số lượng người lao động được khảo sát cho biết họ có trình độ tiếng Anh sơ cấp. Điều đó có nghĩa họ chỉ có thể giao tiếp tiếng Anh ở mức độ cơ bản với các câu ngắn cùng lượng từ vựng đơn giản. 8.7% có trình độ tiếng Anh trung cấp, họ có thể hiểu các câu khá dài, ở nhiều tình huống. Không có người lao động nào có trình độ tiếng Anh cao cấp.

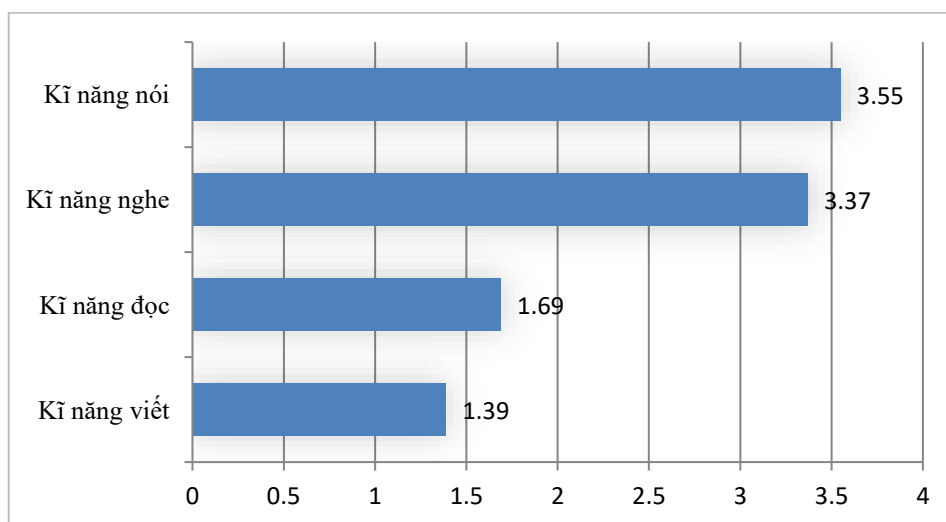
Số liệu trên phản ánh đúng thực trạng nguồn nhân lực ngành du lịch ở Ninh Bình hiện nay, đặc biệt là đội ngũ người lao động phổ thông, còn yếu về năng lực tiếng Anh. Điều này đặt ra yêu cầu phải bồi dưỡng, nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ làm du lịch nhằm góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch địa phương.

- *Về thời gian làm công việc hiện tại:* Kết quả khảo sát cho thấy 52% đội ngũ người lao động tại các khu điểm du lịch có thời gian làm việc từ 1 đến 5 năm và 40.7% người lao động có kinh nghiệm từ 6 đến 10 năm. Như vậy, phần lớn các đối tượng khảo sát có thời gian gắn bó với công việc hiện tại của mình và đã tích lũy được những kinh nghiệm nhất định.

2.2.3.2. Kết quả khảo sát thực trạng

a. Kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất

Câu hỏi khảo sát kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh người lao động gặp phải nhiều vấn đề nhất bằng cách điền từ 1 đến 4 theo mức độ từ khó nhất đến dễ nhất. Kết quả khảo sát như sau:

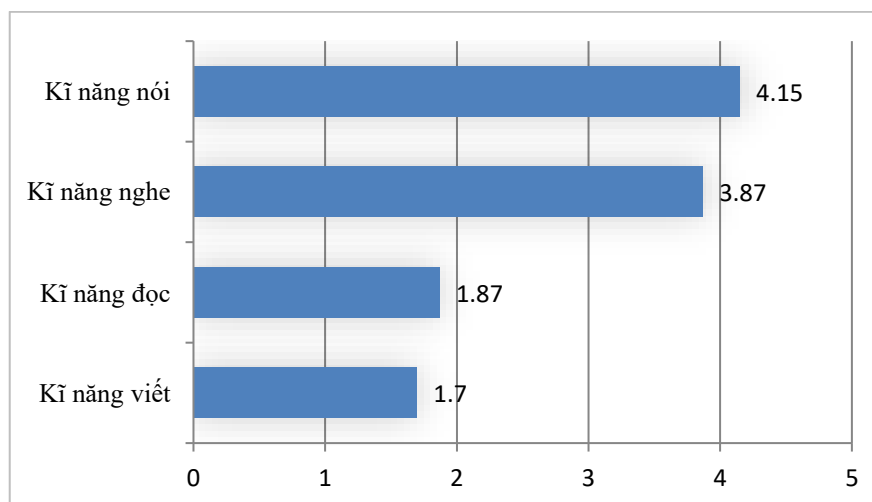


Biểu đồ 2.1. Độ khó của các kỹ năng Tiếng Anh

Số liệu cho thấy, đội ngũ người lao động tại các khu điểm du lịch đánh giá kỹ năng Viết (1.39) và Đọc (1.69) là hai kỹ năng khó hơn, trong khi đó Nghe (3.37) và Nói (3.55) là hai kỹ năng dễ hơn đối với họ. Kết quả trên xuất phát từ thực tế người lao động tại các khu điểm du lịch sử dụng 2 kỹ năng Nói và Nghe nhiều hơn khi họ tiếp xúc trực tiếp với khách nước ngoài. Ngược lại, kỹ năng Đọc và Viết ít được họ sử dụng do đặc thù công việc.

b. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng tiếng Anh trong công việc

Kết quả khảo sát tiếp tục được phân tích theo kỹ thuật thống kê trung bình trong phần mềm SPSS 20.



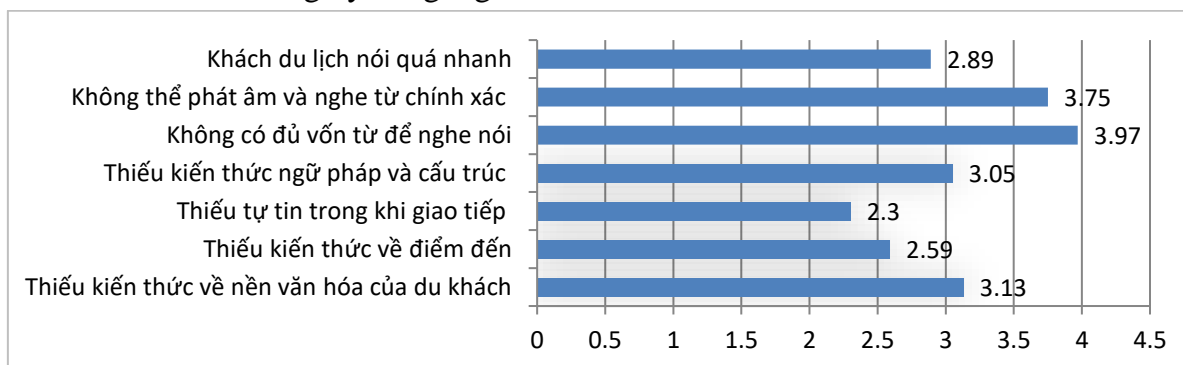
Biểu đồ 2.2. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh

Có thể thấy rằng kỹ năng Nói và Nghe là 2 kỹ năng được sử dụng thường xuyên nhất, tiếp đến là kỹ năng Đọc và Viết. Như phân tích ở trên, 2 kỹ năng Nghe và Nói được sử dụng nhiều hơn do yêu cầu công việc của người lao động tại các khu điểm du lịch khi họ chủ yếu giao tiếp trực tiếp với du khách nước ngoài.

c. Những khó khăn trong việc sử dụng tiếng Anh

Đối với câu hỏi này, đối tượng khảo sát sẽ khoanh tròn vào các lựa chọn: 5 = Rất thường xuyên; 4 = Thường xuyên; 3 = thỉnh thoảng; 2= Ít; 1= Rất ít vào các khó khăn trong kỹ năng nghe, nói. Kết quả khảo sát sau khi phân tích qua phần mềm SPSS được thể hiện như sau:

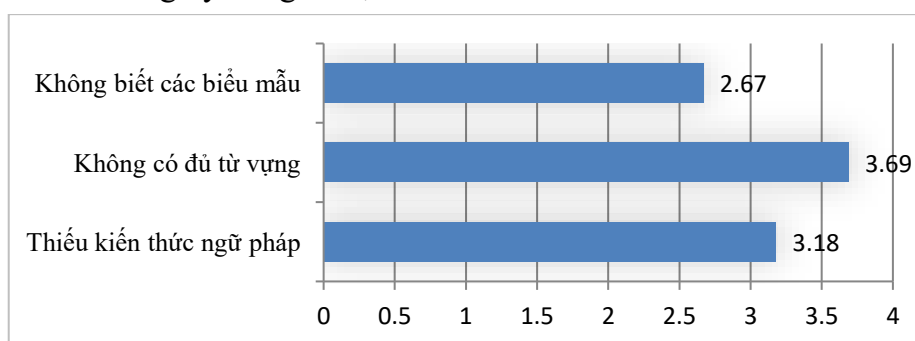
- Khó khăn trong kỹ năng Nghe, Nói



Biểu đồ 2.3. Khó khăn khi sử dụng kỹ năng Nghe, Nói

Qua biểu đồ trên có thể thấy rằng, người lao động tại các khu điểm du lịch gặp khó khăn lớn nhất về từ vựng. Họ không có đủ vốn từ để nghe nói khi giao tiếp bằng tiếng Anh với người nước ngoài. Bên cạnh đó, họ cũng thường xuyên không thể phát âm và nghe từ chính xác, cũng như thiếu kiến thức về ngữ pháp và các cấu trúc tiếng Anh. Ngoài ra, tốc độ nói quá nhanh của khách du lịch cũng là một trở ngại trong quá trình giao tiếp. Thiếu kiến thức về nền văn hóa của du khách và kiến thức về điểm đến là những khó khăn tiếp theo mà người lao động gặp phải. Người lao động tại các khu điểm du lịch hầu hết không bị thiếu tự tin trong giao tiếp vì họ thường xuyên có cơ hội tiếp xúc với khách nước ngoài.

- Khó khăn trong kỹ năng Đọc, Viết



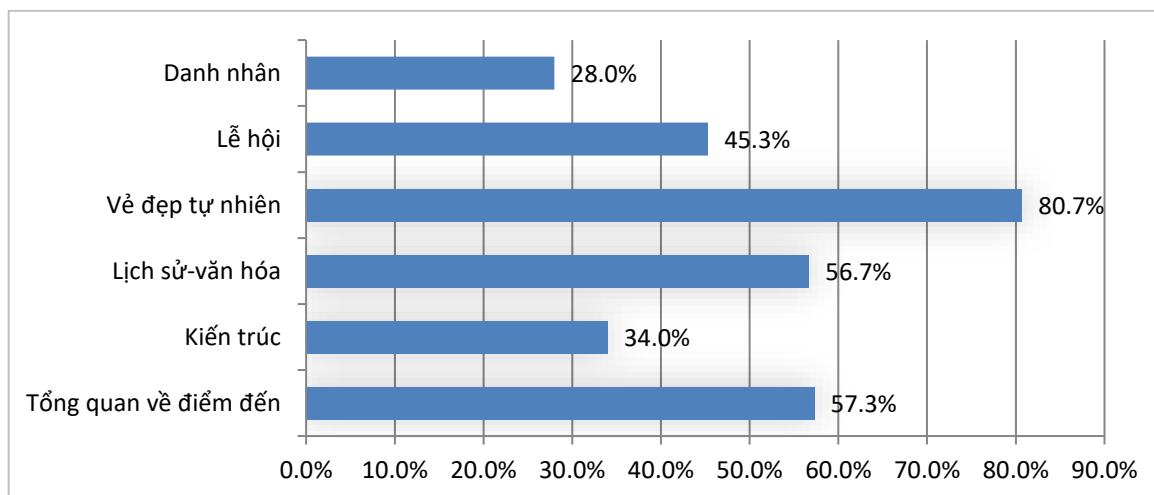
Biểu đồ 2.4. Khó khăn khi sử dụng kỹ năng Đọc, Viết

Với số liệu được phân tích, có thể thấy rằng đối với kỹ năng Đọc, Viết, việc không có đủ vốn từ vựng gây ra nhiều khó khăn cho người lao động hơn cả. Họ không tìm được từ tiếng Anh để diễn tả thông điệp giao tiếp của mình. Việc thiếu kiến thức ngữ pháp là khó khăn thứ 2 mà họ gặp phải. Đa số người lao động làm việc tại các khu điểm du lịch chỉ biết các mẫu câu giao tiếp cơ bản, các câu ngắn đơn giản để trình bày yêu

cầu, đề nghị, hướng dẫn, Khó khăn thứ 3 khi sử dụng kỹ năng Đọc, Viết là việc người lao động không biết các biểu mẫu. Lí do là họ không có nhiều cơ hội tiếp xúc với các loại biểu mẫu bằng tiếng Anh trong quá trình làm việc của mình.

2.2.3.3. Kết quả khảo sát nhu cầu

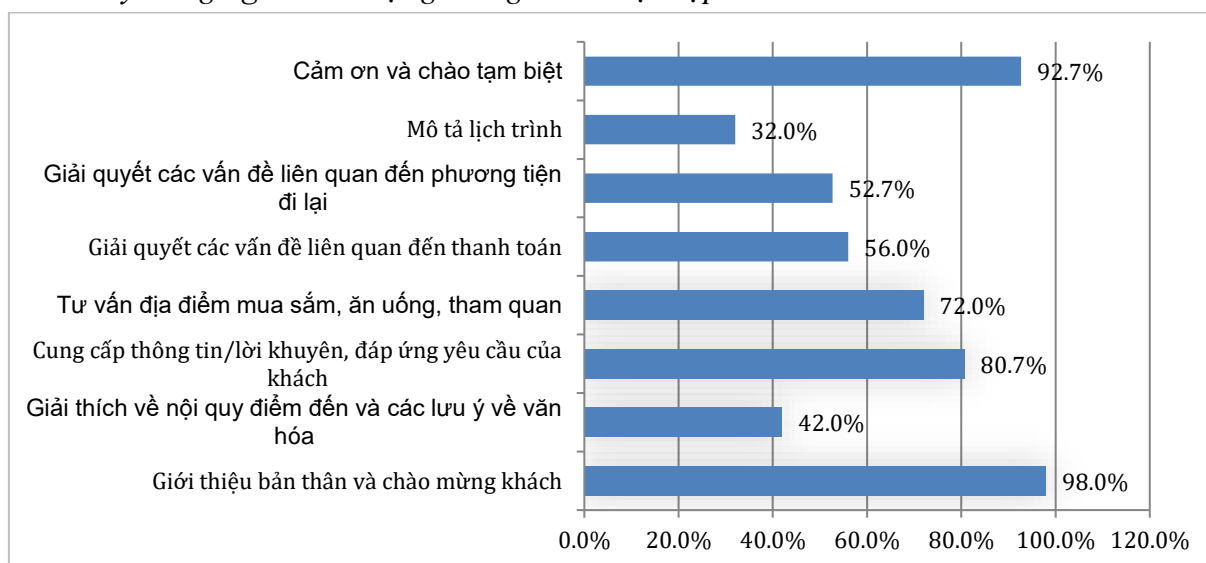
a. Nội dung cần học về các điểm du lịch ở Ninh Bình:



Biểu đồ 2.5. Nội dung cần học về các điểm du lịch ở Ninh Bình

Số liệu cho thấy nội dung về vẻ đẹp tự nhiên được nhiều người lao động tại các khu điểm du lịch mong muốn học hơn cả. Tiếp theo là nội dung tổng quan về điểm đến và lịch sử văn hóa. Lễ hội, kiến trúc và danh nhân là các nội dung cuối cùng mà người lao động muốn học. Mong muốn của người lao động về các nội dung nêu trên xuất phát từ đặc thù cũng như yêu cầu công việc của họ tại các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

b. Các kỹ năng người lao động mong muốn học tập

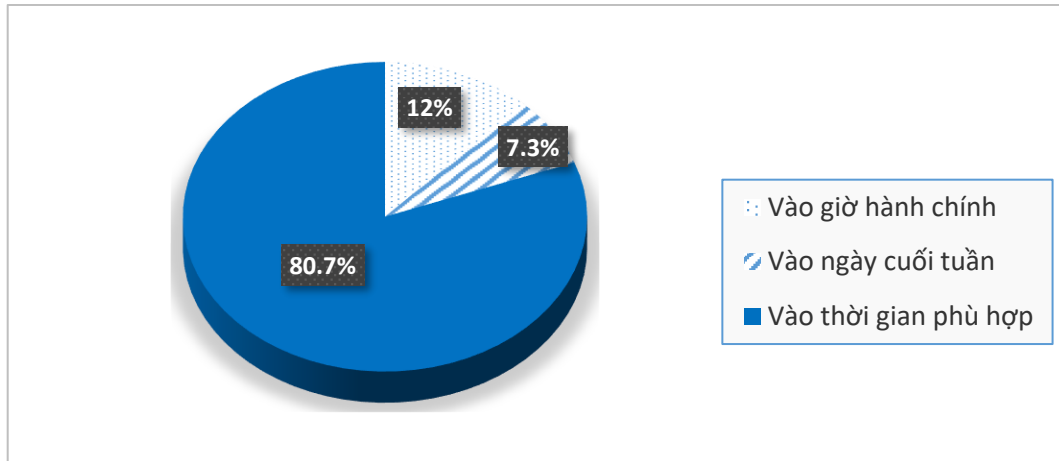


Biểu đồ 2.6. Các kỹ năng người lao động mong muốn học tập

Trong các kỹ năng được liệt kê, người lao động đánh giá kỹ năng *Giới thiệu bản thân và chào mừng khách* (98%) và *Cảm ơn và chào tạm biệt* (92.7%) là 2 kỹ năng quan

trọng nhất cần được đưa vào nội dung của khóa học Hỏi và trả lời câu hỏi của khách. Tiếp theo, kỹ năng *Cung cấp thông tin/lời khuyên, đáp ứng yêu cầu của khách* và *Tư vấn địa điểm mua sắm, ăn uống, tham quan* cũng được người lao động đánh giá là những kỹ năng cần thiết với tỉ lệ lựa chọn vào khoảng 70% đến 80%. Lần lượt, *Giải quyết các vấn đề liên quan đến thanh toán, phương tiện đi lại* và *Giải thích về nội quy điểm đến và các lưu ý về văn hóa* là những kỹ năng tiếp theo được chọn lựa bởi đối tượng khảo sát. Cuối cùng, kỹ năng *Mô tả lịch trình* được chọn lựa bởi một số ít người lao động (32%).

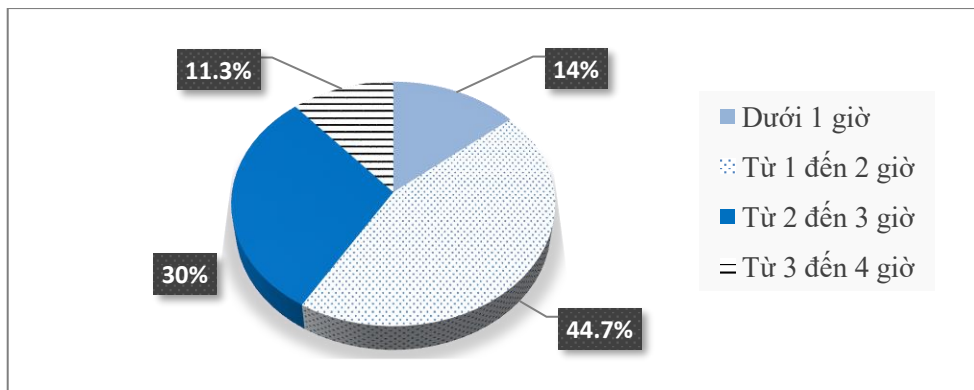
c. Thời gian học tập



Biểu đồ 2.7. Mong muốn về thời gian học tập

Bố trí được thời gian học tập hợp lý sẽ quyết định hiệu quả của khóa học, vì vậy tìm hiểu về mong muốn của đội ngũ người lao động về thời gian học tập phù hợp là điều vô cùng quan trọng. Với đặc thù công việc bận rộn, đặc biệt là vào các ngày cuối tuần, 80.7% người lao động tham gia khảo sát lựa chọn phương án sắp xếp thời gian phù hợp với công việc và tự bố trí học tập trong ngày/tuần. Vẫn có 12% đối tượng điều tra mong muốn học tập vào giờ hành chính.

d. Thời lượng tham gia khóa học trong 1 tuần



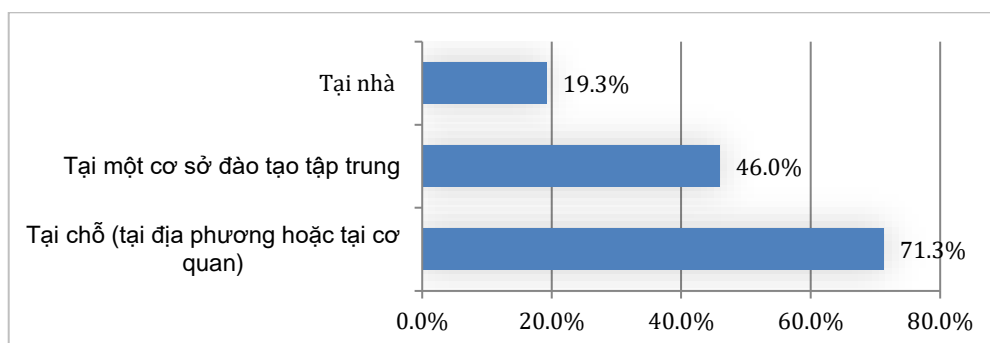
Biểu đồ 2.8. Mong muốn về thời lượng tham gia khóa học

Qua khảo sát, khoảng 45% đối tượng được hỏi cho biết có thể dành ra từ 1 đến 2 giờ mỗi tuần cho việc học tập. 30% người được hỏi có thể đầu tư từ 2 đến 3 giờ để học

Tiếng Anh. Một lượng nhỏ người lao động, cụ thể là 11.3% có thể dành ra 3 đến 4 giờ/1 tuần để học, trong khi đó 14% người được hỏi cho biết họ chỉ có thể dành ra dưới 1 giờ cho việc học.

Từ thông tin thu thập được từ nhóm đối tượng được khảo sát này, nội dung của khóa học trực tuyến sẽ được cân nhắc xây dựng sao cho phù hợp với khả năng tham gia học tập của người lao động.

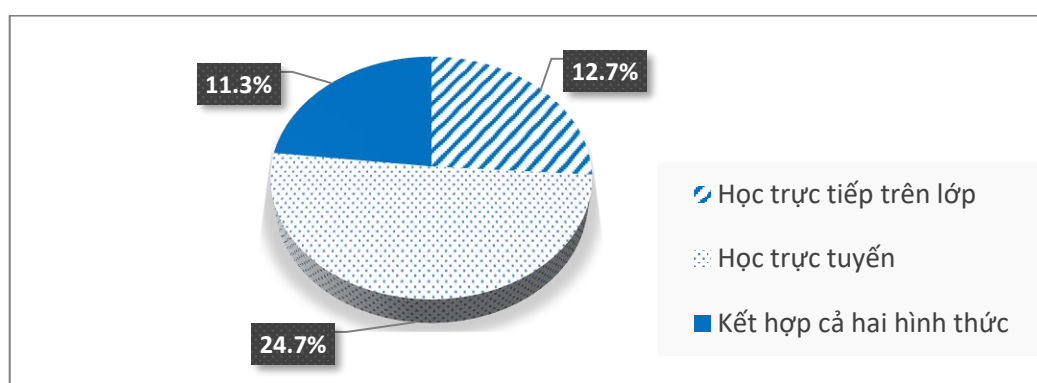
e. Địa điểm tổ chức học tập



Biểu đồ 2.9. Mong muốn về địa điểm tổ chức học tập

Kết quả khảo sát cho thấy 71.3% người lao động được hỏi mong muốn được học tập tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan) để thuận tiện cho công việc. Tiếp theo, 46% người khảo sát muốn được học tập tại một cơ sở đào tạo tập trung ví dụ như trường Đại học Hoa Lư. Cuối cùng, hơn 19% số người được hỏi thể hiện mong muốn được học tập tại nhà. Kết quả này sẽ là cơ sở để nhóm nghiên cứu đề tài chọn lựa địa điểm học phù hợp cho các khóa học bồi dưỡng nâng cao trình độ tiếng Anh.

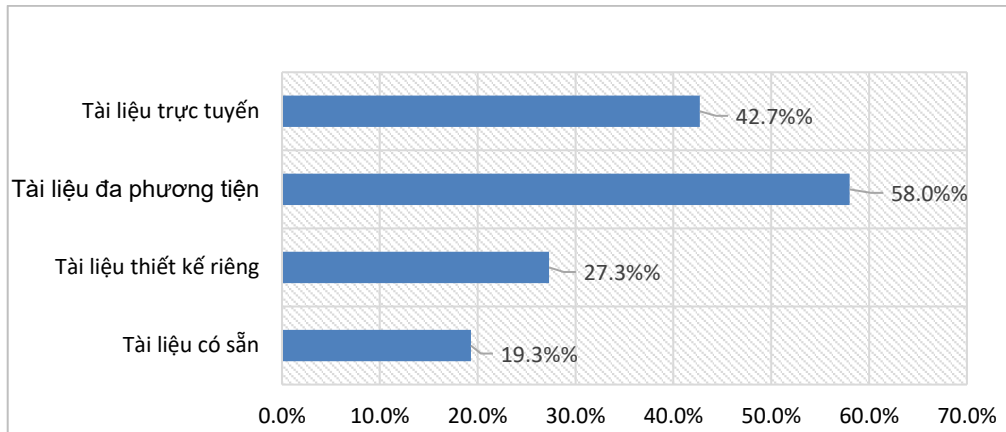
f. Hình thức tổ chức học tập



Biểu đồ 2.10. Mong muốn về hình thức tổ chức học tập

Khi được hỏi về hình thức tổ chức học tập mong muốn, người lao động tại khu điểm du lịch tham gia khảo sát lần lượt dành sự ưu tiên cho hình thức học tập trực tuyến (sử dụng điện thoại hoặc máy tính) và học trực tiếp trên lớp với tỉ lệ tương ứng là 24.7% và 12.7%. Đáng chú ý nhất, hơn 60% số người được hỏi đã lựa chọn sự kết hợp giữa hình thức học tập trực tiếp trên lớp và học trực tuyến có sử dụng điện thoại hoặc máy tính.

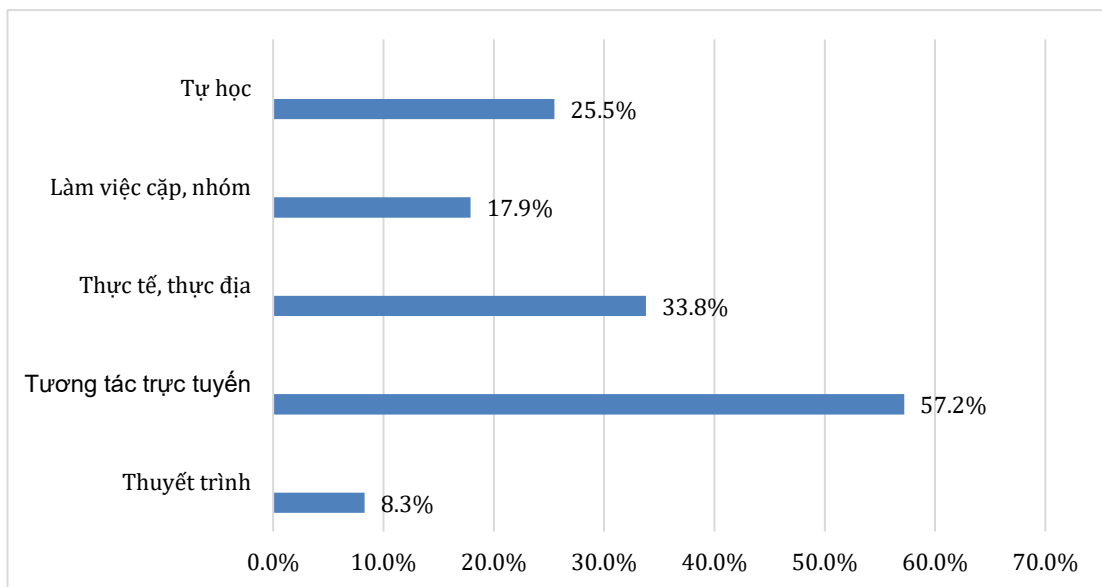
g. Tài liệu học tập



Biểu đồ 2.11. Mong muốn về tài liệu học tập

Tài liệu học tập phục vụ khóa học ở dạng tài liệu đa phương tiện như video, băng, đĩa và tài liệu trực tuyến là hai dạng được người tham gia khảo sát chọn lựa nhiều nhất (với tỉ lệ lựa chọn lần lượt là 58% và 42.7%). Ngoài ra, tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in được 27.3% người phỏng vấn chọn lựa. Tài liệu sẵn có trên thị trường nhận được ít sự lựa chọn nhất, chỉ với hơn 19%.

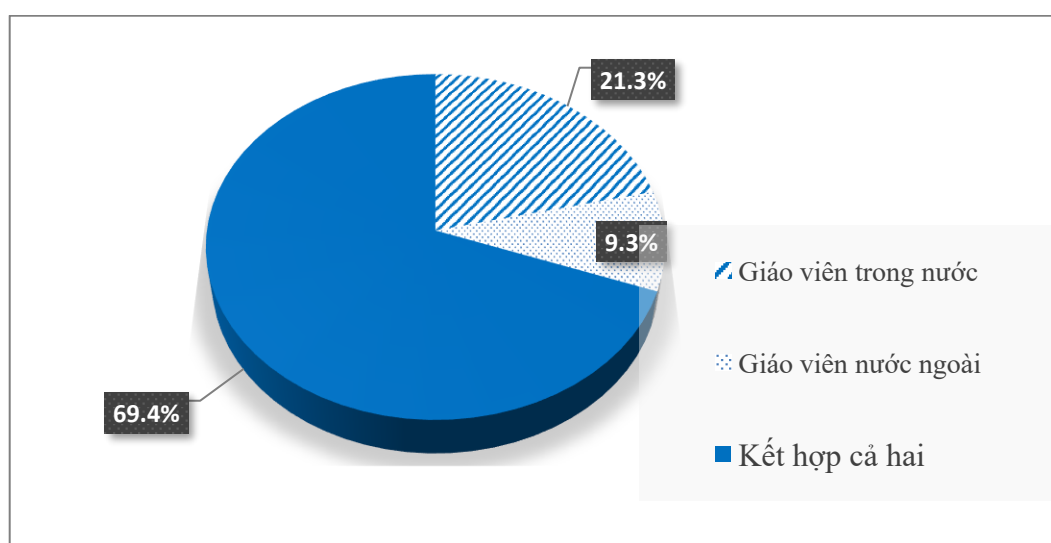
h. Phương pháp học tập



Biểu đồ 2.12. Mong muốn về phương pháp học tập

Kết quả khảo sát cho thấy, hơn một nửa số người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch được hỏi đánh giá phương pháp tương tác trực tuyến là phù hợp với họ. Tiếp theo là hoạt động thực tế, thực địa (33.8%), hoạt động tự học (25.5%) và hoạt động làm việc cặp, nhóm (17.9%). Hình thức thuyết trình là hình thức được ít người chọn nhất, chỉ với 8.3%. Kết quả chọn lựa như trên có thể phản ánh được đặc thù công việc bận rộn của người lao động. Họ mong muốn được học trực tuyến để tiết kiệm thời gian di chuyển và tranh thủ được thời gian làm việc tại các khu điểm du lịch.

i. Giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học Tiếng Anh



Biểu đồ 2.13. Mong muốn về giáo viên hướng dẫn khóa học

Câu hỏi cuối cùng của phiếu khảo sát đề cập đến mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học bồi dưỡng năng lực Tiếng Anh cho đối tượng được điều tra. Gần 70% người lao động được hỏi có mong muốn được học tập với cả giáo viên trong nước và nước ngoài. Sự kết hợp trên vừa đảm bảo cho học viên có thể tiếp thu được hết kiến thức trong khóa học và được thực hành với đối tượng người nước ngoài phục vụ trực tiếp cho công việc của mình. Tuy nhiên, cũng vẫn có 21.3% người tham gia khảo sát chỉ muốn học với giáo viên người Việt Nam và 9.3% chỉ muốn học với giáo viên người nước ngoài.

2.2.3.4. Kết luận về kết quả khảo sát người lao động tại các khu điểm du lịch

Như vậy, kết quả thu được từ phiếu khảo sát trên 150 người lao động tại các khu điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã phản ánh được thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của nhóm đối tượng này cũng như nhu cầu bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh của họ.

- *Về thực trạng:* Người lao động du lịch tại các khu điểm phần lớn có độ tuổi từ 25-45, chủ yếu là lao động phổ thông. Về cơ bản, người lao động tại các khu điểm du lịch tham gia khảo sát đều đã có kinh nghiệm trong công việc và có sử dụng Tiếng Anh, chủ yếu là kỹ năng Nghe và Nói. Tuy nhiên, việc sử dụng tiếng Anh của họ mới chỉ ở mức độ cơ bản, chưa thông thạo giao tiếp, do đó mới chỉ đáp ứng được một phần trong nhiệm vụ công việc.

Người lao động tại các khu điểm du lịch gặp nhiều khó khăn trong giao tiếp Tiếng Anh với những hạn chế về vốn từ vựng, kiến thức ngữ pháp, khả năng phát âm và nghe từ chính xác.

- *Về nhu cầu:* Đa số các đối tượng được khảo sát đều đồng tình chọn các nội dung cơ bản về các điểm du lịch quan trọng ở Ninh Bình như vẻ đẹp tự nhiên, tổng quan về điểm đến, lịch sử văn hóa, v.v. để đưa vào trong nội dung khóa học, đồng thời cũng thể hiện mong muốn được học tập, nâng cao những kỹ năng nghề nghiệp cần thiết cho công việc của họ như giới thiệu bản thân, chào mừng khách, cung cấp thông tin, đáp ứng yêu cầu của khách...

Về thời gian học tập, phần lớn người lao động tại các khu điểm du lịch có thể dành được thời gian tương đối lý tưởng (từ 1-2 giờ) cho việc học Tiếng Anh mỗi tuần với yêu cầu bố trí thời gian phù hợp với công việc của họ. Phương pháp học tập kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp được ưu tiên lựa chọn do những lợi ích mà nó đem lại. Về giáo viên hướng dẫn khóa học, người lao động mong muốn được học kết hợp cả giáo viên trong và ngoài nước để có cơ hội tiếp thu kiến thức dễ dàng hơn.

2.2.4. Kết quả khảo sát người lao động du lịch tại cơ sở dịch vụ du lịch

Để đánh giá về thực trạng và nhu cầu bồi dưỡng năng lực Tiếng Anh giao tiếp cho đối tượng người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch, chúng tôi đã tiến hành khảo sát 250 đối tượng ứng với 250 phiếu với cơ cấu giới tính và độ tuổi đa dạng.

Phần I – Thông tin chung: Thu thập thông tin của các đối tượng về *giới tính, độ tuổi, trình độ văn hóa, trình độ Tiếng Anh và thời gian làm việc tại các cơ sở dịch vụ du lịch.*

Phần II – Khảo sát thực trạng: Tìm hiểu thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của các đối tượng với các thông tin về *kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất, mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh, những khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh.*

Phần III – Khảo sát nhu cầu: Tìm hiểu nhu cầu nâng cao năng lực Tiếng Anh của người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch. Thông tin thu thập được gồm hai mảng chính là nội dung chương trình và cách thức tổ chức chương trình. Cụ thể là các thông tin về *nội dung về các điểm du lịch, kỹ năng phục vụ cho người lao động, thời gian học tập, thời lượng học mỗi tuần, địa điểm tổ chức học tập, hình thức tổ chức, tài liệu sử dụng trong khóa học, phương pháp học tập và giáo viên hướng dẫn trong khóa học.*

2.2.4.1. Kết quả khảo sát phần thông tin chung

- *Về giới tính:* Cơ cấu giới tính của lực lượng người lao động làm việc tại các cơ sở dịch vụ du lịch không có sự chênh lệch nhiều. Tỷ lệ nam giới là 46% và nữ giới là 54%.

- *Về công việc hiện tại:* Qua khảo sát, các công việc tại các cơ sở dịch vụ du lịch bao gồm lễ tân, phục vụ buồng, bếp, nhân viên sảnh, an ninh, hành lý. Trong đó chủ yếu là công việc lễ tân và phục vụ buồng. Đây là hai vị trí có cơ hội tiếp xúc với du khách nước ngoài nhiều hơn cả.

- *Về địa điểm làm việc:* Khảo sát diễn ra tại các cơ sở dịch vụ du lịch bao gồm khách sạn, nhà hàng, homestay trên địa bàn tỉnh Ninh Bình tại các huyện Nho Quan,

Gia Viễn, Hoa Lư, thành phố Ninh Bình. Trong đó số lượng các khách sạn, nhà hàng, homestay tại huyện Hoa Lư và thành phố Ninh Bình chiếm số lượng cao hơn do tại đây tập trung nhiều địa điểm du lịch nổi tiếng.

- *Về độ tuổi*: Số lượng người lao động có độ tuổi từ 25 đến 45 chiếm đa số (72%). Tiếp theo là độ tuổi trên 45 (18%) và cuối cùng là lực lượng lao động ở độ tuổi dưới 25 (10%). Con số này phù hợp với yêu cầu về đội ngũ lao động trong các ngành nghề nói chung và ngành du lịch nói riêng. Độ tuổi từ 25 đến 45, người lao động đã có đủ thời gian để tham gia các chương trình học liên quan đến công việc mình làm; đồng thời cũng là độ tuổi lao động sung sức nhất.

- *Về trình độ văn hóa*: Cũng giống như đội ngũ lao động tại các khu điểm, tỉ lệ người lao động có trình độ phổ thông chiếm đa số (58%). Tiếp theo là lượng người lao động có bằng trung cấp nghề (23.2%). Lượng lao động này chủ yếu giữ các vị trí quan trọng tại các cơ sở dịch vụ du lịch như trưởng bộ phận, tổ trưởng, trưởng buồng, ... Cũng theo khảo sát, có 18% người lao động có trình độ cử nhân, tốt nghiệp các trường đại học với nhiều ngành nghề khác nhau. Ngoài ra, có 2/250 phiếu có trình độ văn hóa khác bao gồm tốt nghiệp cao đẳng nghề và có chứng chỉ khóa học ngắn hạn về du lịch.

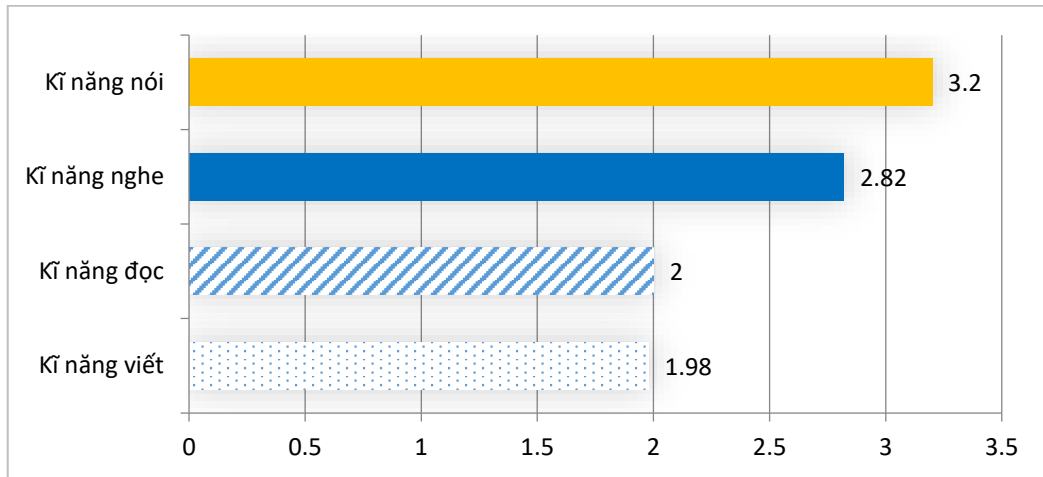
- *Trình độ tiếng Anh hiện tại*: 78% số lượng lao động được khảo sát có trình độ tiếng Anh ở bậc sơ cấp. Điều đó có nghĩa họ chỉ có thể giao tiếp tiếng Anh ở mức độ cơ bản với các câu ngắn cùng lượng từ vựng đơn giản. 20% có trình độ trung cấp ở mức độ khá. Họ có thể hiểu các câu khá dài, ở nhiều tình huống. Không có người lao động nào có trình độ cao cấp tiếng Anh. Ngoài ra có 5 phiếu khảo sát có trình độ khác bao gồm tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành tiếng Anh và có chứng chỉ tiếng Anh như TOEFL hay TOEIC, ...

- *Về thời gian làm công việc hiện tại*: Hơn 50% người lao động được khảo sát có thời gian làm việc từ 1 đến 5 năm. Tiếp đến với 35% làm việc từ 6 đến 10 năm. Có thể hiểu rằng rất nhiều công việc tại các cơ sở du lịch là công việc thời vụ, đặc biệt trong mùa du lịch. Chính vì vậy thời gian người lao động làm việc ở vị trí hiện tại chủ yếu là 1, 2 năm.

2.2.4.2. Kết quả khảo sát thực trạng

a. Kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất

Câu hỏi với mục đích điều tra mức độ khó của các kỹ năng tiếng Anh đối với người lao động du lịch tại các cơ sở dịch vụ du lịch. Đối tượng tham gia khảo sát sẽ đánh số từ 1-4 theo mức độ từ khó nhất đến dễ nhất: 1 - khó nhất, 2 - khó, 3 - dễ, 4 - dễ nhất với 4 kỹ năng: Nghe, Nói, Đọc, Viết. Kết quả cụ thể được phân tích qua phần mềm SPSS phiên bản 20 để tìm ra trị số trung bình (Mean). Kỹ năng nào khó nhất sẽ có trị số Mean nhỏ nhất. Kết quả cụ thể được thể hiện trong biểu đồ dưới đây:

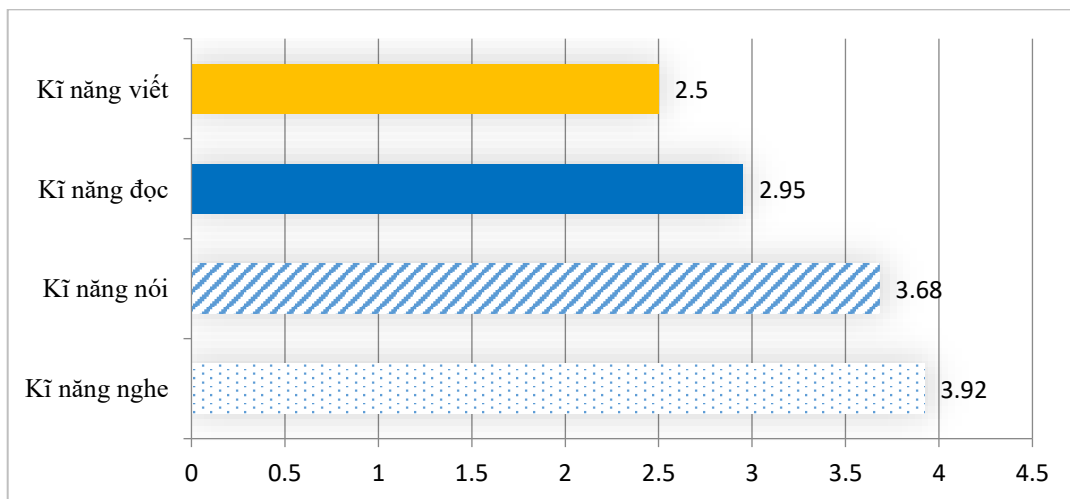


Biểu đồ 2.14. Độ khó của các kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh

Kết quả khảo sát đã chỉ ra rằng kỹ năng Viết được cho là kỹ năng khó nhất (1), tiếp đến là kỹ năng Đọc (2), kỹ năng Nghe (3) và ít khó nhất là kỹ năng Nói (4). Thực tế rằng, đối với người lao động tại các cơ sở du lịch, nói và nghe là 2 kỹ năng được sử dụng nhiều hơn khi họ phải tiếp xúc trực tiếp với khách nước ngoài. Ngược lại, kỹ năng đọc và viết ít được người lao động sử dụng.

b. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh

Câu hỏi khảo sát mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng tiếng Anh bằng cách khoanh tròn vào các lựa chọn: 5 = Rất nhiều; 4 = Nhiều; 3 = Bình thường; 2 = Ít; 1 = Rất ít. Kết quả khảo sát như sau:



Biểu đồ 2.15. Mức độ sử dụng thường xuyên các kỹ năng Tiếng Anh

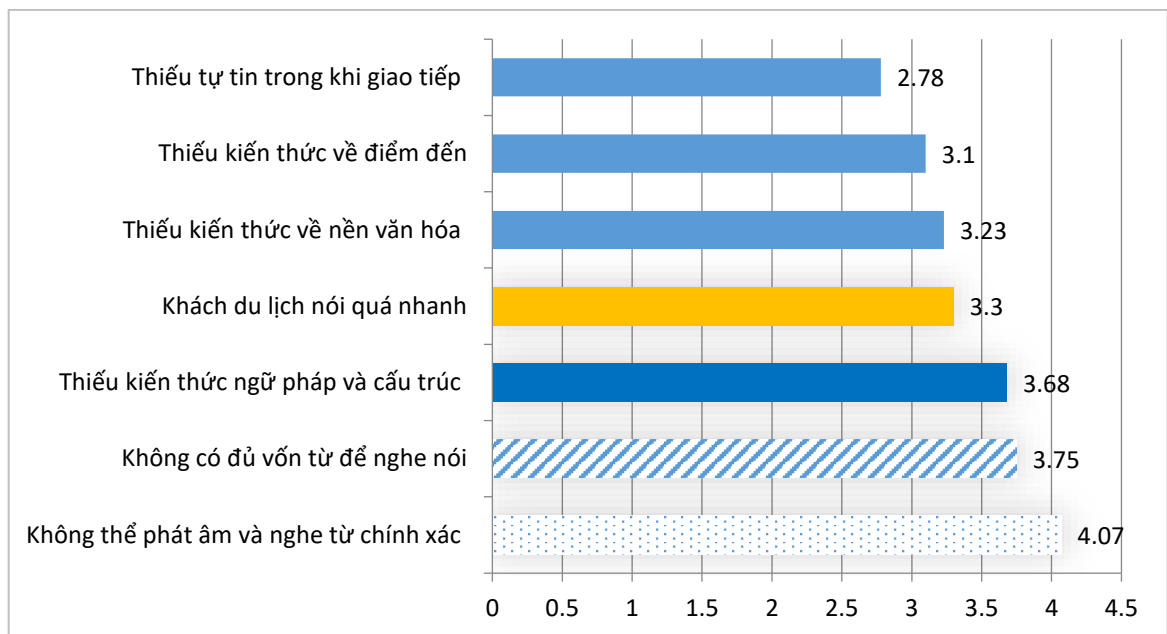
Kết quả khảo sát được phân tích qua phần mềm thống kê SPSS, kỹ năng nào có trị số Mean cao nhất có nghĩa là kỹ năng đó được sử dụng nhiều nhất. Qua biểu đồ trên có thể thấy rằng: Kỹ năng Nghe, Nói là hai kỹ năng được sử dụng thường xuyên nhất, tiếp đến là kỹ năng Đọc và Viết. Như phân tích ở trên, 2 kỹ năng nghe nói được sử dụng

nhiều hơn do yêu cầu công việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch khi họ chủ yếu giao tiếp trực tiếp với du khách nước ngoài.

c. Những khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh

- Khó khăn trong kỹ năng nghe, nói

Đối với câu hỏi này, đối tượng khảo sát sẽ khoanh tròn vào các lựa chọn: 5 = Rất thường xuyên; 4 = Thường xuyên; 3 = thỉnh thoảng; 2 = Ít; 1 = Rất ít vào các khó khăn trong kỹ năng nghe, nói. Kết quả khảo sát sau khi phân tích qua phần mềm SPSS được thể hiện như sau:

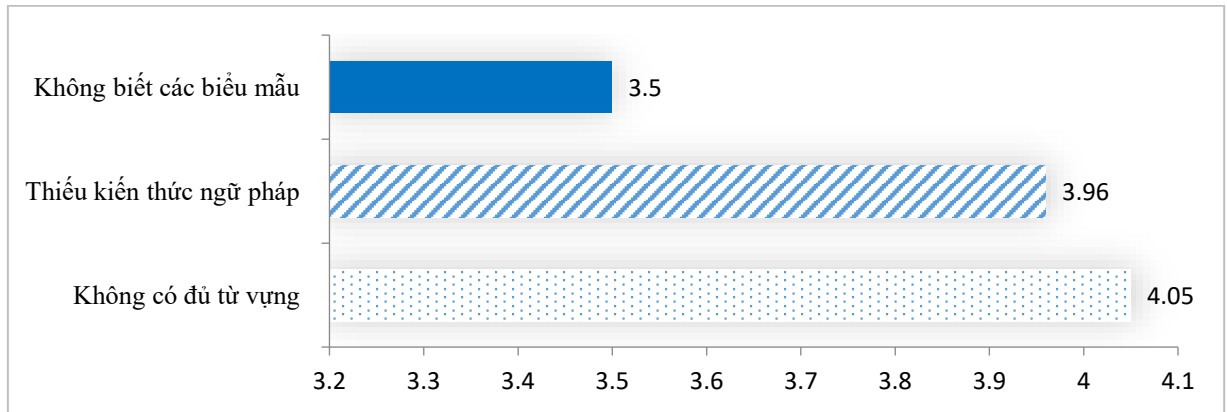


Biểu đồ 2.16. Những khó khăn trong việc sử dụng kỹ năng nghe, nói

Có thể thấy, người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch gặp khó khăn trong vấn đề phát âm. Họ không thể phát âm và nghe từ chính xác. Điều này có thể hiểu vì người Việt Nam nói chung thường chú trọng nhiều đến ngữ pháp khi học ngôn ngữ nước ngoài. Người lao động làm việc tại các cơ sở dịch vụ du lịch cũng không phải ngoại lệ. Họ gặp nhiều khó khăn với phần phát âm và từ vựng nhất. Sau đó là kiến thức ngữ pháp và cấu trúc. Ngoài ra, tốc độ nói quá nhanh của khách du lịch cũng là một trở ngại trong quá trình giao tiếp. Thiếu kiến thức về nền văn hóa của du khách và kiến thức về điểm đến là những khó khăn tiếp theo mà người lao động gặp phải. Việc thiếu tự tin trong giao tiếp thực chất lại không khiến người lao động gặp nhiều khó khăn vì họ có điều kiện tiếp xúc với người nước ngoài thường xuyên.

- Khó khăn trong kỹ năng đọc, viết:

Kết quả khảo sát những khó khăn người lao động gặp phải khi sử dụng hai kỹ năng đọc, viết được thể hiện qua bảng phân tích trị số Mean sau đây:



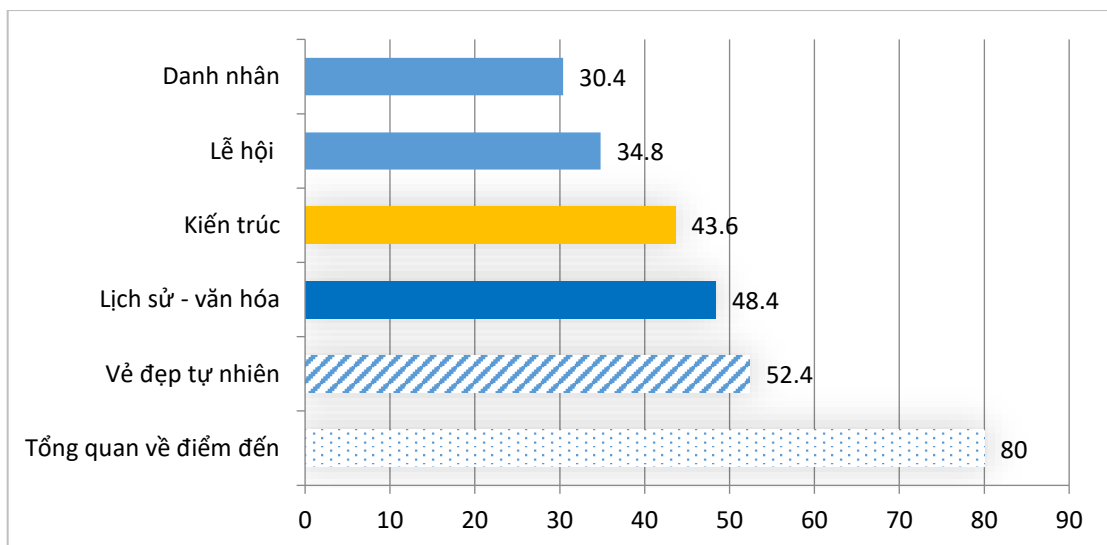
Biểu đồ 2.17. Những khó khăn trong việc sử dụng kỹ năng đọc, viết

Với số liệu được phân tích qua phần mềm SPSS, có thể thấy rằng đối với kỹ năng đọc, viết, việc không có đủ vốn từ vựng gây ra nhiều khó khăn cho người lao động hơn cả. Họ không tìm được từ tiếng Anh để diễn tả thông điệp giao tiếp của mình. Việc thiếu kiến thức ngữ pháp là khó khăn thứ 2 mà họ gặp phải. Đa số người lao động làm việc tại các cơ sở dịch vụ du lịch chỉ biết các mẫu câu giao tiếp cơ bản, các câu ngắn đơn giản để trình bày yêu cầu, đề nghị, mệnh lệnh, Khó khăn thứ 3 trong kỹ năng đọc, viết là việc không biết các biểu mẫu. Lí do là người lao động không có nhiều cơ hội tiếp xúc với các loại biểu mẫu bằng tiếng Anh trong quá trình làm việc của mình.

2.2.4.3. Kết quả khảo sát nhu cầu

a. Nội dung chương trình

Câu hỏi khảo sát các nội dung người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch muốn học khi tìm hiểu về các điểm du lịch bao gồm các nội dung: Tổng quan về điểm đến, kiến trúc, lịch sử - văn hóa, vẻ đẹp tự nhiên, lễ hội, danh nhân. Đối tượng khảo sát có thể chọn hơn 1 nội dung. Kết quả khảo sát được phân tích qua phần mềm SPSS và được thể hiện qua bảng, biểu dưới đây:

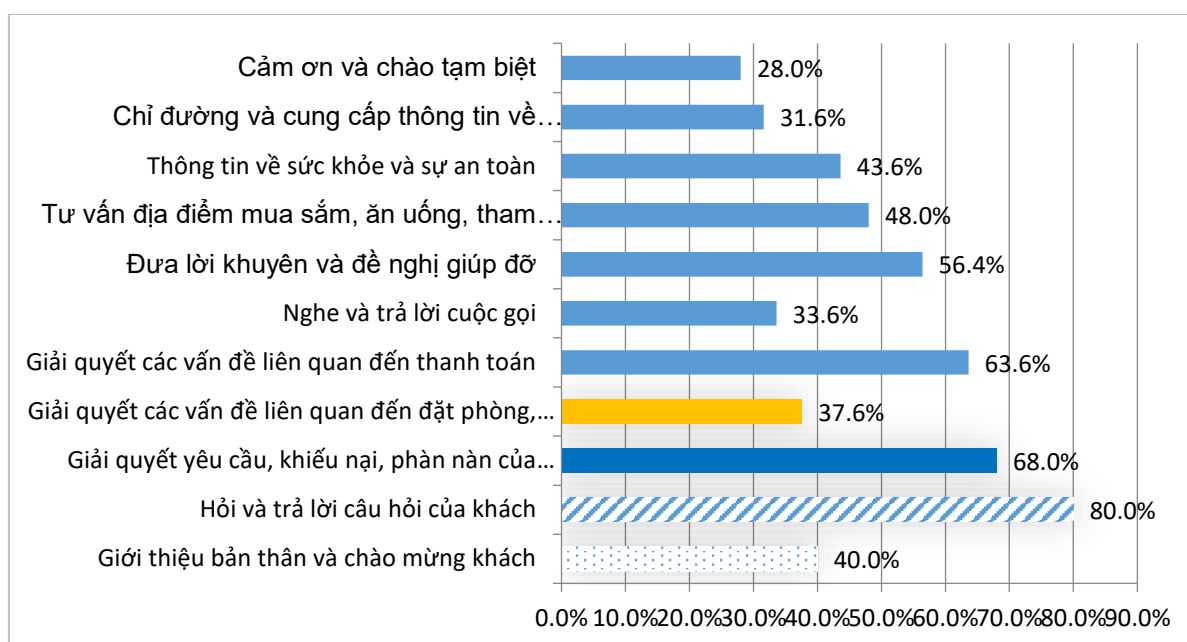


Biểu đồ 2.18. Nội dung mong muốn học tập

Từ biểu đồ trên có thể thấy rằng, nội dung tổng quan về điểm đến được nhiều người lao động mong muốn học hơn cả. Tiếp theo là nội dung về vẻ đẹp thiên nhiên và lịch sử văn hóa. Kiến trúc, lễ hội và danh nhân là các nội dung cuối cùng mà người lao động muốn học.

b. Các kỹ năng người lao động muốn học tập

Câu hỏi khảo sát các kỹ năng mà người lao động muốn học để phục vụ công việc của mình. Đây là các kỹ năng cơ bản ở các vị trí việc làm khác nhau trong các cơ sở dịch vụ du lịch. Kết quả được phân tích qua phần mềm SPSS và được thể hiện qua biểu đồ dưới đây.



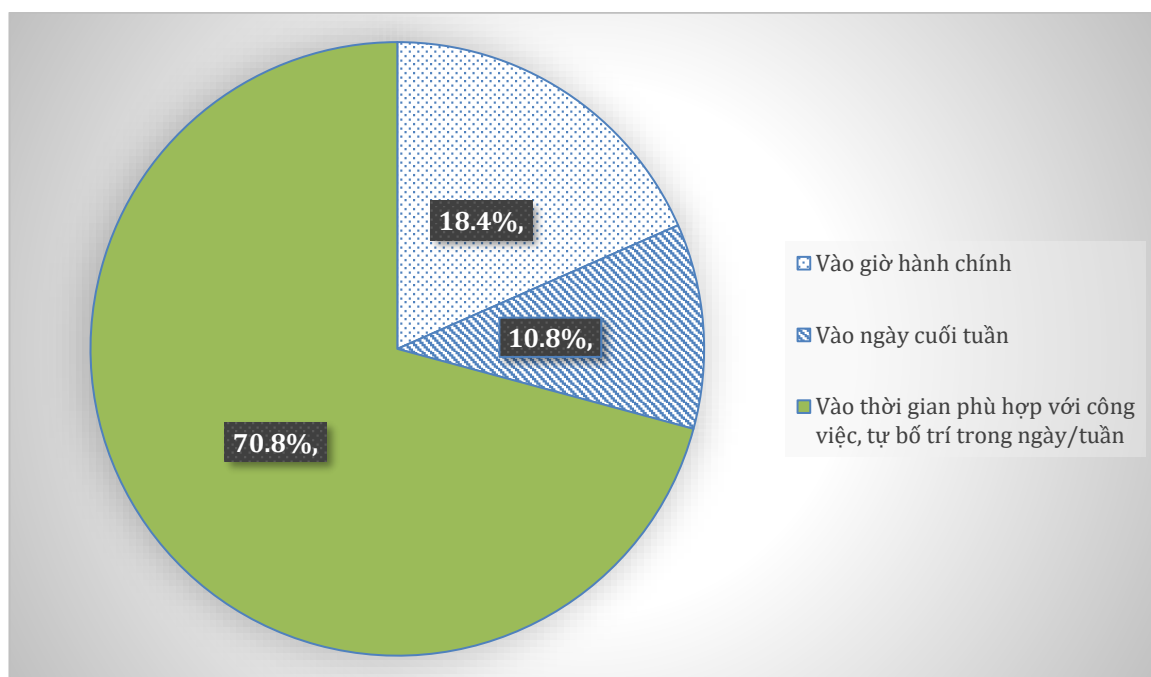
Biểu đồ 2.19. Kỹ năng người lao động mong muốn học tập

Trong các kỹ năng được liệt kê, 80% người lao động đánh giá việc Hỏi và trả lời câu hỏi của khách là kỹ năng quan trọng nhất và cần được đưa vào trong khóa học. Tiếp theo, kỹ năng giải quyết yêu cầu, khiếu nại, phàn nàn của khách và giải quyết các vấn đề liên quan đến thanh toán cũng là kỹ năng cần thiết (63.6%). Lần lượt, đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ và tư vấn địa điểm ăn uống là hai kỹ năng tiếp theo trong chọn lựa của đối tượng khảo sát.

Ngược lại, kỹ năng cảm ơn và chào tạm biệt (28%) cũng như chỉ đường (31.3%) được chọn lựa bởi một số ít người lao động.

c. Mong muốn về thời gian học tập

Câu hỏi khảo sát thời gian mà các đối tượng khảo sát muốn được học bao gồm: Vào giờ hành chính; Vào ngày cuối tuần; Vào thời gian phù hợp với công việc, tự bố trí trong ngày/tuần. Kết quả khảo sát như sau:

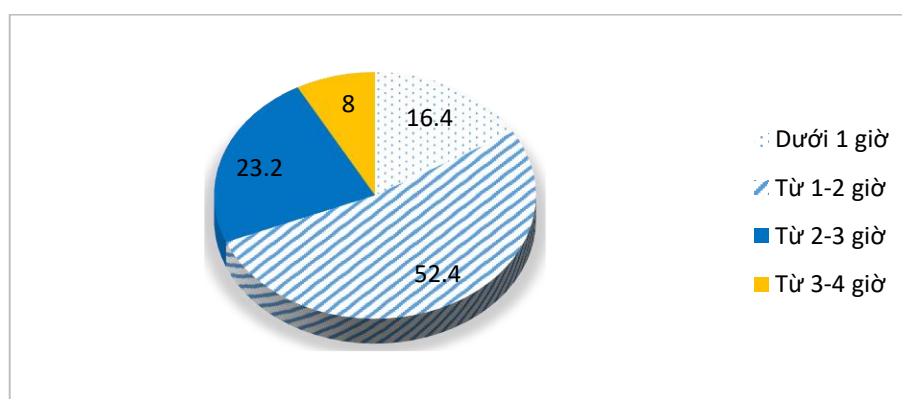


Biểu đồ 2.20. Mong muốn về thời gian học tập

Đa số người lao động được khảo sát mong muốn được học vào thời gian phù hợp với công việc, tự bố trí trong ngày/ tuần chiếm 70.8%. Điều này xuất phát từ yêu cầu công việc của người lao động. Thực tế họ phải làm việc trong khoảng thời gian dài và dần trải trong cả ngày. Ngoài ra, người lao động cũng không thể học vào giờ hành chính vì còn phải làm công việc chính tại cơ sở dịch vụ du lịch. Cuối tuần cũng không phải là thời gian học phù hợp vì cuối tuần là thời gian cao điểm đón khách tại các cơ sở.

d. Mong muốn về thời lượng học tập

Câu hỏi khảo sát lượng thời gian tham gia khóa học trong 1 tuần bao gồm các lựa chọn: Dưới 1 giờ; Từ 1-2 giờ; Từ 2-3 giờ; Từ 3-4 giờ. Kết quả khảo sát như sau:

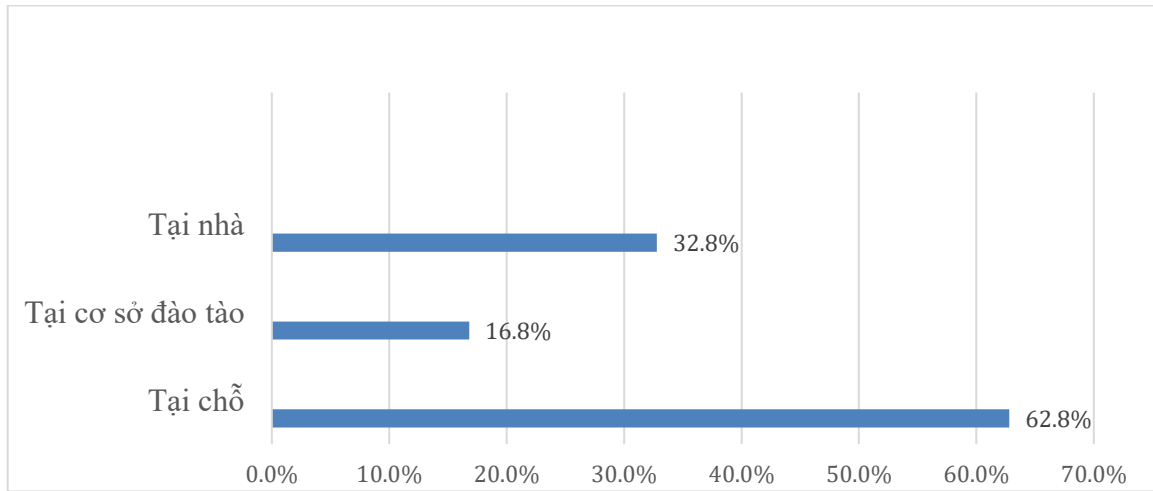


Biểu đồ 2.21. Mong muốn về thời lượng tham gia khóa học

Từ biểu đồ trên có thể thấy rằng đa số người lao động mong muốn được học từ 1-2 giờ trong tuần vào thời gian phù hợp với công việc và do họ tự bố trí. Tiếp theo là khoảng từ 2-3 giờ, dưới 1 giờ và từ 3-4 giờ.

e. Mong muốn về địa điểm tổ chức khóa học

Câu hỏi khảo sát địa điểm tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh bao gồm các lựa chọn: Tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan); Tại một cơ sở đào tạo tập trung (VD: Trường Đại học Hoa Lư); Tại nhà. Kết quả khảo sát như sau:

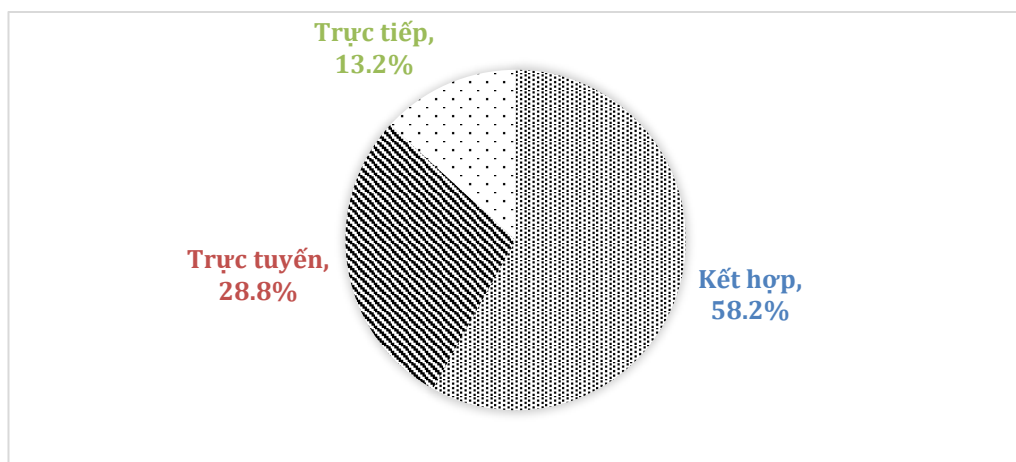


Biểu đồ 2.22. Mong muốn về địa điểm tổ chức khóa học

Qua biểu đồ trên có thể thấy 62.8% người lao động được hỏi mong muốn được học tập tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan) để thuận tiện cho công việc. Tiếp theo hơn 30% người khảo sát muốn được học tập tại nhà. Cuối cùng, hơn 16% người được hỏi muốn học tập tại một cơ sở đào tạo tập trung ví dụ như trường Đại học Hoa Lư. Kết quả này sẽ là cơ sở cho nhóm nghiên cứu đề tài trong việc chọn lựa địa điểm học phù hợp cho các khóa học bồi dưỡng tiếng Anh.

f. Mong muốn về hình thức tổ chức khóa học

Câu hỏi khảo sát hình thức tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh bao gồm các lựa chọn: Học trực tiếp trên lớp; Học trực tuyến (có sử dụng điện thoại hoặc máy tính); Kết hợp cả hai hình thức trên. Kết quả khảo sát như sau:

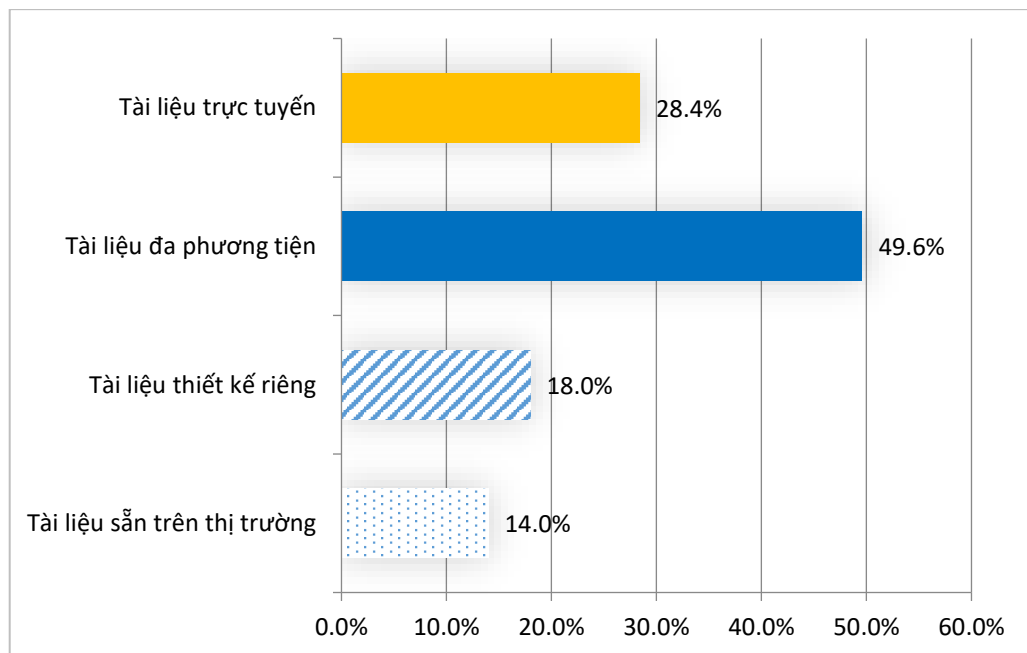


Biểu đồ 2.23. Mong muốn về hình thức tổ chức các khóa học

Từ biểu đồ trên có thể thấy hình thức học kết hợp cả trực tuyến và trực tiếp được ưa chuộng hơn cả (58%). Tiếp đến là học trực tuyến có sử dụng điện thoại hoặc máy tính (29%). Và cuối cùng là hình thức học trực tiếp trên lớp (13%). Thực tế hiện nay hình thức học trực tuyến ngày càng trở nên phổ biến do những tiện ích mà nó mang lại. Hình thức này trở nên hiệu quả với đối tượng người lao động muốn vừa học vừa làm. Tuy nhiên học trực tuyến thôi chưa đủ, người học cần có thời gian tiếp xúc trực tiếp với giáo viên để giải quyết các khúc mắc trong suốt quá trình học tập. Chính vì những lí do đó mà hình thức học kết hợp được nhiều người chọn hơn cả.

g. Nhu cầu về tài liệu sử dụng

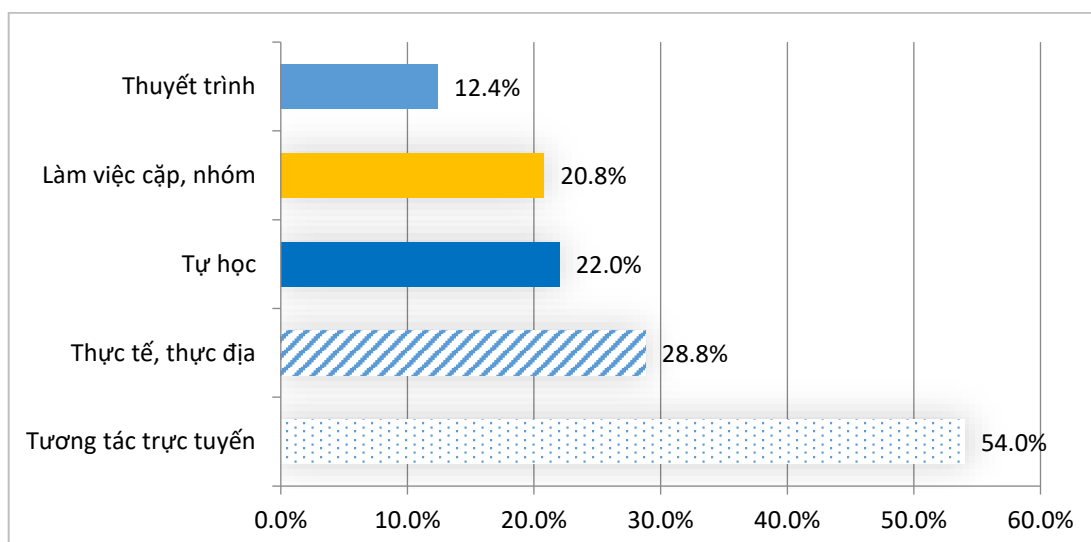
Câu hỏi khảo sát nhu cầu về tài liệu sẽ sử dụng của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh bao gồm các lựa chọn: Tài liệu sẵn có trên thị trường; Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in; Tài liệu đa phương tiện (video, băng, đĩa...); Tài liệu trực tuyến (phần mềm được thiết kế để học viên truy cập và sử dụng). Kết quả khảo sát như sau:



Biểu đồ 2.24. Mong muốn về tài liệu học tập

h. Mong muốn về phương pháp học tập

Câu hỏi khảo sát phương pháp học tập trong khóa học Tiếng Anh cho người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch bao gồm các lựa chọn: Thuyết trình; Tương tác trực tuyến; Thực tế, thực địa; Làm việc cặp, nhóm; Tự học. Kết quả khảo sát như sau:

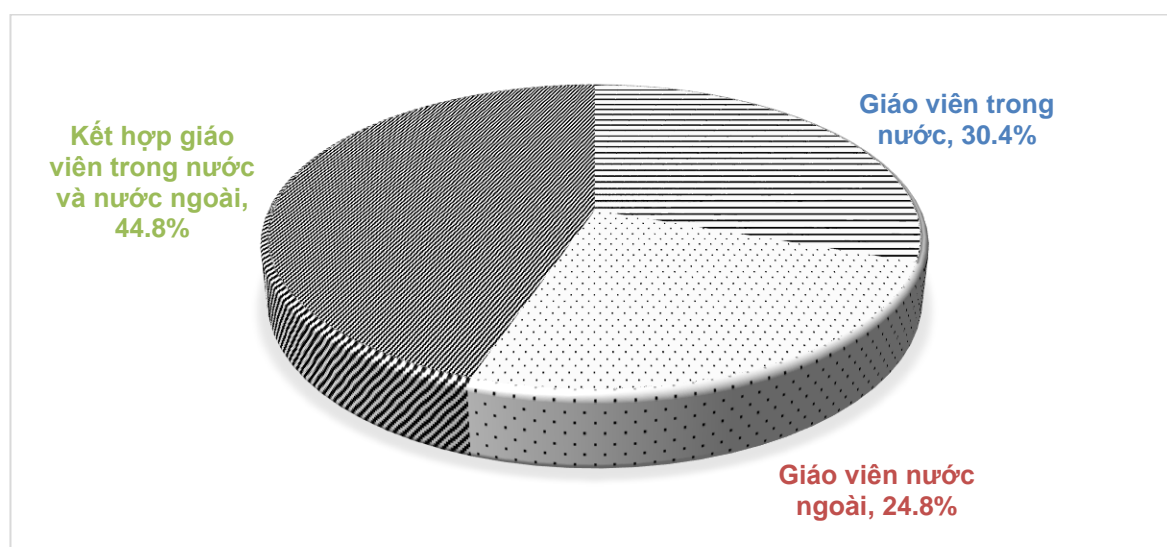


Biểu đồ 2.25. Mong muốn về phương pháp học tập

Kết quả khảo sát cho thấy, hơn một nửa số người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch được hỏi đánh giá phương pháp tương tác trực tuyến là phù hợp với họ. Tiếp theo là hoạt động thực tế, thực địa (gần 30%), hoạt động tự học (22%) và hoạt động làm việc cặp, nhóm (20%). Hình thức thuyết trình là hình thức được ít người chọn nhất, chỉ với hơn 12.4%. Kết quả chọn lựa như trên có thể phản ánh được đặc thù công việc bận rộn của người lao động. Họ mong muốn được học trực tuyến để tiết kiệm thời gian di chuyển và tranh thủ được thời gian làm việc tại cơ sở.

i. Mong muốn về giáo viên hướng dẫn

Câu hỏi khảo sát giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học Tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch bao gồm các lựa chọn: Giáo viên trong nước; Giáo viên nước ngoài; Kết hợp giáo viên trong nước và nước ngoài. Kết quả khảo sát như sau:



Biểu đồ 2.26. Mong muốn về giáo viên hướng dẫn khóa học

Câu hỏi cuối cùng của phiếu khảo sát đề cập đến mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học bồi dưỡng năng lực Tiếng Anh cho đối tượng được điều tra. 45% người lao động được hỏi có mong muốn được học tập với cả giáo viên trong nước và nước ngoài trong khóa học. Tuy nhiên cũng có đến 30% người được hỏi mong muốn học chỉ giáo viên trong nước và chỉ giáo viên nước ngoài (25%). Kết quả này phản ánh trình độ tiếng Anh hạn chế của người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch. Họ chưa đủ tự tin để học riêng với giáo viên nước ngoài. Chính vì thế mà số lượng người lao động chọn phương án kết hợp giáo viên nước ngoài, giáo viên trong nước và chỉ giáo viên trong nước chiếm nhiều hơn cả.

2.2.4.4. Kết luận về kết quả khảo sát người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch

Như vậy, phiếu khảo sát dành cho người lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch với 250 đối tượng đã phản ánh được thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của đội ngũ người lao động và nhu cầu bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh của họ.

- *Về thực trạng:* Về cơ bản, người lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tham gia khảo sát mới chỉ sử dụng tiếng Anh ở mức độ cơ bản, đáp ứng được một phần yêu cầu công việc. Kỹ năng nghe, nói được người lao động sử dụng thường xuyên hơn cả. Ngược lại kỹ năng đọc viết ít được sử dụng, chính vì thế chúng gây nhiều khó khăn cho người lao động.

- *Về nhu cầu:* Phần lớn người lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch có thể dành được thời gian tương đối lý tưởng (từ 1-2 giờ) cho việc học Tiếng Anh mỗi tuần với yêu cầu bố trí thời gian phù hợp với công việc của họ. Phương pháp học tập kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp ưu tiên lựa chọn do những lợi ích mà nó đem lại. Về giáo viên hướng dẫn khóa học, người lao động mong muốn được học kết hợp cả giáo viên trong và ngoài nước để có cơ hội tiếp thu kiến thức dễ dàng hơn.

2.2.5. Kết quả khảo sát hướng dẫn viên du lịch

Đối với đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, chúng tôi đã tiến hành khảo sát trên 120 đối tượng, tương ứng với 120 phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được thiết kế làm 3 phần chính:

Phần I – Thông tin chung: Thu thập thông tin của các đối tượng về *nơi làm việc, giới tính, độ tuổi, trình độ văn hóa, trình độ Tiếng Anh và thời gian làm hướng dẫn viên du lịch.*

Phần II – Khảo sát thực trạng: Tìm hiểu thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của các đối tượng với các thông tin về *kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất, mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh, những khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh.*

Phần III – Khảo sát nhu cầu: Tìm hiểu nhu cầu nâng cao năng lực Tiếng Anh của đối tượng hướng dẫn viên du lịch. Thông tin thu thập được gồm hai mảng chính là nội dung chương trình và cách thức tổ chức chương trình. Cụ thể là các thông tin về *các điểm du lịch mà hướng dẫn viên du lịch tại Ninh Bình cần học, nội dung về các điểm du*

lịch, kỹ năng phục vụ cho công việc hướng dẫn viên, thời gian học tập, thời lượng học mỗi tuần, địa điểm tổ chức học tập, hình thức tổ chức, tài liệu sử dụng trong khóa học, phương pháp học tập và giáo viên hướng dẫn trong khóa học.

2.2.5.1. Kết quả khảo sát phần thông tin chung

- *Về nơi làm việc:* Trong số 120 đối tượng được phỏng vấn, 102 đối tượng là hướng dẫn viên, thuyết minh viên tại 6 điểm du lịch nổi tiếng ở Ninh Bình (chiếm 85%), còn lại là 18 đối tượng đến từ 7 công ty dịch vụ du lịch (chiếm 15%).

Khu tâm linh núi chùa Bái Đính có số lượng hướng dẫn viên đông đảo nhất (62 hướng dẫn viên). Trung tâm bảo tồn di tích lịch sử - văn hóa Cố đô Hoa Lư, Khu du lịch sinh thái Tràng An và Vườn Quốc gia Cúc Phương lần lượt có 15, 11 và 10 hướng dẫn viên. Khu du lịch Tam Cốc – Bích Động chỉ có 3 hướng dẫn viên và Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long chỉ có 1 hướng dẫn viên.

- *Về giới tính:* Theo kết quả trên, phần lớn đối tượng hướng dẫn viên được khảo sát là phụ nữ (chiếm hơn 80%). Điều này thể hiện tỉ lệ chênh lệch khá lớn về giới tính trong đội ngũ hướng dẫn viên ở Ninh Bình.

- *Về độ tuổi:* Cơ cấu độ tuổi của hướng dẫn viên du lịch tại Ninh Bình có sự phân hóa rõ nét. Hướng dẫn viên thuộc nhóm tuổi từ 25 đến 45 chiếm 95% tổng số đối tượng khảo sát. Đây là nhóm đối tượng sinh từ năm 1975 đến 1995, là nhóm đối tượng có thể đảm bảo được điều kiện về chuyên môn và sức khỏe để thực hiện công việc.

- *Về trình độ văn hóa:* Đội ngũ hướng dẫn viên để đảm nhiệm được công việc hướng dẫn khách du lịch nước ngoài đến Ninh Bình đều tốt nghiệp từ các trường đào tạo về du lịch hoặc ngoại ngữ. Đó là lý do tại sao hướng dẫn viên có bằng cử nhân lại chiếm tỉ lệ lớn nhất (90%). Ngoài ra có một bộ phận hướng dẫn viên đã trải qua đào tạo tạo các trường trung cấp nghề du lịch và một số đã hoàn thành các khóa học sau đại học để phục vụ cho công việc hiện tại.

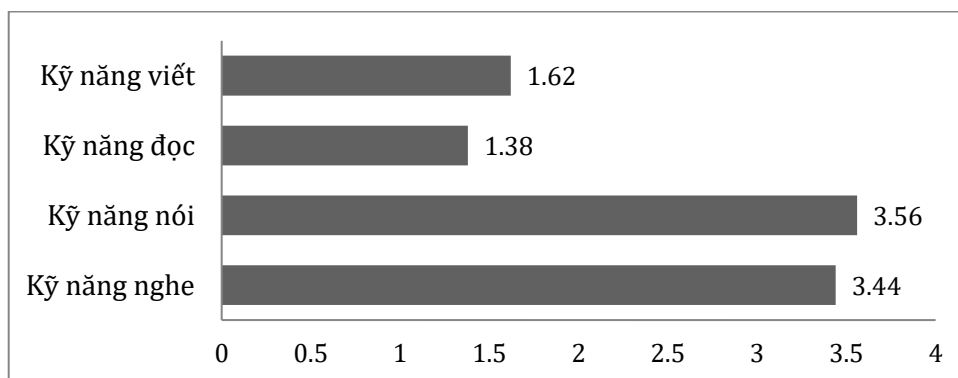
Điều này có nghĩa là đối tượng hướng dẫn viên nói trên đều đã học Tiếng Anh cơ bản như môn học bắt buộc tại các trường trung cấp, cao đẳng, đại học, ngoài ra họ cũng có thể được đào tạo Tiếng Anh du lịch theo đặc thù chuyên ngành của họ.

- *Về trình độ tiếng Anh đã có khi tuyển dụng:* Về trình độ tiếng Anh, người được khảo sát tự đánh giá trình độ của mình tương đương theo khung năng lực 6 bậc (A1, A2, B1, B2, C1, C2). 71% hướng dẫn viên đánh giá bản thân có năng lực tương đương trình độ B1 (trình độ trung cấp). Tiếp theo, có 17% người được khảo sát tự đánh giá có năng lực tương đương trình độ B2. Ngoài ra có một số hướng dẫn viên (10%) tự nhận năng lực Tiếng Anh chỉ tương đương trình độ A2. Một số ít hướng dẫn viên (2%) chọn kê khai chứng chỉ Tiếng Anh quốc tế (IELTS, TOEIC) nhưng cũng được xét tương đương ở trình độ B1 và B2.

- Về thời gian làm hướng dẫn viên du lịch: Kết quả khảo sát cho thấy 40% đội ngũ hướng dẫn viên có thời gian làm việc từ 1 đến 5 năm và 42% hướng dẫn viên có kinh nghiệm từ 6 đến 10 năm. Như vậy, phần lớn các đối tượng khảo sát có thời gian làm việc trong lĩnh vực công tác ở mức tương đối với những kinh nghiệm nhất định.

2.2.5.2. Kết quả khảo sát thực trạng

a. Kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh khó nhất

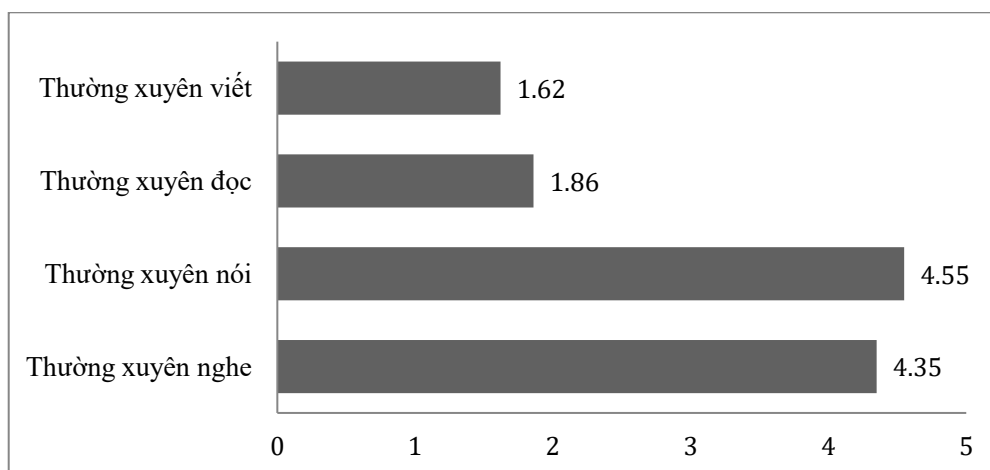


Biểu đồ 2.27. Độ khó của các kỹ năng Tiếng Anh

Kết quả từ phần mềm SPSS 20 cho thấy độ lệch chuẩn (Std. Deviation) của mỗi lựa chọn đều nhỏ hơn 0.5, điều đó chứng tỏ rằng sự khác biệt trong câu trả lời giữa các đối tượng ở mỗi lựa chọn là không nhiều. Hay nói cách khác, có sự thống nhất cao trong lựa chọn của 120 đối tượng phỏng vấn về kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh mà họ cảm thấy là khó nhất. Kết quả cho thấy, đội ngũ hướng dẫn viên đánh giá Đọc và Viết là hai kỹ năng khó hơn, trong khi đó Nói và Nghe là hai kỹ năng dễ hơn đối với họ.

Theo thang đo từ 1 đến 4 với mức độ đánh giá kỹ năng càng khó hơn thì điểm càng thấp hơn, chúng ta có thể sắp xếp các kỹ năng theo trình tự từ dễ đến khó như sau: Kỹ năng Nói (3.56) – Kỹ năng Nghe (3.44) – Kỹ năng Viết (1.62) – Kỹ năng Đọc (1.38).

b. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh



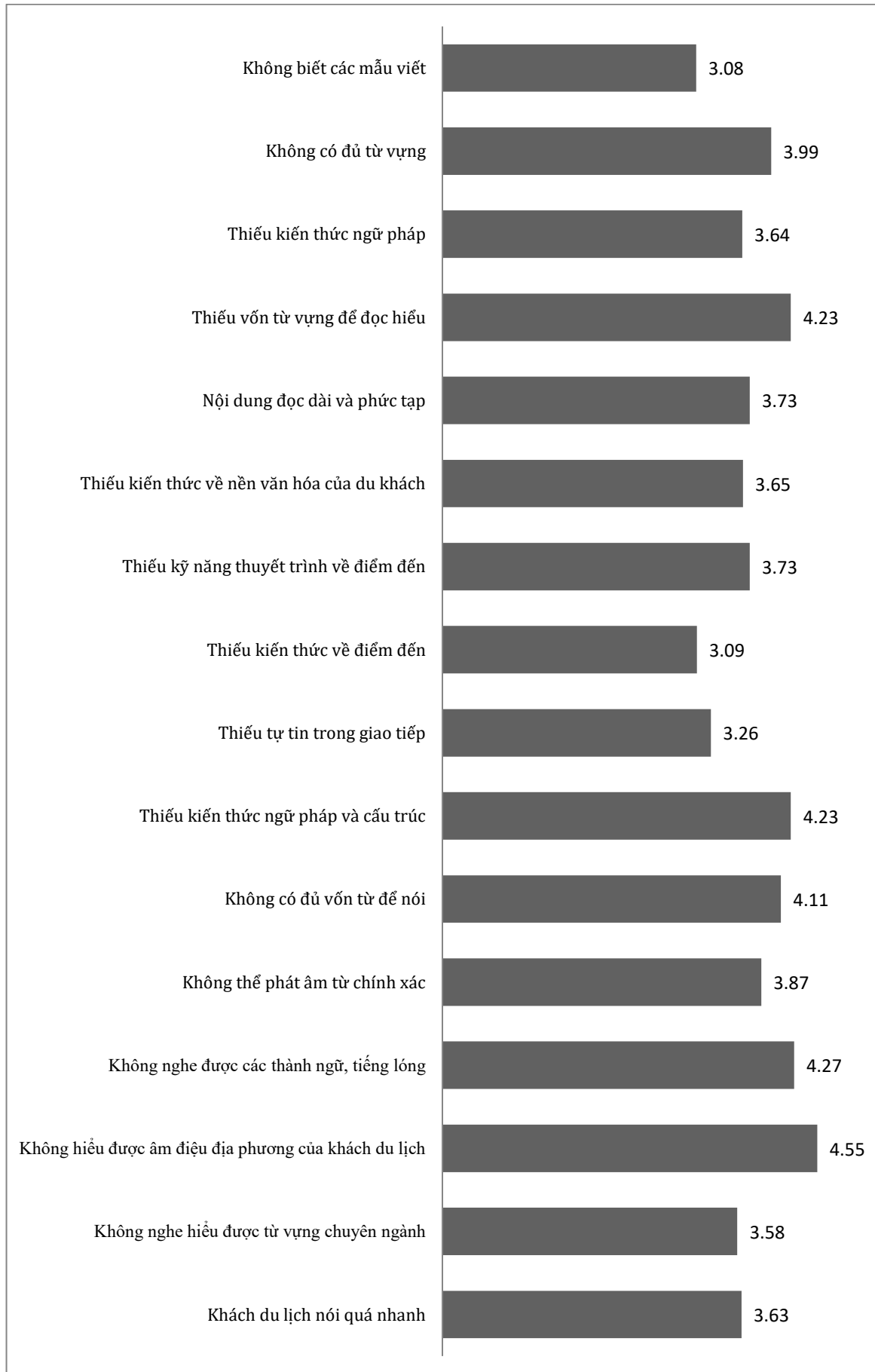
Biểu đồ 2.28. Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng Tiếng Anh

Mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng giao tiếp cũng phần nào lý giải cho việc đối tượng khảo sát đánh giá về độ khó của các kỹ năng. Trong đó, kỹ năng Viết và Đọc ít được sử dụng (điểm trung bình lần lượt là 1.62 và 1.86) là những kỹ năng trước đó được cho là khó hơn. Còn kỹ năng Nghe và Nói được sử dụng ở mức độ thường xuyên lớn hơn (điểm gần tiệm cận điểm 5 hơn) thì được đánh giá là dễ hơn. Như vậy, kỹ năng càng sử dụng nhiều thì sẽ ít gây khó khăn hơn cho người hướng dẫn viên. Kết quả điều tra của hai câu hỏi trên là phù hợp với đặc thù công việc của đối tượng khảo sát.

c. Những khó khăn trong việc sử dụng Tiếng Anh

Trong phiếu điều tra, đối tượng được yêu cầu đánh giá những khó khăn mà họ gặp phải trong việc sử dụng tiếng Anh trên thang đo 5, trong đó điểm càng cao thể hiện khó khăn đó càng xảy ra thường xuyên hơn với họ. Tại cột “mean” (giá trị trung bình), điểm số đánh giá từ phần mềm SPSS cho thấy các khó khăn đều xảy ra ở mức độ trên 3 là mức độ Thỉnh thoảng và hướng về phía mức độ Thường xuyên (4) và Rất thường xuyên (5). Phương sai cao (lớn hơn 0.7) thể hiện quan điểm của các đối tượng được khảo sát về mỗi lựa chọn là rất khác nhau. Vì vậy, kết quả giá trị trung bình thể hiện được đánh giá chung nhất về quan điểm của 120 đối tượng được khảo sát.

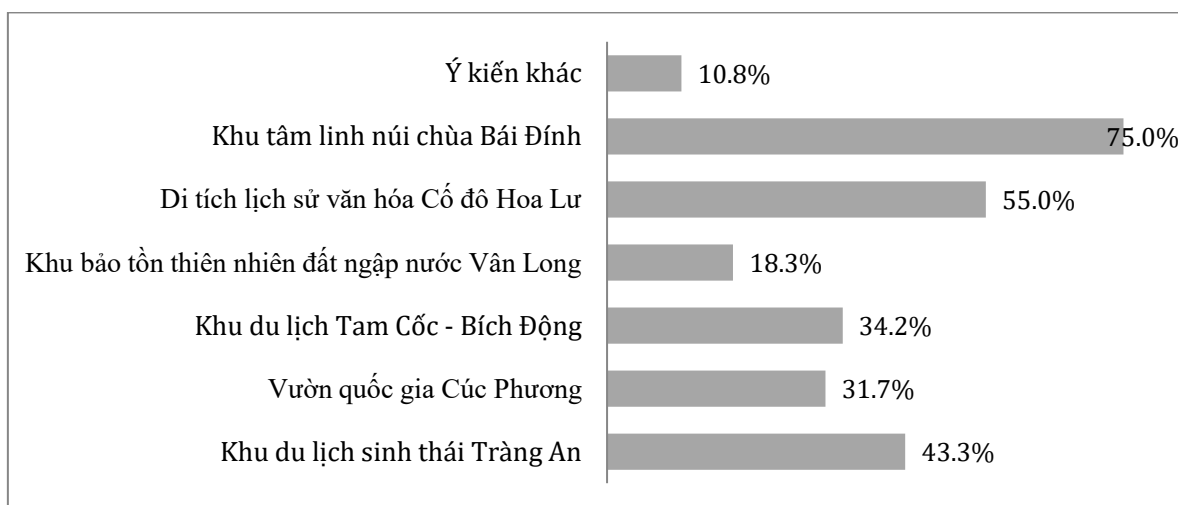
Kết quả đánh giá như sau: Việc không hiểu được tiếng âm điệu tiếng địa phương của khách là vấn đề hướng dẫn viên gặp phải nhiều nhất (4.55). Tiếp theo đó là việc thiếu vốn từ vựng và cấu trúc ngữ pháp (4.23 và 4.11) để diễn đạt được nội dung cần trao đổi với khách du lịch cũng gây nhiều khó khăn cho họ. Trong khi đó, việc nắm kiến thức về điểm đến (3.08), kiến thức chuyên ngành (3.58) và sự tự tin trong giao tiếp (3.26) lại là điểm mạnh của đội ngũ hướng dẫn viên. Điều này có thể hiểu được vì họ đã có những kinh nghiệm, trải nghiệm nhất định trong công việc. Tuy nhiên có thể thấy, tổng hợp lại sự khác biệt trong đánh giá những khó khăn của hướng dẫn viên là không lớn. Bộ tài liệu cần cung cấp các nội dung kiến thức và kỹ năng tương đối đa dạng giúp hướng dẫn viên giải quyết các khó khăn đang gặp phải.



Biểu đồ 2.29. Những khó khăn khi sử dụng Tiếng Anh

2.2.5.3. Kết quả khảo sát nhu cầu

a. Các điểm du lịch ở Ninh Bình cần học

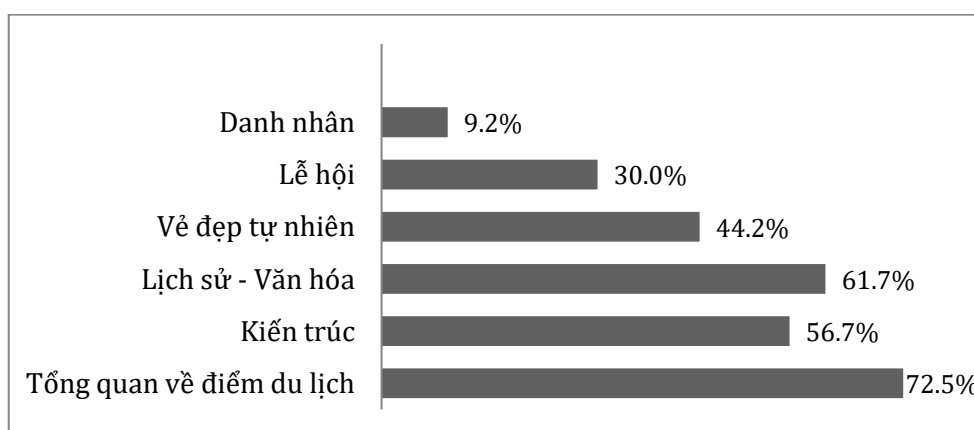


Biểu đồ 2.30. Các điểm du lịch hướng dẫn viên cần học

Câu hỏi mang tính chất tham khảo cho việc thiết nội dung của bộ tài liệu và khóa học. Đa phần hướng dẫn viên tại điểm nào thì đều lựa chọn đưa nội dung về địa điểm đó vào khóa học. Khu tâm linh núi chùa Bái Đính có số lượng hướng dẫn viên lớn nhất (hơn 60 hướng dẫn viên) nên kết quả lựa chọn lớn nhất (75%) là điều hoàn toàn hiểu được.

Đây là câu hỏi dạng chọn nhiều phương án, và đối tượng khảo sát cũng lần lượt chọn lựa thêm các nội dung khác để đưa vào khóa học. Họ còn liệt kê thêm một số địa điểm khác không có trong danh sách như Làng thêu Văn Lâm hay nhà thờ đá Phát Diệm.

b. Các nội dung cần học về các điểm du lịch ở Ninh Bình



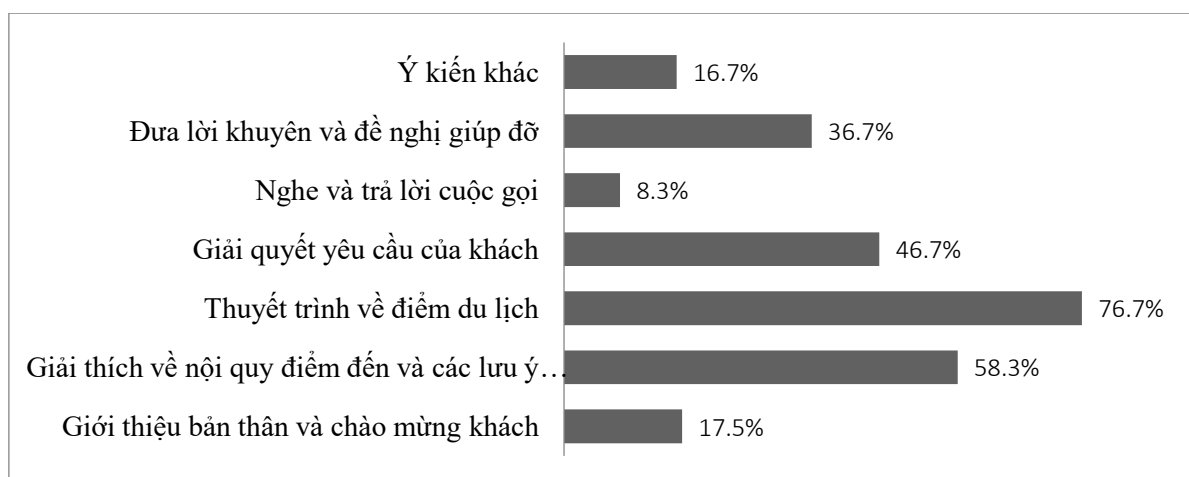
Biểu đồ 2.31. Nội dung khi học về điểm đến

Kiến thức về một điểm đến mà hướng dẫn viên có thể trao đổi với khách du lịch là rất nhiều, nhưng chọn lựa của họ truyền tải nội dung nào đến khách du lịch cũng được thể hiện qua việc họ đánh giá nên đưa nội dung nào vào khóa học. Hơn 70% đối tượng khảo sát đồng tình rằng: Tổng quan về điểm du lịch là nội dung thiết yếu và quan trọng đối với

hướng dẫn viên. Sau đó, kiến thức Lịch sử - Văn hóa (hơn 60%) và Kiến trúc (hơn 55%) của địa danh là những chọn lựa hàng đầu khi nghiên cứu học tập về một điểm đến.

Ngược lại, số lượng đối tượng khảo sát chọn đưa nội dung về Danh nhân (9.2%) là ít nhất. Lí giải về nội dung này nhiều hướng dẫn viên cho biết khách du lịch nước ngoài không quan tâm quá nhiều đến các câu chuyện cụ thể về các danh nhân và quan tâm tìm hiểu nhiều về các yếu tố văn hóa, kiến trúc và vẻ đẹp tự nhiên của điểm đến. Lễ hội (30%) và Vẻ đẹp tự nhiên (40%) cũng là những nội dung được chọn lựa ở mức độ trung bình. Đặc biệt, rất nhiều hướng dẫn viên khi được khảo sát đã chọn lựa tất cả các phương án với lý giải rằng họ thấy nội dung nào cũng vô cùng cần thiết để hướng dẫn viên có đầy đủ kiến thức về điểm đến. Có như vậy việc truyền tải của họ đến khách du lịch sẽ được phong phú và đa dạng hơn.

c. Các kỹ năng hướng dẫn viên du lịch tại điểm cần học

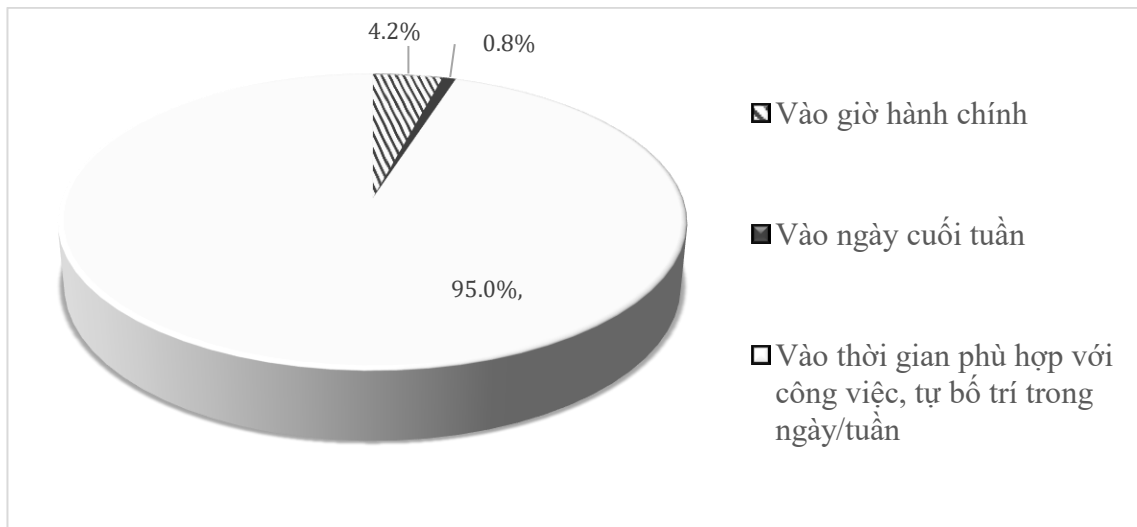


Biểu đồ 2.32. Các kỹ năng hướng dẫn viên cần học

Trong khi hai câu hỏi ở trên tìm hiểu nhu cầu của hướng dẫn viên về mặt kiến thức, thì câu hỏi này tìm hiểu nhu cầu về mặt kỹ năng công việc của đối tượng khảo sát. Trong các kỹ năng được liệt kê, 76.7% hướng dẫn viên đánh giá việc Thuyết trình về điểm du lịch là kỹ năng quan trọng nhất và cần được đưa vào trong khóa học. Tiếp theo, kỹ năng giải thích về nội dung điểm đến và các lưu ý về văn hóa cũng là kỹ năng cần thiết (58.3%). Giải quyết yêu cầu của khách và đưa lời khuyên, đề nghị giúp đỡ là hai kỹ năng tiếp theo trong chọn lựa của đối tượng khảo sát.

Kỹ năng giới thiệu bản thân và chào mừng khách (17.5%) cũng như nghe và trả lời cuộc gọi (8.3%) được chọn lựa bởi một số ít hướng dẫn viên. Có thể giải thích được kết quả trên vì hai kỹ năng đó là hai kỹ năng đơn giản và cơ bản đối với công việc của hướng dẫn viên. Ngoài ra có 16.7% đối tượng khảo sát có ý kiến khác, mà chủ yếu là mong muốn được rèn luyện kỹ năng dịch song ngữ Anh – Việt, Việt – Anh để chủ động hơn trong công việc.

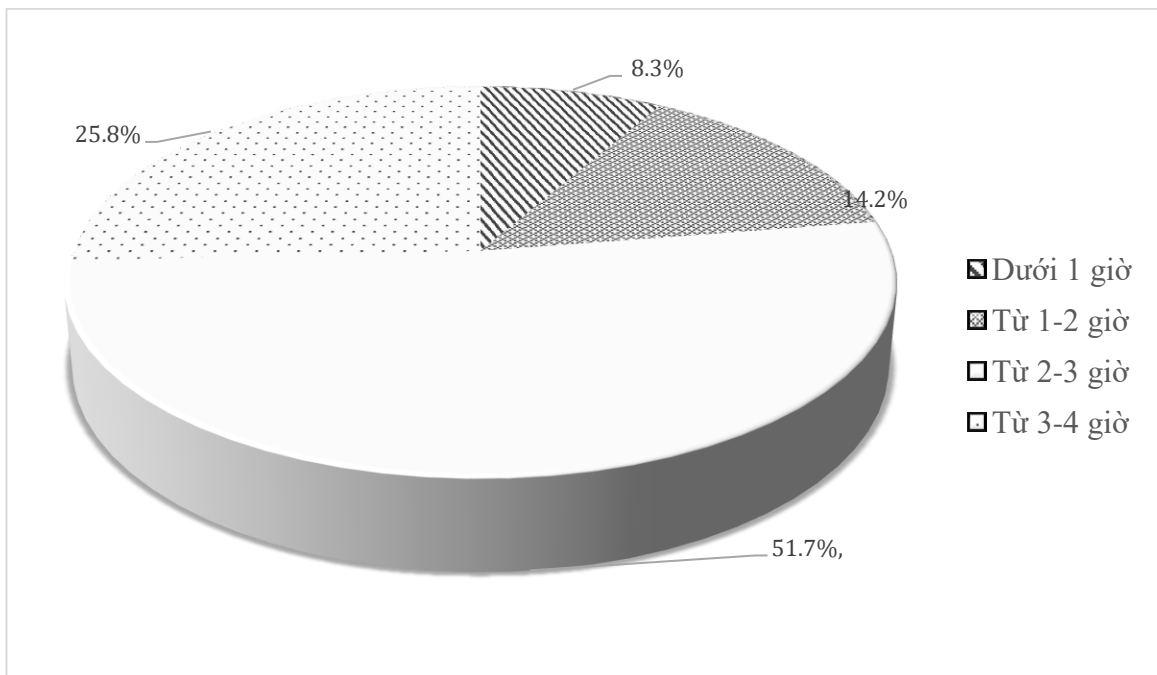
d. Thời gian học tập



Biểu đồ 2.33. Mong muốn về thời gian học tập

Bố trí được thời gian học tập hợp lý sẽ quyết định hiệu quả của khóa học, vì vậy tìm hiểu về mong muốn của đội ngũ hướng dẫn viên về thời gian học tập phù hợp là điều vô cùng quan trọng. Với đặc thù công việc cần di chuyển nhiều và bận rộn vào các ngày cuối tuần, 95% người tham gia khảo sát chọn phương án sắp xếp thời gian phù hợp với công việc và tự bố trí học tập trong ngày/tuần. Vẫn có khoảng 4% đối tượng điều tra chọn học tập vào giờ hành chính.

e. Thời gian có thể tham gia học tập trong một tuần



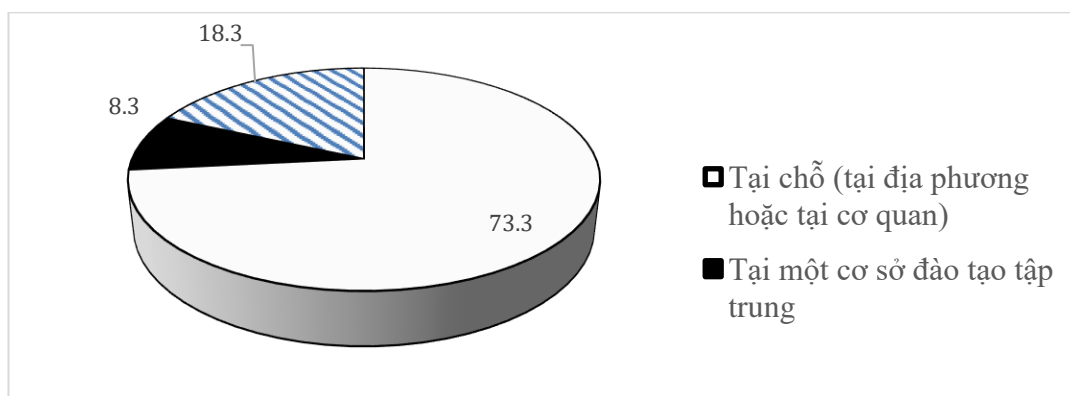
Biểu đồ 2.34. Thời gian có thể tham gia học tập trong một tuần

Thời lượng mà đối tượng hướng dẫn viên có thể dành ra cho việc học tập bồi dưỡng Tiếng Anh trong một tuần được chia thành 4 nhóm. Trong đó hơn một nửa số đối

tượng được hỏi cho biết có thể dành ra từ 2 đến 3 giờ mỗi tuần cho việc học tập. 26% người được hỏi có thể đầu tư từ 3 đến 4 giờ để học Tiếng Anh. Một lượng nhỏ hướng dẫn viên, cụ thể là 8% chỉ có thể dành ra dưới 1 giờ/1 tuần để học, trong khi đó 14% người được hỏi cho biết có thể dành được 1 đến 2 giờ cho việc học.

Trên cơ sở thực tế thông tin từ nhóm đối tượng được khảo sát này, bộ tài liệu và khóa học có thể được sắp xếp cho phù hợp với khả năng tham gia học tập của họ.

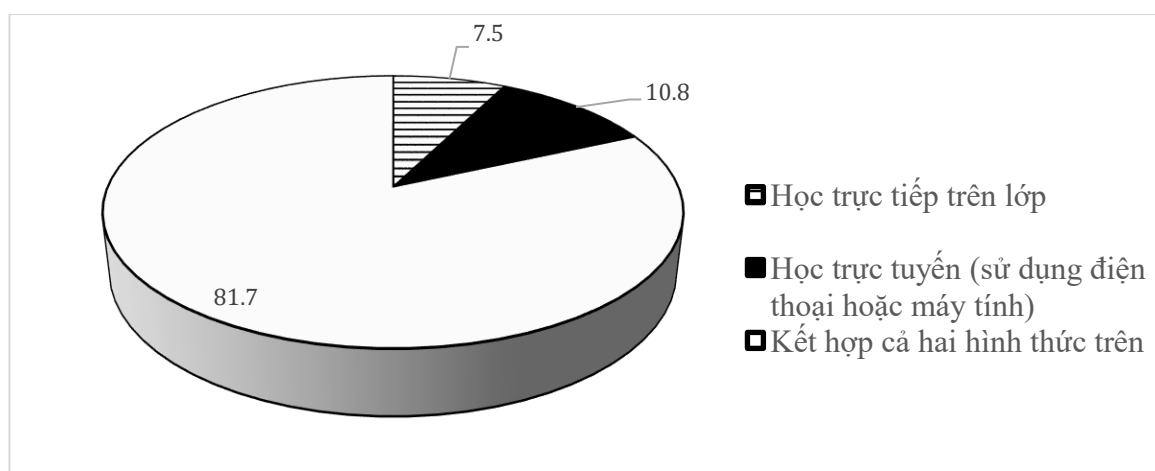
f. Mong muốn về địa điểm học tập



Biểu đồ 2.35. Mong muốn về địa điểm học tập

Địa điểm học tập lý tưởng đối với phần lớn trong số 120 hướng dẫn viên được hỏi là tại địa phương hoặc cơ quan công tác (74%). Đây là điều dễ hiểu vì việc rèn luyện Tiếng Anh nhằm phục vụ trực tiếp cho công việc của họ tại nơi làm việc. Việc học tập ngay tại nơi làm việc giúp họ tiết kiệm thời gian di chuyển và có thể gắn học tập với thực tiễn công tác. 18% người tham gia khảo sát chọn lựa học tập tại nhà riêng nhằm tạo ra không gian học tập thoải mái chủ động nhất. Một số lượng ít đối tượng khảo sát chọn học tập tại một cơ sở đào tạo tập trung (chẳng hạn như Trường Đại học Hoa Lư).

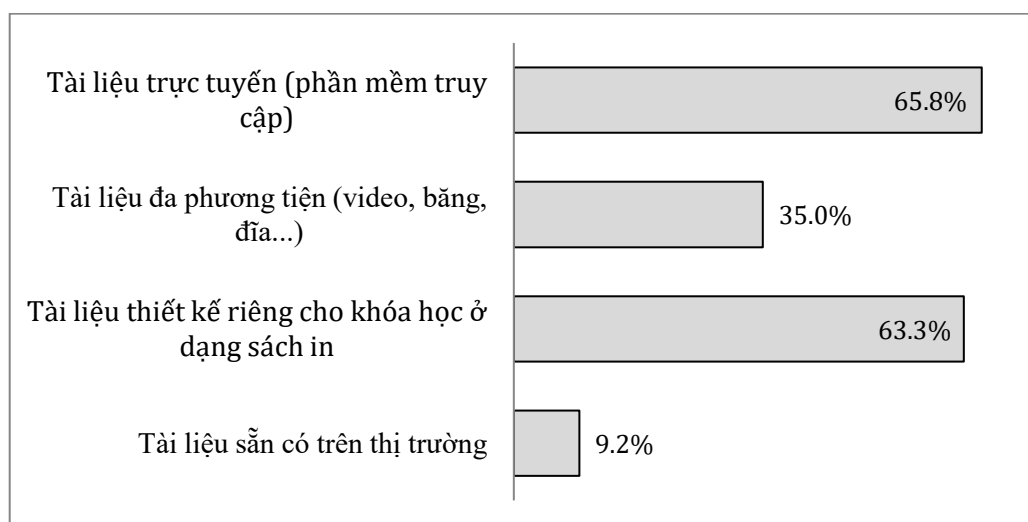
g. Mong muốn hình thức tổ chức học tập



Biểu đồ 2.36. Mong muốn về hình thức tổ chức học tập

Khi được hỏi về hình thức tổ chức học tập mà mình mong muốn, hơn 80% đối tượng hướng dẫn viên tham gia khảo sát đã chọn sự kết hợp giữa hình thức học tập trực tiếp trên lớp và học trực tuyến có sử dụng điện thoại hoặc máy tính. Ngoài ra vẫn có 11% và 7% số người được hỏi lần lượt dành sự ưu ái cho phương án học tập trực tuyến (sử dụng điện thoại hoặc máy tính) và học trực tiếp trên lớp.

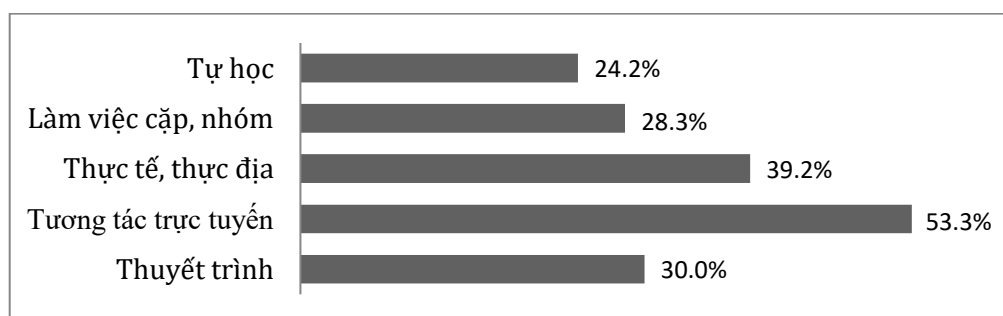
h. Mong muốn về tài liệu học tập



Biểu đồ 2.37. Mong muốn về tài liệu học tập

Tài liệu học tập phục vụ khóa học ở dạng tài liệu trực tuyến và tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in là hai dạng được người tham gia khảo sát chọn lựa nhiều nhất (với trên 60% mỗi dạng). Ngoài ra, tài liệu đa phương tiện như video, băng, đĩa được 35% người phỏng vấn chọn lựa. Tài liệu sẵn có trên thị trường nhận được ít sự lựa chọn nhất, chỉ với hơn 9%.

i. Mong muốn về phương pháp học tập

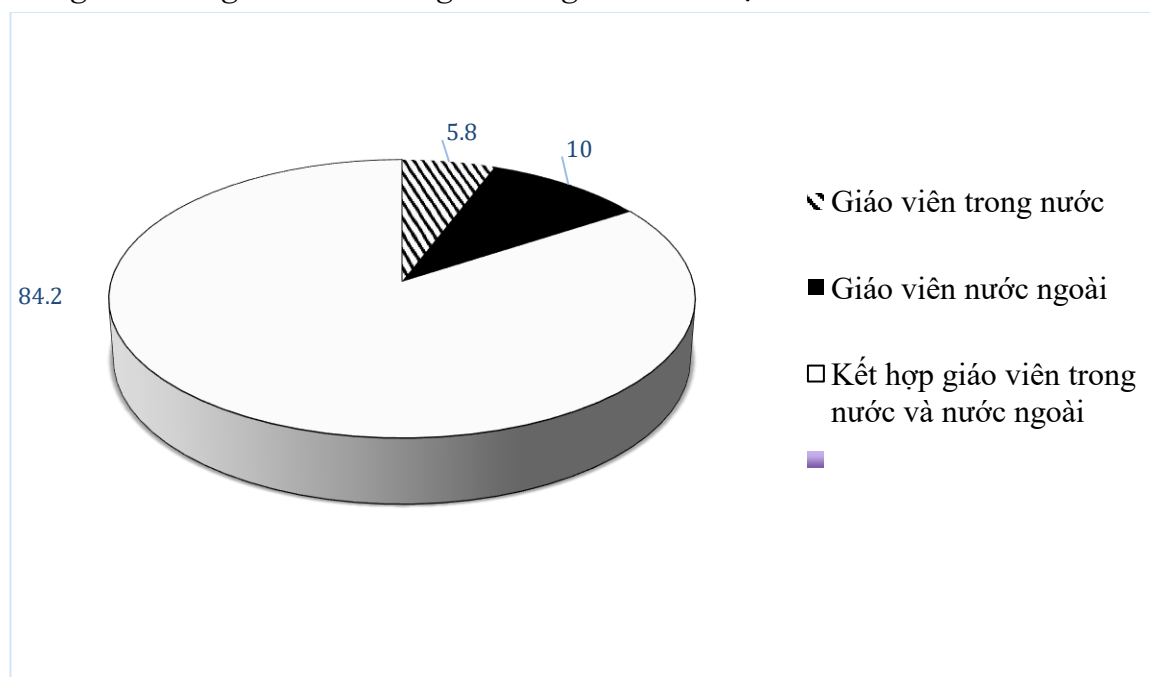


Biểu đồ 2.38. Mong muốn về phương pháp học tập

Kết quả khảo sát cho thấy, hơn một nửa số hướng dẫn viên được hỏi đánh giá phương pháp tương tác trực tuyến là phù hợp với họ. Tiếp theo là hoạt động thực tế,

thực địa (gần 40%), hoạt động thuyết trình (30%) và hoạt động làm việc cặp, nhóm (hơn 28%). Hình thức tự học là hình thức được ít người chọn nhất, chỉ với hơn 24%. Kết quả chọn lựa như trên có thể phản ánh được đặc thù công việc bận rộn của người hướng dẫn viên, nên hình thức học trực tuyến có thể tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của họ. Ngoài ra, hoạt động nghề nghiệp đề cao tính tương tác, nên hoạt động thuyết trình, thực tế, thực địa và hoạt động nhóm cặp cũng được đề cao.

j. Mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn khóa học



Biểu đồ 2.39. Mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn khóa học

Câu hỏi cuối cùng của phiếu khảo sát đề cập đến mong muốn về giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học bồi dưỡng năng lực Tiếng Anh. Hơn 80% hướng dẫn viên du lịch được hỏi có mong muốn được học tập với cả giáo viên trong nước và nước ngoài trong khóa học. Sự kết hợp trên vừa đảm bảo cho học viên có thể tiếp thu được hết kiến thức trong khóa học và được thực hành với đối tượng người nước ngoài phục vụ trực tiếp cho công việc của hướng dẫn viên. Tuy nhiên, cũng vẫn có 6% người tham gia khảo sát chỉ muốn học với giáo viên người Việt Nam và 10% chỉ muốn học với giáo viên người nước ngoài.

2.2.5.4. Kết luận về kết quả khảo sát hướng dẫn viên du lịch

Như vậy, phiếu khảo sát dành cho hướng dẫn viên du lịch trên 120 đối tượng đã cung cấp bức tranh chung về thực trạng năng lực sử dụng Tiếng Anh của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Ninh Bình và nhu cầu bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh của họ.

- *Về thực trạng:* Về cơ bản, hướng dẫn viên du lịch tham gia khảo sát có kinh nghiệm trong công việc và có sử dụng Tiếng Anh ở mức độ cơ bản, nhưng mới chỉ đáp ứng được một phần trong nhiệm vụ công tác của họ. Người có thể sử dụng Tiếng Anh

thành thạo không nhiều, và vì đặc thù công việc chủ yếu sử dụng kỹ năng Nghe và Nói. Hướng dẫn viên còn gặp nhiều khó khăn trong giao tiếp Tiếng Anh với những hạn chế về từ vựng, ngữ pháp nhằm truyền tải được hiệu quả nội dung thông tin về điểm du lịch họ cần giới thiệu.

- *Về nhu cầu*: Đối tượng khảo sát đều đồng tình chọn các điểm du lịch quan trọng ở Ninh Bình để đưa vào trong khóa học, đồng thời cũng cho biết được những kỹ năng nghề nghiệp cần thiết cho công việc của họ.

Phần lớn hướng dẫn viên du lịch có thể dành được thời gian tương đối lý tưởng (từ 2 đến 3 giờ) cho việc học Tiếng Anh mỗi tuần với yêu cầu bố trí thời gian phù hợp với công việc của họ. Ngoài ra việc học tập kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp cũng được đánh giá cao tạo ra sự linh hoạt về địa điểm, tài liệu và phương pháp học tập. Yếu tố giáo viên nước ngoài cũng là điều mà nhiều người tham gia khảo sát mong muốn để khóa học đạt được hiệu quả tốt nhất.

2.2.6. Kết quả quan sát hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc

Nhóm đề tài quan sát 30 đối tượng tương ứng với 30 phiếu. Kết quả thu được từ các quan sát dành cho hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc như sau:

2.2.6.1. Kết quả khảo sát phần thông tin chung

Trong số 30 hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc được quan sát, nữ chiếm tỷ lệ cao hơn (70%). Đối tượng được quan sát nhiều nhất là lễ tân, chiếm 27%, tiếp theo là hướng dẫn viên và bán vé, các đối tượng này đều chiếm 20, các đối tượng chờ đò, buồng phòng chiếm tỷ lệ 13%. Chúng tôi đã quan sát 30 đối tượng ở các khu du lịch, khách sạn, khu nghỉ dưỡng ở Cúc Phương, Vân Long, Tràng An, Bái Đính, Tam Cốc, Đền Đinh – Lê, ... Thời điểm quan sát là thời gian trong giờ hành chính, buổi sáng từ 8-11h, chiều từ 14-17h. Đó là khoảng thời gian có nhiều khách du lịch đến liên hệ.

2.2.6.2. Nội dung quan sát

- **Nội dung 1: Bối cảnh quan sát** (số lượng người tham gia hội thoại, nội dung hội thoại...):

Các cuộc hội thoại có số lượng người tham gia khác nhau: có khi chúng tôi quan sát được một đối tượng nói chuyện với 1 khách, có khi một đối tượng nói với một vài khách hoặc có khi một đối tượng nói chuyện với một đoàn khách.

Nội dung các hội thoại là các tình huống trong công việc của họ. Hướng dẫn viên thì tình huống là dẫn khách tham quan, giới thiệu kiến trúc, lịch sử, văn hóa, miêu tả lịch trình tour, giới thiệu về điểm tham quan, trả lời khách các câu hỏi, giới thiệu nội quy ... Lễ tân thì tình huống là đón tiếp khách, làm thủ nhận phòng, trả lời các câu hỏi về dịch vụ ... Người bán vé thì tình huống là trao đổi với khách về số lượng vé, chào hỏi ... Người chờ đò thì tình huống là tiếp nhận khách lên đò, giới thiệu đơn giản về cảnh trên đường đi, trả lời câu hỏi của khách, hướng dẫn quy tắc an toàn ... Người làm

ở bộ phận buồng phòng thì bên cạnh công tác dọn phòng, có trao đổi thêm mấy câu xã giao với khách trong một số trường hợp. Người làm bếp, bar có trao đổi với khách về đồ ăn, thức uống khi được hỏi.

Nội dung 2: Năng lực ngôn ngữ (ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng): Về cơ bản, hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại nơi làm việc được quan sát còn nhiều hạn chế về năng lực ngôn ngữ. Các hướng dẫn viên có khá hơn về mảng từ vựng, ngữ âm, ngữ pháp so với các người lao động du lịch khác. Đa số người lao động du lịch tại các điểm có một số từ vựng quen thuộc với các công việc của họ đang làm, ngữ pháp thì còn sai nhiều vì họ hay dùng các từ ghép lại với nhau cho đủ nghĩa để nói chứ không để ý nhiều tới ngữ pháp. Riêng ngữ âm thì là mảng khá yếu. Họ có thể phát âm một số âm đơn quen thuộc, đơn giản, nhưng việc nối âm, trọng âm hay âm điệu còn mắc nhiều lỗi.

Nội dung 3: Kỹ năng giao tiếp (nghe, nói, đọc, viết): Quan sát tại các điểm, chúng tôi nhận thấy, các hướng dẫn viên và người lao động du lịch có thể giao tiếp đơn giản trong các tình huống quen thuộc. Trong đó họ hay dùng kỹ năng nói và nghe hơn là kỹ năng đọc và viết.

Nội dung 4: Kiến thức Tiếng Anh về lĩnh vực nghề nghiệp (điểm du lịch, lễ tân, dịch vụ...): Các hướng dẫn viên và người lao động du lịch có kiến thức cơ bản về lĩnh vực nghề nghiệp đơn giản và quen thuộc. Với các bài thuyết trình sẵn hay các câu mẫu mà họ làm hàng ngày họ có thể nói tốt. Tuy nhiên kiến thức về tổng quan, về điểm đến nhiều chỗ còn chưa thực sự đầy đủ.

Nội dung 5: Ứng xử tình huống (chào hỏi, chỉ đường, giải quyết yêu cầu, tình huống văn hóa...): Với các tình huống quen thuộc mà họ đã quen thì họ khá tự tin khi giao tiếp và nói khá trôi chảy. Tuy nhiên với các tình huống phát sinh không quen thuộc, họ gặp nhiều bối rối.

Đánh giá chung: Kết quả của hoạt động quan sát cũng tương thích với kết quả tổng hợp từ các mẫu phiếu khảo sát và phỏng vấn. Các hướng dẫn viên và người lao động du lịch được quan sát cũng đã có biết tiếng Anh, trình độ của họ có khác nhau, có người chỉ nói được một vài từ, có người nói được bài thuyết trình có sẵn giới thiệu về các điểm đến. Họ dùng nhiều kỹ năng nghe, nói sau đó đến kỹ năng đọc, viết. Với các tình huống quen thuộc họ đã dùng hàng ngày thì họ khá tự tin, tuy nhiên với các tình huống phát sinh không quen thuộc, họ gặp nhiều lúng túng.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG THỰC TRẠNG NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH VÀ NHU CẦU HỌC TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

Tổng hợp kết quả xử lý số liệu từ 02 mẫu phiếu phỏng vấn, 03 mẫu phiếu khảo sát và 01 mẫu phiếu quan sát các cán bộ quản lý du lịch, chủ doanh nghiệp, hướng dẫn

viên và người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, chúng tôi rút ra một số kết luận sau đây:

2.3.1. Về thực trạng

Hiện nay do ảnh hưởng của dịch Covid, trên địa bàn tỉnh chưa có khách nước ngoài nhưng trước đây số lượng khách du lịch đến Ninh Bình khá đông. Thực tế trước khi dịch bùng phát, hầu hết các khu du lịch trên địa bàn tỉnh đều có khách nước ngoài. Có nhiều khu du lịch, nghỉ dưỡng có trên 70% khách đến là khách nước ngoài như Tam Coc Summer Bunglow, Tam Coc La Montagne, Hidden Charm, Khu Vân Long... Sở du lịch cũng đã quan tâm tổ chức các lớp nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ cho lao động làm việc tại các đơn vị kinh doanh du lịch. Tuy nhiên, do điều kiện công việc và đặc điểm kinh doanh của các đơn vị khác nhau, nhiều cơ sở chưa có người tham gia vào các chương trình này. Qua kết quả khảo sát có thể thấy trình độ tiếng Anh của đội ngũ làm du lịch còn yếu, chưa thể đáp ứng được yêu cầu công việc khi lượng du khách nước ngoài ngày càng tăng. Cụ thể với từng đối tượng lao động như sau:

Một là, đối với đội ngũ hướng dẫn viên tại các khu điểm du lịch. Đây là đối tượng có thời gian tiếp xúc và làm việc với khách nước ngoài nhiều nhất trong số các đối tượng được khảo sát. Tuy nhiên, số lượng hướng dẫn viên có trình độ tiếng Anh bậc cao không nhiều. Một số hướng dẫn viên tại điểm ở Ninh Bình có thể sử dụng tiếng Anh trong những bài thuyết trình đã được chuẩn bị sẵn về địa điểm mà họ làm việc, các câu giao tiếp ngắn, đơn giản, quen thuộc. Khi có tình huống mới phát sinh hoặc khi được yêu cầu giới thiệu về một địa điểm khác thì nhiều người trong số họ tỏ ra lúng túng, bối rối. Điều này ít nhiều ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách.

Hai là, đối với đối tượng người lao động tại các khu điểm và cơ sở dịch vụ du lịch, thực trạng về trình độ tiếng Anh của họ còn yếu. Một bộ phận lái đò và lái xe điện sau khi tham gia tập huấn trước đây đã có thể nói một số câu chào hỏi thông dụng bằng tiếng Anh với khách du lịch quốc tế. Tuy nhiên việc bồi dưỡng tiếng Anh trong thời gian ngắn và nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng chưa phù hợp với yêu cầu vừa học vừa làm và các vị trí công việc khác nhau, nên hiệu quả chưa được như mong đợi. Đội ngũ lễ tân, đầu bếp, buồng, quầy bar có thể giao tiếp được bằng Tiếng Anh chiếm tỉ lệ thấp, chủ yếu là nói “Tiếng Anh bồi”. Những đối tượng lao động này mới chỉ có thể giải quyết được những tình huống cụ thể sát với công việc của riêng họ, mà chưa có kiến thức về các vị trí công việc trong nhóm ngành. Điều này ảnh hưởng đến sự linh hoạt, đa năng của người lao động trong việc xử lý các tình huống phát sinh.

Một vấn đề chung khác mà các đối tượng lao động gặp phải là những khó khăn họ gặp phải khi học các kỹ năng tiếng Anh. Khi được hỏi, đội ngũ làm du lịch đa số trả lời trong công việc, kỹ năng mà họ thấy khó nhất là kỹ năng đọc và viết vì họ ít dùng hơn, sau đó đến kỹ năng nghe, nói. Họ gặp khó khăn nhiều do không hiểu được âm điệu địa phương, do phát âm của du khách, do thiếu vốn từ hay không không thể phát âm

chính xác ... Chính vì thế việc lồng ghép các kỹ năng thực hành tiếng (kỹ năng nghe, nói, đọc, viết) với kiến thức ngôn ngữ (ngữ pháp, từ vựng) sao cho hài hòa, hợp lý là những yêu cầu vô cùng quan trọng khi xây dựng bộ tài liệu phục vụ giảng dạy các đối tượng này.

2.3.2. Về nhu cầu

Qua khảo sát, có thể thấy nhu cầu về một bộ tài liệu chuẩn, sát với vị trí công việc là điều mà tất cả các đối tượng lao động mong muốn. Cụ thể như sau:

Một là, đối với cán bộ quản lý du lịch và cán bộ các chủ doanh nghiệp. Khi được phỏng vấn, tất cả đều muốn người lao động ở đơn vị mình được bồi dưỡng tiếng Anh. Họ muốn nhân viên được học các nội dung cần thiết cho công việc, biết cách xử lý các tình huống với khách nước ngoài một cách linh hoạt, đa dạng.

Hai là, đối với các hướng dẫn viên và người lao động tại các khu điểm du lịch, họ mong muốn được tìm hiểu về không chỉ mỗi điểm du lịch nơi họ đang công tác mà còn cả các điểm du lịch nổi tiếng khác tại Ninh Bình. Cụ thể, hướng dẫn viên muốn học về tổng quan du lịch Ninh Bình, 6 điểm đến hấp dẫn nhất và một số làng nghề tiêu biểu về Ninh Bình, đặc biệt là làng thêu Văn Lâm, nhà thờ đá Phát Diệm. Với các điểm đến đó, họ muốn nâng cao khả năng nghe nói về tổng quan điểm đến, lịch sử văn hóa, vẻ đẹp tự nhiên, kiến trúc, danh nhân... và một số nội dung văn hóa của Việt Nam và nước ngoài bằng tiếng Anh. Họ cũng muốn học về các kỹ năng chung và chuyên ngành như kỹ năng thuyết trình, giải thích tình huống, chào mừng khách, giải quyết vấn đề... để phục vụ khách du lịch được tốt hơn.

Ba là, đối với đối tượng là người lao động tại các khu điểm và cơ sở dịch vụ du lịch, bộ tài liệu mà họ mong muốn cần cung cấp kiến thức ngôn ngữ (ngữ âm, từ vựng và ngữ pháp thường dùng cho các nghiệp vụ khách sạn-nhà hàng, bán vé, lái đò Thực tế là họ gặp nhiều khó khăn với phần phát âm và từ vựng nhất. Sau đó là kiến thức ngữ pháp). Ngoài ra, họ muốn học về vẻ đẹp tự nhiên, văn hóa-lịch sử của điểm đến và nâng cao vốn từ vựng và các cấu trúc để có thể thực hiện các kỹ năng nghề nghiệp như hỏi đáp, giải quyết vấn đề, thanh toán ... Xuất phát từ tất cả những nhu cầu và mong muốn trên, nhóm tác giả đề tài sẽ xây dựng bộ tài liệu đáp ứng được cả về mặt nội dung kiến thức chuyên môn đến nhiều vị trí công việc, cũng như tăng thời lượng cho các kiến thức ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng, kỹ năng nghe và nói.

Cùng với một khóa bồi dưỡng tiếng Anh trực tuyến bài bản, tất cả các đối tượng người lao động du lịch đều mong muốn được tham gia khóa học bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực sử dụng tiếng Anh trong công việc. Về thời gian, đa số họ mong muốn được học tập vào thời gian tự bố trí, phù hợp với công việc. Thời gian họ có thể bố trí để học cũng khác nhau tùy điều kiện cá nhân và vị trí công việc nhưng phần đa họ có thể dành 1 đến 3 giờ để học hàng tuần. Đa số muốn học tại cơ sở làm việc với hình thức học kết hợp cả học trực tiếp và trực tuyến với sự phối hợp giảng dạy của cả giáo viên Việt Nam và giáo viên nước ngoài.

Tiểu kết Chương 2

Chương 2 đã nghiên cứu thực trạng năng lực tiếng Anh và nhu cầu học tập nâng cao trình độ giao tiếp tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình thông qua kết quả điều tra khảo sát với 600 đối tượng là cán bộ quản lý, chủ doanh nghiệp du lịch và người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Thực tế cho thấy, trình độ tiếng Anh của người lao động du lịch còn rất hạn chế. Phần lớn người lao động chỉ có kiến thức tiếng Anh ở trình độ sơ cấp, chưa đáp ứng được yêu cầu công việc. Các đối tượng được khảo sát trong đề tài cũng cho thấy nhu cầu bồi dưỡng nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh là rất lớn. Hướng dẫn viên và nhân viên du lịch khác tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đều mong muốn được học tập sâu về du lịch địa phương, học các kỹ năng phục vụ trực tiếp cho công việc hàng ngày của họ. Kết quả nghiên cứu thực trạng năng lực tiếng Anh và nhu cầu học tập nâng cao trình độ giao tiếp tiếng Anh là cơ sở để nhóm nghiên cứu tiến hành xây dựng bộ tài liệu dạy học và thiết kế khóa học tiếng Anh phù hợp với từng đối tượng người học.

Chương 3: XÂY DỰNG BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI NINH BÌNH

3.1. QUY TRÌNH XÂY DỰNG BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI NINH BÌNH

Để xây dựng bộ tài liệu, chúng tôi đi theo đề xuất của Borg và Gall [2] về quy trình xây dựng tài liệu dạy học. Các tác giả đưa ra 7 bước để xây dựng tài liệu dạy học là: 1. Tiến hành nghiên cứu nhu cầu, 2. Xây dựng đề cương, 3. Viết bản thảo lần 1, 4. Xin ý kiến chuyên gia, 5. Chỉnh sửa và viết bản thảo lần 2, 6. Đánh giá và chỉnh sửa bản thảo lần 2, 7. Viết bản hoàn chỉnh. Điều khác biệt là nhóm thực hiện đề tài có thực hiện lấy ý kiến chuyên gia trong 2 lần, 1 lần là khi xây dựng đề cương, lần 2 là sau khi viết xong bản thảo lần 1. Quy trình được thể hiện cụ thể trong bảng sau:

Bảng 3.1. Quy trình xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh du lịch

Các bước xây dựng tài liệu	Nội dung công việc
1. Nghiên cứu nhu cầu	Xây dựng phiếu khảo sát, quan sát đối với hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và xác định các nội dung cần cung cấp về kiến thức, kỹ năng
2. Xây dựng đề cương	- Xác định mục tiêu của 02 bộ tài liệu - Xin ý kiến chuyên gia lần 1 (Tiến sỹ Nguyễn Thị Minh Tâm, Trường khoa ngôn ngữ và văn hóa các nước nói Tiếng Anh, Trường ĐHNN, ĐHQG Hà Nội), thống nhất về việc lựa chọn chủ đề, cách thức thu thập tài liệu, xác định nội dung bài học và lựa chọn, thiết kế các hoạt động dạy học của từng bài học. - Thống nhất đề cương của 02 bộ tài liệu
3. Viết bản thảo lần 1	Thu thập tài liệu, viết nội dung và thiết kế các hoạt động cụ thể cho từng bài học.
4. Xin ý kiến chuyên gia	- Xin ý kiến chuyên gia và các bên liên quan 1. Tiến sỹ Nguyễn Thị Minh Tâm, Trường khoa ngôn ngữ và văn hóa các nước nói Tiếng Anh, Trường ĐHNN, ĐHQG Hà Nội 2. Chuyên gia trong lĩnh vực du lịch, hướng dẫn viên tại điểm và công ty lữ hành, nhân viên khách sạn-nhà hàng. 3. Cô Nicola Norman - Giáo viên người Anh
5. Chỉnh sửa và viết bản thảo lần 2	- Chỉnh sửa về bố cục, số liệu, tình trạng điểm đến, sự phù hợp về ngôn ngữ ... - Xây dựng các file audios cho 2 bộ tài liệu
6. Đánh giá và chỉnh sửa bản thảo lần 2	Tổ chức 01 hội thảo bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho Hướng dẫn viên du lịch Ninh Bình để lấy ý kiến về bố cục, hình thức, nội dung và tính khả thi.
7. Viết bản thảo hoàn chỉnh	Bổ sung, chỉnh sửa và hoàn thiện tài liệu

3.2. KẾT QUẢ XÂY DỰNG BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÁC KHU ĐIỂM VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ DU LỊCH Ở NINH BÌNH

3.2.1. Mục tiêu của bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

Từ việc nghiên cứu lý thuyết về việc xây dựng tài liệu dạy học tiếng Anh chuyên ngành, nhóm đề tài lựa chọn xây dựng tài liệu giảng dạy tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm và người lao động du lịch và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch theo cách tiếp cận mục tiêu (*the objective approach*) và tiếp cận phát triển (*development approach*). Tiếp cận mục tiêu là nhấn mạnh mục tiêu môn học, coi mục tiêu môn học là tiêu chí để lựa chọn nội dung, phương pháp, cách thức thi và đánh giá kết quả học tập. Mục tiêu môn học là mục tiêu đầu ra: những thay đổi đầu ra của người học. Do vậy mục tiêu của bộ tài liệu là: nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh của các hướng dẫn viên tại điểm tại Ninh Bình. Hai là, tiếp cận phát triển: cách tiếp cận chú trọng đến việc phát triển những năng lực tiềm ẩn của cá nhân, giúp cho người học nâng cao khả năng giao tiếp thông qua việc giải quyết các tình huống thực tế gắn chặt với công việc. Do vậy, các bài học trong bộ tài liệu cần cung cấp các tình huống bằng tiếng Anh bám sát thực tế công việc của nghề hướng dẫn viên và nhân viên du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Ngoài ra, bộ tài liệu cần cung cấp các kiến thức, kỹ năng giúp người học hình thành các nhóm năng lực đã được xây dựng trong Khung năng lực tiếng Anh du lịch. Đó là Năng lực tiếng Anh căn bản, Năng lực tiếng Anh chung, Năng lực tiếng Anh chuyên ngành, và Năng lực liên văn hóa.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng trình độ và nhu cầu học tập tiếng Anh và nghiên cứu thực tiễn thông qua các kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc xây dựng khóa học, đề tài đã xác định được những nội dung về kiến thức, kỹ năng và thời lượng mà bộ tài liệu cần phải cung cấp. Cụ thể như sau:

*** Đối với bộ tài liệu dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm:**

- (1) Hướng dẫn viên tại điểm thường phải sử dụng kỹ năng nghe nói nhưng cũng gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng hai kỹ năng này. Những khó khăn phổ biến nhất là thiếu vốn từ vựng tiếng Anh chuyên ngành, thiếu kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, thiếu vốn ngữ pháp và cấu trúc, không nghe hiểu giọng địa phương của khách, thiếu kiến thức văn hóa... Bộ tài liệu cần cung cấp kiến thức và kỹ năng để giải quyết các khó khăn này.
- (2) Về nội dung: Hướng dẫn viên cần được cung cấp các nội dung về kiến thức ngôn ngữ (từ vựng, cách phát âm, các cấu trúc câu...) cần thiết cho công việc thuyết

minh về điểm đến. Hướng dẫn viên muốn học về tổng quan du lịch Ninh Bình, 6 điểm đến hấp dẫn nhất và một số làng nghề tiêu biểu ở Ninh Bình, đặc biệt là làng thêu Văn Lâm. Kết quả này thống nhất với nội dung mà các phản biện đã gợi ý khi ban chủ nhiệm đề tài bảo vệ thuyết minh của mình. Hướng dẫn viên cũng muốn học kiến thức tổng quan về điểm đến, kiến thức Lịch sử - Văn hóa, Kiến trúc và Vẻ đẹp tự nhiên của điểm đến.

- (3) Về kỹ năng: Kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến và các kỹ năng khác như giải thích về nội quy điểm đến và các lưu ý về văn hóa, Thuyết trình về điểm du lịch, Giải quyết yêu cầu của khách, Đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ, giới thiệu bản thân và chào mừng khách, Một số yêu cầu thêm kỹ năng dịch.
- (4) Hơn 50% hướng dẫn viên mong muốn được học tập từ 2-3 giờ/tuần.

**** Đối với bộ tài liệu dành cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch***

- (1) Người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch gặp nhiều khó khăn tương tự trong kỹ năng nghe-nói như: không có đủ vốn từ để nghe nói, không thể phát âm và nghe từ chính xác, thiếu kiến thức về ngữ pháp và các cấu trúc tiếng Anh, thiếu kiến thức về nền văn hóa của du khách, Bộ tài liệu cần cung cấp kiến thức và kỹ năng để giải quyết các khó khăn này.
- (2) Về nội dung: Người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cần được cung cấp các kiến thức ngôn ngữ (từ vựng, cách phát âm, các cấu trúc câu...) thường dùng cho các nghiệp vụ khách sạn-nhà hàng, bán vé, lái đò Ngoài ra, họ muốn học về vẻ đẹp tự nhiên, văn hóa-lịch sử của điểm đến và nâng cao vốn từ vựng và các cấu trúc để có thể thực hiện các kỹ năng nghề nghiệp như hỏi đáp, giải quyết vấn đề, thanh toán ...
- (3) Về kỹ năng: Kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến và các kỹ năng nghề du lịch-khách sạn: Hỏi và trả lời câu hỏi của khách, giải quyết yêu cầu, khiếu nại phàn nàn, thanh toán.
- (4) Cơ bản người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch mong muốn được học tập từ 1-2 giờ/tuần.

Từ đó, mục tiêu của 2 bộ tài liệu đã được xác định như sau:

**** Mục tiêu bộ tài liệu dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm:***

- + Phát triển năng lực tiếng Anh chung (functional skills) và năng lực tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cho hướng dẫn viên tại điểm
- + Cung cấp các kiến thức về du lịch Ninh Bình và các điểm đến bằng tiếng Anh
- + Cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết (từ vựng, cấu trúc ...) giúp hướng dẫn viên học tập và xử lý công việc

+ Nâng cao hiểu biết liên văn hóa cho hướng dẫn viên tại điểm, giúp hướng dẫn viên có được sự thấu hiểu về các nền văn hóa khác nhau, tránh được những hiểu lầm văn hóa khi giao tiếp.

*** Mục tiêu bộ tài liệu dành cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch**

+ Phát triển năng lực tiếng Anh chung (functional skills) và năng lực tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

+ Cung cấp các kiến thức về du lịch Ninh Bình, các điểm đến và các nghiệp vụ du lịch-khách sạn bằng tiếng Anh

+ Cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết (từ vựng, cấu trúc ...) giúp người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch học tập và xử lý công việc.

+ Nâng cao hiểu biết liên văn hóa cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, giúp họ có được sự thấu hiểu về các nền văn hóa khác nhau, tránh được những hiểu lầm văn hóa khi giao tiếp.

3.2.2. Nội dung của bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch

Việc lựa chọn chủ đề, xác định và thiết kế nội dung bài học phải bám sát nghiên cứu lý thuyết, kết quả khảo sát nhu cầu và tư vấn của chuyên gia và người lao động. Trên cơ sở mục tiêu đã được xác định, nội dung bộ tài liệu sẽ cung cấp các nhóm kiến thức và kỹ năng cần thiết cho từng khóa học.

*** Đối với bộ tài liệu dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

Bộ tài liệu cung cấp 4 nhóm kiến thức và kỹ năng, bao gồm: kiến thức ngôn ngữ (language knowledge) bao gồm từ vựng và ngữ pháp ở trình độ tiền trung cấp; các kỹ năng ngôn ngữ bao gồm kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến; kỹ năng tiếng Anh chung và chuyên ngành (functional skills) như cung cấp thông tin, chào mừng khách, kỹ năng thuyết trình...; và kiến thức giao tiếp liên văn hóa. Cụ thể như sau:

+ Chủ đề: bao gồm 8 chủ đề: Giới thiệu chung về du lịch Ninh Bình, Tam Cốc-Bích Động, Khu du lịch sinh thái Tràng An, Chùa Bái Đính, Cố đô Hoa Lư, Khu bảo tồn tự nhiên Vân Long, Vườn Quốc gia Cúc Phương và làng nghề truyền thống Ninh Bình. Cụ thể như sau:

Unit 1: Introduction to Ninh Binh

Lesson 1: Introduction

Lesson 2: Welcome to Trang An Scenic Landscape Complex

Unit 2: Trang An Eco-tourism Site

Lesson 1: Welcome to Trang An Ecotourism Site

Lesson 2: Routes to explore Trang An Ecotourism Site

Lesson 3: Destinations in Trang An Ecotourism Site

Field trip 1: Trang An Ecotourism Site

Unit 3: Tam Coc-Bich Dong

Lesson 1: Welcome to Tam Coc-Bich Dong

Lesson 2: Tam Coc Boat Tour

Lesson 3: Bich Dong Pagoda

Field trip 2: Tam Coc-Bich Dong

Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital

Lesson 1: Welcome to Hoa Lu Ancient Capital

Lesson 2: The Dinh Temple

Lesson 3: The Le Temple

Lesson 4: Hoa Lu Ancient Capital Festival

Field trip 3: Hoa Lu Ancient Capital

Unit 5: Bai Dinh Pagoda

Lesson 1: Welcome to Bai Dinh Pagoda

Lesson 2: Major places in Bai Dinh Pagoda

Lesson 3: Other places in Bai Dinh Pagoda

Field trip 4: Bai Dinh Pagoda

Unit 6: Cuc Phuong National Park

Lesson 1: Welcome to Cuc Phuong National Park

Lesson 2: Tourism trips

Lesson 3: Biodiversity values

Lesson 4: Conservation programs

Field trip 5: Cuc Phuong National Park

Unit 7: Van Long Nature Reserve

Lesson 1: Welcome to Van Long Nature Reserve

Lesson 2: Boat Routes in Van Long

Unit 8: Traditional craft villages in Ninh Binh

+ Kiến thức: kiến thức ngôn ngữ (từ vựng, các cấu trúc câu... lặp đi lặp lại nhiều trong các bài thuyết minh như câu bị động, câu so sánh, thì của động từ, cấu trúc đảo ngữ về giới từ, cách hỏi và trả lời về giá tiền, thời gian, cấu trúc đưa lời khuyên với should/shouldn't ...) theo chủ đề của bài học và kiến thức về điểm đến (kiến trúc, lịch sử, văn hóa, vẻ đẹp tự nhiên của điểm đến...).

+ Kỹ năng: kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến và các kỹ năng tiếng Anh chung và chuyên ngành như: chào đón khách, giới thiệu tổng quan về điểm đến, giới thiệu nội quy, cách ứng xử tại điểm đến, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giải quyết vấn đề, đưa lời khuyên...

+ Nội dung xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh có lồng ghép kiến thức về văn hóa đa dạng của các dân tộc trên thế giới, tạo cơ sở phát triển kỹ năng giao tiếp liên văn hóa cũng như thái độ tôn trọng và thấu hiểu sự khác biệt giữa các nền văn hóa. Một số nội dung kiến thức liên văn hóa được xác định cho các bài học là: lưu ý văn hóa trong chào hỏi và giao tiếp xã giao, phân biệt đền, chùa, miếu..., lưu ý về trang phục khi đến đền chùa, trang phục truyền thống, ẩm thực, tôn giáo, lưu ý khi mua sắm.

**** Đối với bộ tài liệu dành cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch***

Bộ tài liệu cung cấp 4 nhóm kiến thức và kỹ năng, bao gồm: kiến thức ngôn ngữ (language knowledge) bao gồm từ vựng và ngữ pháp ở trình độ sơ cấp; các kỹ năng ngôn ngữ căn bản bao gồm kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến; kỹ năng tiếng Anh chung và chuyên ngành (functional skills) như giới thiệu bản thân, chỉ đường, cung cấp thông tin, giải quyết yêu cầu, thanh toán...; và kiến thức giao tiếp liên văn hóa. Cụ thể như sau:

+ Chủ đề: bao gồm 6 chủ đề: Giới thiệu chung (cách chào hỏi-giới thiệu bản thân, năm/tháng, công việc và quốc tịch, ngày tháng năm, chỉ đường, thời tiết và sở thích), tại khách sạn, tại nhà hàng, tại quầy vé, tại bến thuyền, và tại bến xe điện. 6 chủ đề được thể hiện trong 6 nội dung bài học như sau:

Unit 1: Introduction

Lesson 1: The alphabet & Greetings

Lesson 2: Names and numbers

Lesson 3: Jobs and nationalities

Lesson 4: Date and time

Lesson 5: Directions

Lesson 6: Hobbies and weather

Unit 2: At the hotel

Lesson 1: Room reservations

Lesson 2: Check-in

Lesson 3: Checkout

Lesson 4: Offering helps and services

Lesson 5: Dealing with requests

Lesson 6: Dealing with problems

Field trip 1

Unit 3: At the restaurant

- Lesson 1: Booking
- Lesson 2: Ordering food
- Lesson 3: Describing dishes
- Lesson 4: Serving in the bar
- Lesson 5: Dealing with complaints
- Field trip 2

Unit 4: At the ticket office

- Lesson 1: Booking and describing itinerary
- Lesson 2: Offering helps and advice
- Field trip 3

Unit 5: At the boat station

- Lesson 1: Booking + Overview
- Lesson 2: Describing itinerary (rules)
- Field trip 4

Unit 6: At the electric car station

- Lesson 1: Welcoming guests
- Lesson 2: Describing the pagoda
- Field trip 5

+ Kiến thức: kiến thức ngôn ngữ (từ vựng, các cấu trúc câu bám sát theo các chủ đề bài học như: thì của động từ, cách hỏi và trả lời về giá, chỉ đường, ...), kiến thức ngắn gọn về điểm đến (lịch sử, văn hóa, vẻ đẹp tự nhiên của điểm đến...) đối với đối tượng là người lao động tại các khu điểm, kiến thức nghiệp vụ du lịch-khách sạn đối với người lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Phần nội dung kiến thức này cần bám sát khung năng lực tiếng Anh du lịch và tiêu chuẩn VTOS.

+ Kỹ năng: kỹ năng nghe, nói, đọc, viết về điểm đến và các kỹ năng nghề nghiệp chung như: Hỏi và trả lời câu hỏi của khách, giải quyết yêu cầu, khiếu nại phàn nàn, thanh toán.

+ Nội dung xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh có lồng ghép kiến thức về văn hóa đa dạng của các dân tộc trên thế giới, tạo cơ sở phát triển kỹ năng giao tiếp liên văn hóa cũng như thái độ tôn trọng và thấu hiểu sự khác biệt giữa các nền văn hóa. Một số nội dung kiến thức liên văn hóa được xác định cho các bài học là: lưu ý văn hóa trong chào hỏi và giao tiếp xã giao, lưu ý về trang phục khi đến đền chùa, lưu ý khi mua sắm, ...

Trên cơ sở các nội dung về kiến thức và kỹ năng, nhóm nghiên cứu tiến hành xác định nội dung cũng như các hoạt động cụ thể của từng bài học. Mỗi bài học được thiết kế bao gồm những nội dung kiến thức và kỹ năng như sau:

* **Đối với bộ tài liệu dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm:** Mỗi chủ đề trong 8 chủ đề nói trên có từ 1-4 bài học. Mỗi bài học có 9 phần. Các nội dung từ vựng và ngữ pháp được cung cấp lồng ghép trong các phần trên.

Phần 1: Khởi động (Starter): Khởi động và cung cấp các thông tin cơ bản về điểm đến, phát triển các kỹ năng chung cho nhóm nghề: cung cấp thông tin điểm đến, giới thiệu và chào mừng khách, đưa lời khuyên, tư vấn ...Hoạt động đa dạng: hội thoại, ghép tranh, hỏi đáp, giải trò chơi ô chữ ...

STARTER

► **Introducing the tourist map of Ninh Binh**

Look at the map. Write the correct letters.

a. Trang An Eco-Tourism Complex

b. Bai Dinh Pagoda

c. Duyen Ninh Pagoda

d. Hoa Lu Ancient Capital

e. Trang An Gate

f. Am Tien Grotto

NINH BINH TOURIST MAP

(Source: Internet)

QUIZ! *What do you know?*

Work in groups and answer the questions.

- Where is Ninh Binh located?
 - to the west of Northern Delta
 - to the north of Northern Delta
 - to the south of Northern Delta
- How many provinces does Ninh Binh share a border with?
 - 3
 - 4
 - 5
- What is the area of Ninh Binh province?
 - 1,386km²
 - 2,386km²
 - 3,386km²
- The topography of Ninh Binh province includes ...
 - mountain and coastal areas
 - coastal areas and deltas
 - mountain, deltas and coastal areas
- Which of the followings was recognized as a World Heritage by UNESCO?
 - Van Long Wetland Nature Reserve
 - Trang An Landscape Complex
 - Cuc Phuong National Park

Hình 3.1. Phần khởi động Unit 1: Welcome to Ninh Binh

Phần 2: Đọc hiểu (Reading): Phát triển kỹ năng đọc tìm kiếm thông tin và cung cấp thông tin về điểm đến. Các bài tập đọc đa dạng, bao gồm đọc trả lời câu hỏi, đọc tìm thông tin chi tiết điền trống, đọc ghép tiêu đề, đọc xác định đúng sai. Do tài liệu được thiết kế theo hướng giao tiếp nên hoạt động chốt luôn là hoạt động nói theo cá nhân, cặp

hoặc nhóm và các bài tập đọc hướng đến việc cung cấp thông tin cho hoạt động nói/thuyết trình.

READING

1. Match the list of some places of Bai Dinh Pagoda with their brief descriptions.

- 1. **The Three-Gate Entrance**
(Tam Quan Nội)
- 2. **Arhat Corridor**
(Hành lang La Hán)
- 3. **Bell Tower**
(Tháp chuông)
- 4. **The Kuan-Yin Shrine**
(Điện Quán Thế Âm)
- 5. **Buddha Sakyamuni Shrine**
(Điện Giáo Chủ)
- 6. **Three-Period Buddha Shrine**
(Điện Tam Thế)

- A. It houses a **Bronze Bell** weighing 36 tons.
- B. It is **2,000 square meters wide** and 30 meters high.
- C. **Three statues** are Buddha statues of the past, the present and the future.
- D. It is built of wood (mainly, iron wood) and is supported by **4 wooden pillars**.
- E. There are **500 Arhat statues** placed along.
- F. There is a gold-inlaid **Kuan-Yin statue** with a thousand of eyes and hands.

2. Match the words with their meanings.

Words	Meanings
1. Province /'prɒvɪns/	A. Huyện
2. Commune /'kɒmjʊ:n/	B. Tỉnh
3. District /'dɪstrɪkt/	C. Xã

3. Read the brief introduction about Bai Dinh Pagoda. Complete the first paragraph with the correct words from Task 2.

"Bai Dinh" means "**worship** to the high mountain peak". Bai Dinh Pagoda was built in 1136 and it was extended by Xuan Truong Construction Company in 2003. It is located in Gia Sinh (1)....., Gia Vien (2)....., Ninh Binh (3)....., 95 km south of Ha Noi Capital. It is part of the Trang An Scenic Landscape Complex recognized by UNESCO as a World Heritage on June 23rd 2014. Mr. Nguyen Xuan Truong, the Director of Xuan Truong Construction Company is the person who has **devoted** all his heart and mind, spiritually and financially, to the construction of this big and beautiful pagoda. He was born in 1964. He is very modest and simple. He is a vegetarian and is highly **respected** for his **contributions** to Ninh Binh, his hometown and other provinces as well as to Buddhism.

4. Read and answer the following questions.

(1) What does "Bai Dinh" mean?

.....

(2) When was Bai Dinh Pagoda built?

.....

(3) Where is Bai Dinh Pagoda?

.....

(4) Who is Mr. Nguyen Xuan Truong?

.....

(5) Why is Mr. Nguyen Xuan Truong respected?

.....

5. Choose the meanings or synonyms (từ đồng nghĩa, gần nghĩa) of the highlighted words from the text.

- 1. worship
 - a. pray for
 - b. show respect
- 2. devote
 - a. spend time, effort
 - b. separate
- 3. respect
 - a. admire someone
 - b. agree with someone
- 4. contribution
 - a. gift
 - b. donation

PAIR WORK

Ask and answer questions in task 4.


.....

Hình 3.2. Phần Đọc hiểu Unit 5: Bai Dinh Pagoda

Phần 3: Nghe (Listening): Phát triển kỹ năng nghe và cung cấp thông tin về điểm đến. Các bài tập nghe đa dạng, bao gồm nghe trả lời câu hỏi, nghe điền khuyết, nghe xác định đúng sai... Cũng giống như hoạt động đọc, hoạt động chốt của hoạt động nghe thường là hoạt động nói theo cá nhân, cặp hoặc nhóm và các bài tập nghe cũng hướng đến việc cung cấp thông tin cho hoạt động nói/ thuyết trình. Sau đây là ví dụ về 1 hoạt động nghe được thiết kế cho Bài 4: Cố đô Hoa Lư.

LISTENING

1. Do you know anything about the architecture of the Dinh Temple? Tell the class 🗣️



Source: Internet

2. Do you know any of these following architectural styles? Is it incorporated into the architecture of the Dinh Temple?

the "tiền thủy hậu sơn" style (river in the front, mountain in the back)

the "nội công ngoại quốc" style (内 国 foreign internal affairs)

3. 🎧 Listen to the first part of the tape and complete the gaps. (Track TG 4.7)

When Ly Thai To moved the capital to Thang Long in (1)....., our people built the temples of King Dinh and King Le to (2)..... the two national heroes: Dinh Tien Hoang and Le Dai Hanh. The temples are erected right on the (3)..... of the ancient capital Hoa Lu. Two temples are about (4)..... apart, and due to the proximity to each other, tourists often call "Hoa Lu Ancient Capital" as "King Dinh - King Le Temples". The temple was built in the (5)..... century with a special architecture.

Hình 3.3. Phần Nghe Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital

Phần 4: Nói (Speaking): Phát triển kỹ năng nói và cung cấp thông tin về điểm đến. Hoạt động nói rất đa dạng: nói đơn, nói theo cặp/ đóng vai, nói theo nhóm, thuyết trình, thuyết trình tại điểm, quay video thuyết trình... Hoạt động nói chiếm khoảng 30% tổng thời lượng và ngoài ra còn được lồng ghép trong tất cả các hoạt động khác.

SPEAKING

1. Read the comments extracted on *tripadvisor.com* website about Van Lam Embroidery Village

New vocabulary
workshop guidance masterpiece of art
thread handmade theme

Super! Came to Van Lam last Tues. Colorful threads, skillful hands, and embroidery products are as sophisticated and beautiful as masterpieces of art! Definitely recommended!

Amazing! A wide range of beautiful products: bed covers, pillow covers, table cloths, napkins sets, handkerchiefs, pictures, photos, door curtains, Japanese kimonos, ... Be prepared to buy lots of gifts for my beloved!

Awesome! A house is a small workshop. I tried embroidery under the guidance of the house owner. I could embroider a flower with three petals after 3 hrs. of course with meals and drinks! Astonished to find 95% of the 1,000 residents involved!

Everything is perfect! Love to admire embroidery products of flowers, sceneries, home village, valuable animals and four seasons handmade! Good place for visiting and sightseeing!

2. Use the information from the website to make a complete presentation about Van Lam Lace Embroidery Village. You can add more information. Use the following suggestions.

- ✓ Where is Van Lam craft village?
- ✓ What is the history of embroidery craft?
- ✓ What are the stages of the embroidery process?
- ✓ What are the themes and typical products?
- ✓ How is the craft village now? ...

Hình 3. 4. Phần Nói Unit 8: Traditional craft villages in Ninh Binh

Phần 5: Dịch (Translation): Phát triển kỹ năng dịch, củng cố vốn từ và cung cấp thông tin về điểm đến. Phần dịch bao gồm phần dịch Việt Anh và dịch Anh Việt.

TRANSLATION

Translate the following sentences into Vietnamese or vice versa.

1. The sacrifices-offering ceremonies take place at midnight in Dinh and Le temples at the same time. The funeral oration is divided into nine parts praising the contributions of the two kings.

.....

2. The most special about the Hoa Lu Festival is a game called "maneuver game with reed flag", which replays the childhood of Dinh Bo Linh as a buffalo boy in Truong Yen.

.....

3. Lễ hội Hoa Lư diễn ra từ ngày 9 đến ngày 11 tháng 3 âm lịch để tưởng nhớ công lao của hai vị vua Đinh và vua Lê.

.....

4. Nước để tắm tượng là nước thần được lấy từ sông Hoàng Long trong lễ rước nước.

.....

Hình 3.5. Phần Dịch Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital


Phần 6: Viết (Writing): Phát triển kỹ năng viết bài giới thiệu điểm đến, kể về chuyến đi tới điểm đến, viết quảng cáo về điểm đến, viết thư, emails...

WRITING

This is a part of an email you received from a British friend.

Could you give me some advice? I want to attend Hoa Lu Festival in Ninh Binh in lunar March. What should I do at the festival?

1. Now write an email of 150 words to reply this email.






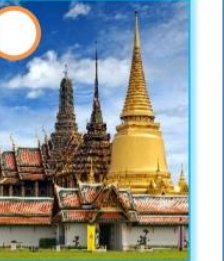
Hình 3.6. Phần Viết Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital

Phần 7: Giao tiếp liên văn hóa (Intercultural communication): Nội dung xây dựng bộ tài liệu tiếng Anh có lồng ghép kiến thức về văn hóa đa dạng của Việt Nam các dân tộc trên thế giới, tạo cơ sở phát triển kỹ năng giao tiếp liên văn hóa cũng như thái độ tôn trọng và thấu hiểu sự khác biệt giữa các nền văn hóa. Tài liệu cung cấp các thông tin văn hóa và khắc sâu kiến thức thông qua các bài tập đọc hiểu về các thông tin này.

INTERCULTURAL COMMUNICATION

Asian Places of Worship

1. Look at the pictures. Which places of worship are these? Write the correct letter.

a. pagoda				
b. temple				
c. wat				
d. stupa				

2. Read the text and complete the chart.

(Source: Internet)

Stupa (Phù đồ/ Tháp Phật/ Bảo Tháp)

A dome-shaped structure erected as a Buddhist shrine, commonly found in Indonesia, Cambodia, India, Sri Lanka, Nepal*, Tibet, and Thailand.

The shape of the stupa represents the Buddha, crowned and sitting in meditation posture on a lion throne.

Pagoda (Chùa)

A tiered-tower with multiple eaves commonly found in India, China, Japan, Korea, Vietnam, and Nepal*.

Many pagodas have a decorated vertical finial with a symbolic Buddhist meaning (e.g. a lotus). The finial also acts as a lightning rod which gives the tower a perception of being 'spiritually charged'.

Wat (Đền)

A monastery temple commonly found in Cambodia, Thailand, and Laos.

Angkor Wat is the most famous wat located in Siem Reap, Cambodia. This wat is a component of a temple complex at Angkor, built for King Suryavarman II in the early 12th century and is one of the most visited archaeological and artistic sites on the planet.

Temple (Đền)

A structure reserved for religious or spiritual activities.

Now widely used to describe a house of worship for a number of religions, temples are found all across Asia. Therefore, a Buddhist temple would include a stupa, wat, and pagoda.

(Adapted from <https://bitly.com.vn/iywvd1>)

	Stupa	Pagoda	Wat	Temple
commonly found in				
worship				
architecture				

Hình 3.7. Phần Giao tiếp liên văn hóa, Unit 3: Tam Coc-Bich Dong

Phần 8: Thực nghiệm và dự án (Field trips + Projects): Hướng dẫn làm bài thuyết trình thực địa tại 5 điểm đến quan trọng: Tam Cốc Bích Động, Tràng An, Hoa Lư, Bái Đính và Cúc Phương, và hướng dẫn quay video thuyết trình giới thiệu chung về du lịch Ninh Bình, khu bảo tồn tự nhiên Vân Long và làng nghề truyền thống ở Ninh Bình.

Field Trip!

The whole class go on a field trip to Bai Dinh Pagoda.

Students work in groups of four or five, take turn to lead the role of a tour guide, introducing the pagoda to other members.

Videos recorded and pictures captured will be collected in groups after the trip.

Hình 3.8. Phần Thực nghiệm, Unit 5: Bai Dinh Pagoda

Phần 9: Đọc thêm (Further Reading): Cung cấp thông tin về một số điểm đến khá nổi tiếng khác của Ninh Bình.



Phat Diem Stone Cathedral

Phat Diem Stone Cathedral is one of the most famous and beautiful churches in Vietnam with special architecture: an elegant combination between Western church style and Vietnamese religious buildings.

It took 24 years to build this church from 1875 to 1898. As its name suggests, it was completely built of stone and wood that are readily available in the mountain area of Ninh Binh. The preparation phase, mainly extracting materials from limestone mountains, took the local as many as 10 years to finish.



Phat Diem Cathedral is a complex comprising of a lake, a cathedral, a stone church, Phuong Dinh (bell house) and three artificial grottoes. At first sight, visitors are easily attracted to square lake on the main road to the cathedral. In the middle of the lake, there is a small island with statue of Jesus Christ.

Source: Internet

Hình 3. 9. Phân Đọc thêm: Phat Diem Stone Cathedral

*** Đối với bộ tài liệu dành cho người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch**

Mỗi chủ đề trong 6 chủ đề nói trên có từ 1-6 bài học. Mỗi bài học có 4-7 phần. Các nội dung từ vựng, ngữ pháp và giao tiếp liên văn hóa được cung cấp lồng ghép trong các phần trên.

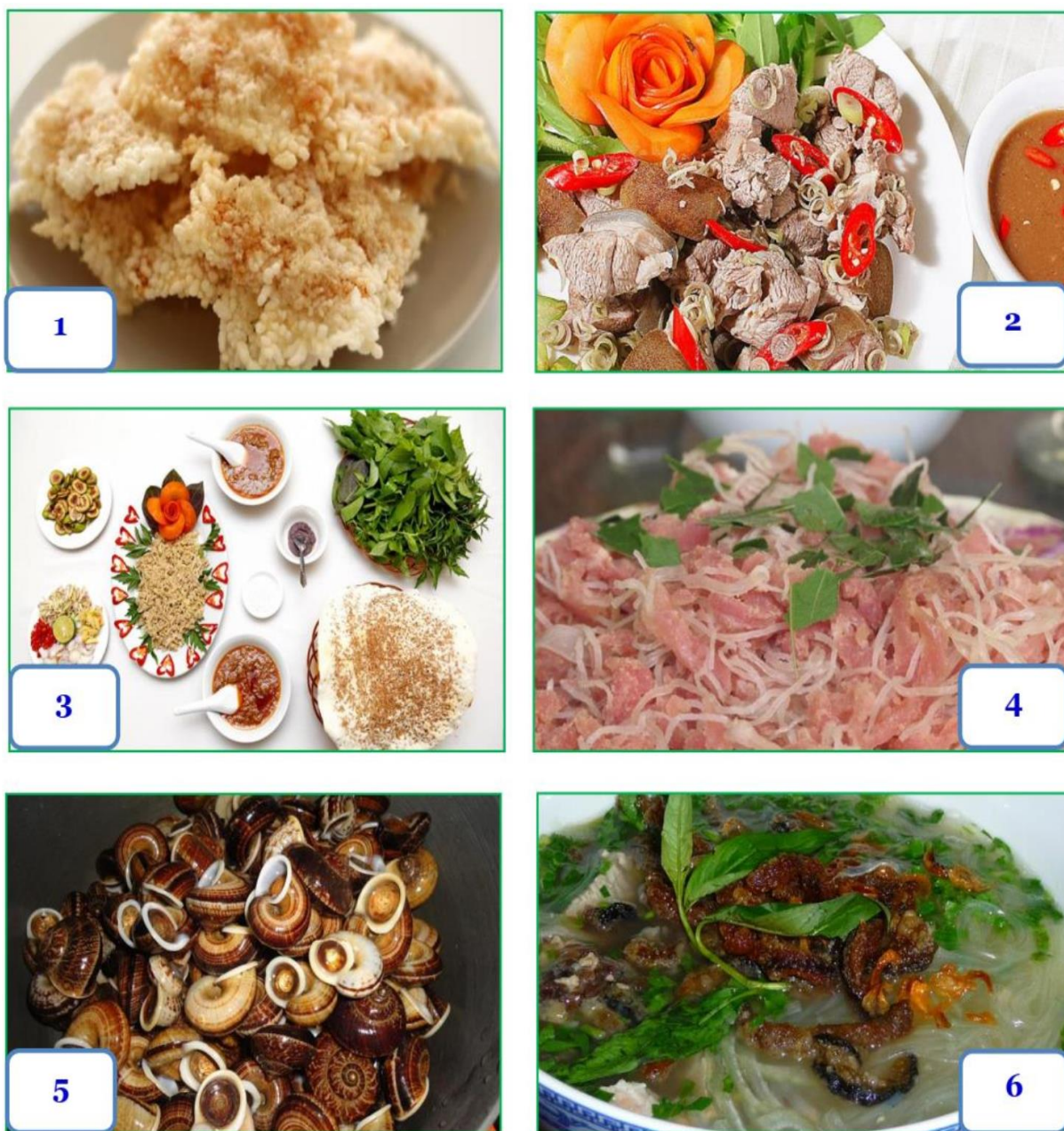
Phần 1: Khởi động (Get ready): Khởi động, giới thiệu và cung cấp một số thông tin cơ bản cho nội dung bài học.

GET READY

Ninh Binh's delicacies | Món ngon Ninh Bình

Match the pictures with the dishes in the box.

<i>Fish salad</i>	<i>Fermented pork roll</i>	<i>Mountainous snails</i>
<i>Rare goat meat</i>	<i>Rice crust/cracker</i>	<i>Eel vermicelli</i>



Hình 3. 10. Phần Khởi động Unit 3: At the restaurant

Phần 2: Từ vựng và ngữ pháp (Vocabulary and Grammar): Cung cấp từ vựng và các cấu trúc ngữ pháp cần thiết, giúp người học có thể vận dụng trong các hoạt động nghe-nói. Các từ vựng được sắp xếp theo chủ đề và xuyên suốt các nội dung của bài học. Ngoài ra, bộ tài liệu cũng cung cấp các cấu trúc ngữ pháp sử dụng phổ biến trong các bài thuyết trình về điểm đến và trong các hội thoại có liên quan đến công việc của nghề hướng dẫn viên du lịch.

LANGUAGE FOCUS

Imperative sentences | Câu đề nghị

Match the situations and the words/phrases.

Situations	Words/phrases
1. Muốn đề nghị khách lên xe	A. Let's start!/ Let's go!
2. Muốn đề nghị khách ngồi xuống	B. Don't stand up while the car is running, please!
3. Muốn đề nghị khách không đứng dậy khi xe đang chạy	C. Please look this way!
4. Muốn thông báo chuyến đi bắt đầu	D. Please get off the car
5. Muốn mời khách nhìn vào một nơi nào đó/ phía nào đó	E. Please get on the car. OR: Please take your seat!
6. Muốn mời khách xuống xe	F. Please sit down.

Please!



Hình 3.11. Phần Ngữ pháp Unit 6: At the electric car station

Phần 3: Đọc hiểu (Reading): Phát triển kỹ năng đọc tìm kiếm thông tin và cung cấp thông tin chủ đề. Các bài tập đọc đa dạng, bao gồm đọc trả lời câu hỏi, đọc tìm thông tin chi tiết điền trống, đọc ghép tiêu đề, đọc xác định đúng sai.

Reading Skill

1 Read the brief introduction about Tam Coc – Bich Dong. Fill in the blanks with the words in the box.

part

situated

dynasty

limestone

historical

Good morning, ladies and gentlemen.

Welcome all of you to Tam Coc – Bich Dong

May I introduce myself? I'm **Thu Huong** and I'm your guide today.

Located 120 km from Hanoi, Tam Coc-Bich Dong is part of the Hoa Lu ¹..... mountain range. It is also ²..... of the Trang An Scenic Landscape Complex.

The Tam Coc complex includes Tam Coc and Bich Dong, which are ³....., in Van Lam village, Ninh Hai commune Hoa Lu district, Ninh Binh province. Tam Coc is often called 'Ha Long Bay on the land' for its system of limestone grottoes and ⁴..... relics from the Tran ⁵..... in the 13th and 14th century.

2 Practise the introduction individually

Hình 3.12. Phần Đọc hiểu, Unit 5: At the boat station

Phần 4: Nghe (Listening): Phát triển kỹ năng nghe và cung cấp thông tin chủ đề có liên quan đến giới thiệu chung, chủ đề khách sạn, nhà hàng, bán vé, lái xe, lái đò. Các bài tập nghe đa dạng, bao gồm nghe trả lời câu hỏi, nghe điền khuyết, nghe xác định đúng sai...

Listening Skill

Taking Reservations On the Phone | Nhận đặt phòng qua điện thoại

1  Watch a video and complete the conversation between a hotel receptionist and a customer.
(Video TW 03)

Receptionist: Good morning. Welcome to Paradise Hotel.

Mr Brian: Good morning. I need to reserve a room.

Receptionist: Not a problem. May I have your name, please?

Mr Brian: Of course. I'm Brian Weiss.

Receptionist: Hi, sir. My name is Linh. Could you tell me when you need the room?

Mr Brian: I plan to be there in April from the (1) to the 17th.

Receptionist: Perhaps you didn't know that we have new room rates. Do you find that acceptable, sir?

Mr Brian: Maybe. How much is a room?

Receptionist: The price per night is (2)

Mr Brian: That sounds fine to me.

Receptionist: Fantastic! Would you like a (3) or non-smoking room?

Mr Brian: I hate cigarettes! Non-smoking.

Receptionist: That'll be non-smoking. Now, do you approve of a single (4) bed?

Mr Brian: That'll be no problem.

Receptionist: I'm happy to hear that, sir. Your reservation is all set except for your phone number.

Mr Brian: Sure! My number is (5)

Receptionist: 626-555-1739. Thank you for doing business with us, Mr. Brian.



Hình 3.13. Phần Nghe, Unit 2: At the hotel

Phần 5: Nói (Speaking): Phát triển kỹ năng nói theo các chủ đề như giới thiệu bản thân, check in phòng khách sạn, giải quyết yêu cầu của khách, mua vé Hoạt động nói chủ đạo là nói theo cặp/ đóng vai, quay video hội thoại...

Speaking Skill

1 Watch the conversation and complete the conversation with the appropriate sentences.

(Video TW 16)

- Driver** Good morning, my name's Linh.
Welcome to Bai Dinh Pagoda.
- Tourist/Guest** Good morning.
- Driver** I'm the driver of car 180.
We'll start the journey. Let's go.
Please don't stand up while the car is running.
- Tourist/Guest** Where are we going to?
- Driver** (1)
- Tourist/Guest** How far is it?
- Driver** (2)
- Tourist/Guest** How long does it take to get there?
- Driver** (3)
- Tourist/Guest** It's quite fast.
- Driver** Yes. Look! Over there is the Stupa.
- Tourist/Guest** Wow, it looks amazing.



Hình 3.14. Phần Nói, Unit 6: At the electric car station

Phần 6: Viết (Writing): Phát triển kỹ năng viết bài giới thiệu lịch trình, hướng dẫn nội quy, viết thư, emails...

Writing

► Write the rules and etiquette

Use the following words to make complete phrases/sentences about rules and etiquettes.

1. not/ noise/ Do/ make/.

.....

2. incense/ Do/ not/ burn/.

.....

3. wear/ Do/ raincoats/ or/ hats/ not/.

.....

4. films/ or/ Do/ not/ take/ photos/.



Hình 3.15. Phần Viết, Unit 4: At the ticket office

Phần 7: Thực nghiệm tại điểm (Field trips): Hướng dẫn thực hành trực tiếp tại các nhà hàng, khách sạn, homestay hoặc thực hành đóng vai trực tiếp về các chủ đề đã học.

Do đặc điểm của từng chủ đề cụ thể, mỗi bài học có thể không bao gồm tất cả 6 nội dung này.

Có thể thấy, nội dung cũng như các hoạt động được thiết kế cho bộ tài liệu được xây dựng đáp ứng được mục tiêu của các khóa học dành cho các đối tượng cụ thể là hướng dẫn viên và nhân viên du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Người học sử dụng tài liệu được học tập theo đường hướng trải nghiệm, thực hành giao tiếp để phát triển khả năng tiếng Anh theo vị trí việc làm cụ thể. Các modules bài học được xây dựng theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành, cung cấp các kiến thức về du lịch Ninh Bình, các điểm đến và các nghiệp vụ du lịch-khách sạn bằng tiếng Anh, cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết như từ vựng, cấu trúc, kiến thức liên văn hóa giúp người học có thể học tập và xử lý công việc. Bộ tài liệu cũng giúp phát triển năng lực tiếng Anh chung (functional skills) và năng lực tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cho người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Nội dung bài học được thiết kế mang tính trực quan, sinh động và cụ thể với các mẫu, phiếu, biểu, hình ảnh, hội thoại, ... gắn với thực tế công việc của người lao động du lịch.

Tiểu kết Chương 3

Bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình đã được xây dựng bao gồm đầy đủ các bước trong quy trình phát triển tài liệu giảng dạy. Đây là 02 bộ tài liệu được xây dựng công phu, khoa học, có hình ảnh đẹp, phong phú, kết cấu logic, nội dung đảm bảo mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình và có tính khả thi khi tiến hành giảng dạy trong thực tế. Bộ tài liệu có thể dùng làm tài liệu dạy học để nâng cao trình độ tiếng Anh cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình, đồng thời cũng là tài liệu tham khảo cho người lao động du lịch tại Ninh Bình, sinh viên chuyên ngành Việt Nam học và Du lịch tại trường Đại học Hoa Lư và tất cả những ai có quan tâm.

Chương 4: XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

4.1. QUY TRÌNH XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

Kết quả nghiên cứu thực trạng trình độ và nhu cầu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình cho thấy: Người lao động mong muốn được học tập theo hình thức kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp, học tập vào các thời gian theo bản thân sắp xếp, sử dụng các tài liệu đa phương tiện, có thực hành thực tế và có sự tham gia của cả giáo viên Việt Nam và giáo viên nước ngoài. Thời lượng dành cho học tập của nhóm hướng dẫn viên là 2-3 giờ/tuần, nhóm người lao động tại khu điểm và cơ sở kinh doanh là 1-2 giờ/tuần.

Xuất phát từ kết quả nghiên cứu lý thuyết và thực tiễn trên, nhóm đề tài tiến hành xây dựng chương trình giảng dạy và 2 khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch. Chương trình cho khóa học trực tuyến được xây dựng theo đường hướng giao tiếp - hành động, học tập trải nghiệm, lấy người học làm trung tâm, thực hành giao tiếp, dựa vào các chuẩn kiến thức, kỹ năng theo Khung năng lực tiếng Anh du lịch đã được xây dựng bám sát quy trình nghiệp vụ du lịch-khách sạn; mục tiêu là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu xã hội và hội nhập quốc tế. Cụ thể là: 1) Thiết kế chương trình đào tạo tiếp cận theo chuẩn đầu ra - năng lực cốt lõi của mỗi vị trí việc làm gắn với thực tế thị trường lao động. Đồng thời, hướng đến tính "mở", "linh hoạt", phù hợp cho việc áp dụng vào từng đối tượng, địa chỉ cụ thể. Chương trình phát triển đồng thời cả năng lực chung và năng lực chuyên biệt của người học; 2) Biên soạn chương trình môn học, bài giảng, giáo trình các module chuyên môn theo hướng tích hợp giữa lý thuyết và thực hành. Trong đó, thời lượng dành cho phần thực hành chiếm tỷ lệ từ trên 50% tổng thời gian học tập; 3) Thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên/giáo viên, học tập của học viên theo hướng tích cực, chủ động. Nội dung bài giảng trực tuyến của giáo viên đã được thiết kế mang tính trực quan, sinh động và cụ thể với các mẫu, phiếu, biểu, hình ảnh, hội thoại, phim... gắn với thực tế nghề nghiệp, gắn với doanh nghiệp; 4) Thay đổi phương pháp kiểm tra, đánh giá trên cơ sở đánh giá "năng lực", bao gồm cả 3 yêu cầu: kỹ năng, kiến thức, thái độ. Đầu và cuối kỳ, thay vì thi viết, học viên được thi thực hành và vấn đáp để kiểm tra các đơn vị "năng lực" đã được học. Tập trung chủ yếu vào việc đánh giá "năng lực" giao tiếp gắn với các nội dung chuyên môn nghiệp vụ. Đây chính là cách đánh giá rất sát thực với lực học của học viên; và 5) Gắn kết giữa cơ sở đào tạo/dạy nghề với doanh nghiệp du lịch trong quá trình đào tạo, thực hành, thực tập của học viên để tạo điều kiện thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo và sử dụng lao động sau tốt nghiệp.

Khóa học nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác làm du lịch tại Ninh Bình là một khóa học trực tuyến với phương pháp chủ đạo là dạy học kết hợp. Khóa học được xây dựng theo 7 bước, cụ thể như sau:

Bảng 4.1. Các bước xây dựng khóa học trực tuyến về Tiếng Anh du lịch

Các bước xây dựng khóa học	Nội dung công việc
1. Xây dựng mục tiêu và chuẩn đầu ra	Xây dựng mục tiêu và chuẩn đầu ra dựa trên kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn
2. Xây dựng lịch trình, phương pháp dạy học và quy trình vận hành	- Xây dựng lịch trình cho 2 khóa học
	- Xác định phương pháp dạy học: Phương pháp dạy học kết hợp (trực tuyến và trực tiếp)
	- Xác định quy trình vận hành
3. Xây dựng nội dung	- Quay video hội thoại và bài giảng với giáo viên nước ngoài và Việt Nam - Chuẩn bị bài giảng trên công cụ soạn thảo bài giảng Avina và powerpoint 2016
4. Nhập liệu bài giảng lên hệ thống học tập CLS	- Xây dựng chủ đề 2 khóa học - Xây dựng nội dung 2 khóa học - Xây dựng tài khoản tham gia khóa học
5. Tổ chức thực nghiệm	- Tổ chức thực nghiệm khóa học tại Trường Đại học Hoa Lư - Thời gian thực nghiệm: 2 tuần - Nội dung thực nghiệm: 2 bài đầu của 2 khóa học - Đánh giá kết quả khóa học thực nghiệm
6. Tổ chức hội thảo	Tổ chức hội thảo lấy ý kiến của các chuyên gia, khách mời về các khóa học tiếng Anh du lịch về nội dung bài học, thời lượng, hình thức tổ chức hoạt động học tập, kiểm tra đánh giá, tài liệu học tập, quy trình vận hành khóa học, tính khả thi của khóa học, cách thức khai thác tối đa điểm mạnh của phương pháp học tiếng Anh trực tuyến.
7. Đánh giá, chỉnh sửa và hoàn thiện khóa học	Đánh giá, bổ sung, chỉnh sửa và hoàn thiện 2 khóa học

4.2. KẾT QUẢ XÂY DỰNG KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

4.2.1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra

4.2.1.1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra khóa học Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm (English for on-spot tour guides)

a. Mục tiêu

* *Mục tiêu chung*: Khóa học trang bị kiến thức và kỹ năng giao tiếp tiếng Anh chung và tiếng Anh chuyên ngành cho hướng dẫn viên tại điểm. Học viên sử dụng được Tiếng Anh trong thực thi nhiệm vụ và hoạt động nghiên cứu về du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng.

* *Mục tiêu cụ thể*:

- Về kiến thức:

+ Cung cấp các kiến thức về du lịch Ninh Bình và các điểm đến bằng tiếng Anh
+ Cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết (từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và phát âm) giúp hướng dẫn viên học tập và xử lý công việc.

+ Trang bị kiến thức liên văn hóa cho hướng dẫn viên tại điểm, giúp hướng dẫn viên có được sự thấu hiểu về các nền văn hóa khác nhau, tránh được những hiểu lầm văn hóa khi giao tiếp.

- Về kỹ năng:

+ Phát triển kỹ năng tiếng Anh chung (functional skills) như kỹ năng chào hỏi, giới thiệu bản thân và chào mừng khách, cung cấp thông tin và giải quyết yêu cầu của khách, nghe và trả lời cuộc gọi, đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ ..

+ Phát triển kỹ năng tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cho hướng dẫn viên tại điểm: kỹ năng thuyết trình về điểm đến, giải thích về nội quy điểm đến và các lưu ý văn hóa..

- Về thái độ: Học viên nâng cao hiểu biết về điểm đến, về truyền thống văn hóa địa phương; từ đó giúp học viên nhận thức được tầm quan trọng của môn học, đồng thời xây dựng ở học viên tình yêu quê hương đất nước, sự thấu hiểu về sự đa dạng văn hóa, hình thành ý thức học tập ngày càng tốt hơn.

b. Chuẩn đầu ra

Sau khi kết thúc khóa học, học viên có khả năng:

Bảng 4.2. Chuẩn đầu ra của khóa học dành cho Hướng dẫn viên du lịch

STT	Chuẩn đầu ra học phần (CLO)	Thang đo Bloom
1	Giải thích được các kiến thức ngôn ngữ về từ vựng, ngữ pháp, kiến thức văn hóa xã hội có liên quan đến du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng.	Hiểu
2	Thực hành và phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết theo từng điểm đến du lịch tại Ninh Bình.	Vận dụng
3	Xây dựng các sản phẩm giao tiếp tiếng Anh về điểm đến như quay video clips thuyết trình về điểm đến, đóng vai, thuyết trình tại điểm...	Sáng tạo
4	Giao tiếp tốt, làm việc theo nhóm tích cực và có hiệu quả	Phi nhận thức

4.2.1.2. Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch (*English for tourism workers*)

a. Mục tiêu

* *Mục tiêu chung*: Khóa học trang bị cho học viên vốn từ vựng, thuật ngữ chuyên ngành, các mẫu câu đối thoại từ cơ bản đến nâng cao, cách giải quyết tình huống với khách hàng giúp học viên tự tin xử lý các tình huống nghiệp vụ tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch như nhà hàng, khách sạn, bến xe điện, bến thuyền hay phòng vé... Nội dung chính trong chương trình được xây dựng dựa trên những tình huống thực tế trong công việc hằng ngày tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

* *Mục tiêu cụ thể*:

- Về kiến thức:

+ Cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết (từ vựng, cấu trúc, ...) chung và riêng biệt cho lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch như nhà hàng, khách sạn, bến xe điện, bến thuyền hay phòng vé...

+ Trang bị kiến thức liên văn hóa ở mức độ căn bản giúp người lao động du lịch tránh được những hiểu lầm văn hóa khi giao tiếp.

- Về kỹ năng: Phát triển kỹ năng tiếng Anh chung (functional skills) cũng như kỹ năng tiếng Anh chuyên ngành (ESP), bao gồm: Giới thiệu bản thân và chào mừng khách, Hỏi và trả lời câu hỏi của khách, Giải quyết yêu cầu, khiếu nại, phàn nàn của khách, Giải quyết các vấn đề liên quan đến đặt phòng, đặt vé, đặt ăn, Giải quyết các vấn đề liên quan đến thanh toán, Nghe và trả lời cuộc gọi, Đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ, Tư vấn địa điểm mua sắm, ăn uống, tham quan, Thông tin về sức khỏe và sự an toàn, Chỉ đường và cung cấp thông tin về phương tiện đi lại, Cảm ơn và chào tạm biệt

- Về thái độ: Học viên chủ động và tích cực trong học tập, tiếp thu được các kiến thức chuyên ngành, từ đó tự tin xử lý các tình huống nghiệp vụ tại nơi làm việc và hình thành khả năng học tập suốt đời.

b. Chuẩn đầu ra

Sau khi kết thúc khóa học, học viên có khả năng:

Bảng 4.3. Chuẩn đầu ra của khóa học dành cho Người lao động du lịch

STT	Chuẩn đầu ra học phần (CLO)	Thang đo Bloom
1	Hiểu được các từ vựng, thuật ngữ chuyên ngành, các mẫu câu đối thoại từ cơ bản đến nâng cao, cách giải quyết tình huống với khách hàng giúp học viên tự tin xử lý các tình huống nghiệp vụ tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch như nhà hàng, khách sạn, bến xe điện, bến thuyền hay phòng vé.	Hiểu
2	Thực hành và phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh trong các tình huống nghiệp vụ chuyên ngành.	Vận dụng
3	Xây dựng các sản phẩm giao tiếp tiếng Anh trong tình huống nghiệp vụ chuyên ngành như quay video clips, đóng vai hội thoại ...	Sáng tạo
4	Giao tiếp tốt, làm việc theo nhóm tích cực và có hiệu quả.	Phi nhận thức

4.2.2. Lịch trình, phương pháp dạy học và quy trình khóa học

4.2.2.1. Lịch trình hai khóa học

a. Khóa học Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Bảng 4.4. Lịch trình khóa học Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Buổi	Nội dung	Hình thức dạy học			
		Trực tuyến (Online)	Thực địa (On-spot)	Tự học (Self-study)	Trực tiếp (Offline)
1	Placement Test				3
	Unit 1: Introduction to Ninh Binh	4		4	
2	Lesson 1: Introduction	2			
3	Lesson 2: Welcome to Trang An Scenic Landscape Complex	2			
	Unit 2: Trang An Ecotourism Site	9	4	9	
4	Lesson 1: Welcome to Trang An Ecotourism Site	3			
5	Lesson 2: Routes to explore Trang An Ecotourism Site	3			
6	Lesson 3: Destinations in Trang An Ecotourism Site	3			
7	Field trip 1: Trang An Ecotourism Site		4		
	Unit 3: Tam Coc-Bich Dong	9	4	9	

8	Lesson 1: Welcome to Tam Coc-Bich Dong	3			
9	Lesson 2: Tam Coc Boat Tour	3			
10	Lesson 3: Bich Dong Pagoda	4			
11	Field trip 2: Tam Coc-Bich Dong		4		
	Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital	12	4	12	
12	Lesson 1: Welcome to Hoa Lu Ancient Capital	3			
13	Lesson 2: The Dinh Temple	3			
14	Lesson 3: The Le Temple	3			
15	Lesson 4: Hoa Lu Ancient Capital Festival	3			
16	Field trip 3: Hoa Lu Ancient Capital		4		
	Unit 5: Bai Dinh Pagoda	9	4	9	
17	Lesson 1: Welcome to Bai Dinh Pagoda	3			
18	Lesson 2: Major places in Bai Dinh Pagoda	3			
19	Lesson 3: Other places in Bai Dinh Pagoda	4			
20	Field trip 4: Bai Dinh Pagoda		4		
	Unit 6: Cuc Phuong National Park	12	4	12	
21	Lesson 1: Welcome to Cuc Phuong National Park	3			
22	Lesson 2: Tourism trips	3			
23	Lesson 3: Biodiversity values	3			
24	Lesson 4: Conservation programs	3			
25	Field trip 5: Cuc Phuong National Park		4		
	Unit 7: Van Long Nature Reserve	6		6	
26	Lesson 1: Welcome to Van Long Nature Reserve	3			
27	Lesson 2: Boat Routes in Van Long	3			
28	Unit 8: Traditional craft villages in Ninh Binh	2		2	
29	End-of-course Test				3
Tổng: 154 giờ		63 giờ (= 22 buổi)	20 giờ (= 5 buổi)	63 giờ Tự học	6 giờ (= 2 buổi)

b. Khóa học Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch

Bảng 4.5. Lịch trình khóa học Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch

Buổi	Nội dung	Hình thức dạy học			
		Trực tuyến (Online)	Thực địa (On-spot)	Tự học (Self-study)	Trực tiếp (Offline)
1	Placement Test				3
	Unit 1: Introduction	8		6	
2	1. The alphabet & Greetings	2			
	2. Names and numbers				
3	3. Jobs and nationalities	3			
	4. Date and time				
4	5. Directions	3			
	6. Hobbies and weather				
	Unit 2: At the hotel	8	4	12	
5	Lesson 1: Room reservations	4			
	Lesson 2: Check-in				
	Lesson 3: Checkout				
6	Lesson 4: Offering helps and services	4			
	Lesson 5: Dealing with requests				
	Lesson 6: Dealing with problems				
7	Field trip 1		4		
	Unit 3: At the restaurant	8	4	10	
8	Lesson 1: Booking	4			
	Lesson 2: Ordering food				
9	Lesson 3: Describing dishes	4			
	Lesson 4: Serving in the bar				
	Lesson 5: Dealing with complaints				
10	Field trip 2		4		
	Unit 4: At the ticket office	4	4	4	
11	1. Booking and describing itinerary	2			
	2. Offering helps and advice	2			
12	Field trip 3		4		
	Unit 5: At the boat station	4	4	4	
13	1. Booking + Overview	2			
	2. Describing itinerary (rules)	2			
14	Field trip 4		4		
	Unit 6: At the electric car station	4	4	4	
15	1. Welcoming guests	2			
	2. Describing the pagoda	2			
16	Field trip 5		4		
17	End-of-course Test				3
Tổng: 104 giờ (19 buổi)		36 giờ (= 10 buổi)	20 giờ (= 5 buổi)	40 giờ	6 giờ (= 2 buổi)

4.2.2.2. Phương pháp dạy học

Khóa học được thực hiện theo hình thức kết hợp (blended-learning) theo tỉ lệ: 70% → 80% trực tuyến và 20% → 30% trực tiếp. Học viên học tập theo các video bài giảng và bài tập thực hành soạn sẵn trên hệ thống <https://hluv.cls.vn>. Học viên có thể học vào bất cứ thời gian rảnh trong tuần, tuy nhiên phải đảm bảo thời lượng theo yêu cầu.

Trong mô hình dạy học kết hợp này, giáo viên đóng vai trò là người cố vấn, cung cấp thông tin khoa học, hướng dẫn người học tìm kiếm, thu thập thông tin, tạo điều kiện cho sinh viên thực hành, rèn luyện kỹ năng.

Để tăng cường khả năng giao tiếp của học viên, tất cả các bài học đều hướng đến việc trang bị kiến thức về từ vựng, ngữ pháp, kiến thức về điểm đến và các kỹ năng cần thiết, giúp học viên có thể đưa ra được sản phẩm học tập dưới dạng nói/thuyết trình. Vì vậy bài tập đích của các bài học chính là các bài tập thu audio hay quay video về nội dung có liên quan đến bài học, nộp lại cho giáo viên nhận xét. Sau các bài học, học viên thực hành thuyết trình tại điểm để vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

Trong quá trình học tập, học viên được hỗ trợ, tư vấn học tập trực tuyến qua các kênh web-meetings, forum, nhóm học tập trên <https://hluv.cls.vn> hay thậm chí trên nhóm Zalo lớp học.

Học viên được kiểm tra đánh giá qua 3 kênh chính:

- ✓ Bài kiểm tra đầu vào và đầu ra
- ✓ Đánh giá thường xuyên trong quá trình học tập thông qua các sản phẩm thuyết trình theo bài học.
- ✓ Thuyết trình thực địa tại nơi làm việc.

Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được thực hiện bởi cả giáo viên Việt Nam và nước ngoài.

4.2.2.3. Quy trình vận hành khóa học

Bước 1. Kiểm tra trình độ đầu vào và lập lớp

Bước 2. Thực hiện khóa học theo quy trình sau:

- ① Giáo viên hướng dẫn học tập
- ② Giáo viên phát hành bài học, gán học viên vào lớp học
- ③ Học viên học tập trực tuyến
- ④ Giáo viên và học viên gặp gỡ trực tuyến (web meetings) để trao đổi thêm, giải đáp thắc mắc (nếu có)
- ⑤ Học viên làm và nộp sản phẩm theo hướng dẫn (chủ yếu là các sản phẩm thuyết trình, đóng vai hội thoại)
- ⑥ Giáo viên phản hồi về sản phẩm
- ⑦ Học viên hoàn thiện sản phẩm

Bước 3. Kiểm tra đầu ra và lấy ý kiến phản hồi của người học

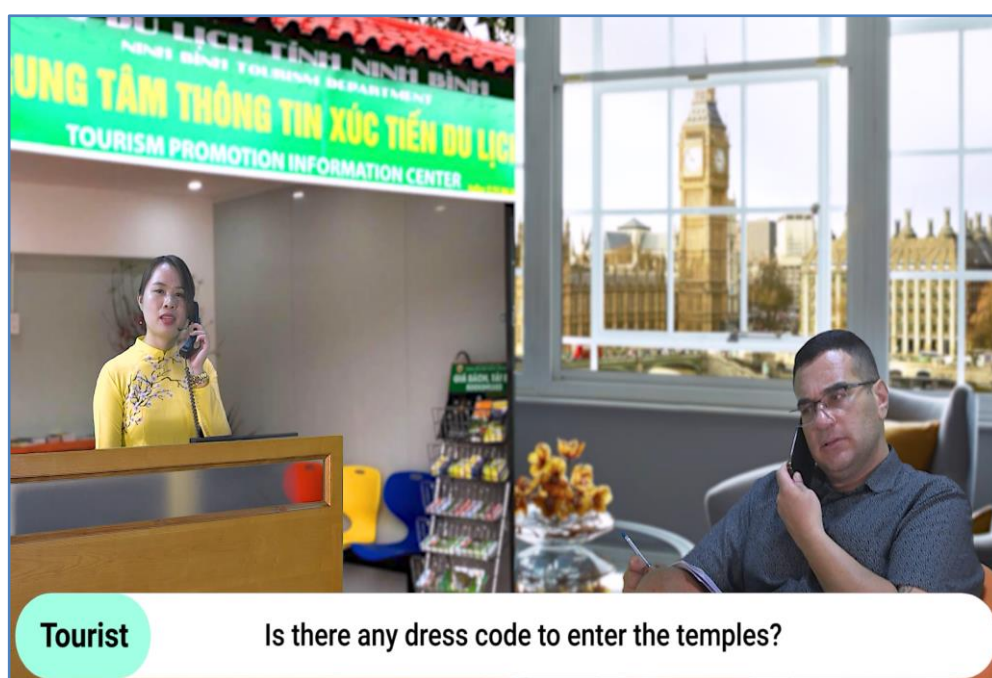
4.2.3. Nội dung khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình

Việc xây dựng nội dung khóa học bao gồm chuẩn bị video hội thoại và bài giảng cho hai khóa học. Trước hết, nhóm thực hiện đề tài tiến hành quay các video hội thoại mẫu với giáo viên nước ngoài, sau đó tiến hành chuẩn bị bài giảng bằng cách lên kịch bản và quay video giảng dạy với giáo viên và giáo viên nước ngoài. Bài giảng còn được chuẩn bị trên công cụ soạn giảng Avina và phần mềm powerpoint 2016. Các bài giảng này được tải lên hệ thống học trực tuyến <https://hluv.cls.vn>. Một số bài tập hỗ trợ nội dung bài học cũng được thực hiện trực tiếp trên trang học tập này. Đề tài đã xây dựng được 29 bài học cho khóa học dành cho Hướng dẫn viên du lịch tại điểm và 17 bài học dành cho Người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình.

4.2.3.1. Kết quả quay video hội thoại có người nước ngoài và bài giảng của giáo viên

Nhóm thực hiện đề tài đã thực hiện quay video hội thoại với 01 giáo viên nước ngoài đang giảng dạy tại các trung tâm Anh ngữ Apex Ninh Bình. Số lượng các video quay phục vụ soạn giảng là 36 videos. Đây là các video hội thoại giao tiếp bằng tiếng Anh mô phỏng công việc của hướng dẫn viên du lịch và người lao động du lịch như hỏi đáp về giá vé, nội quy điểm đến, chỉ đường, thuyết trình về điểm đến... Các videos này được sử dụng như các hội thoại hoặc bài thuyết trình mẫu, trên cơ sở đó học viên có thể luyện tập và áp dụng vào thực tế công việc.

Sau đây là một số hình ảnh về các video hội thoại đã được quay:



Hình 4.1. Quay video với giáo viên nước ngoài

Nhóm cũng đã lên kịch bản và thực hiện 33 video bài giảng của giáo viên Việt Nam và giáo viên nước ngoài cho cả hai khóa học.

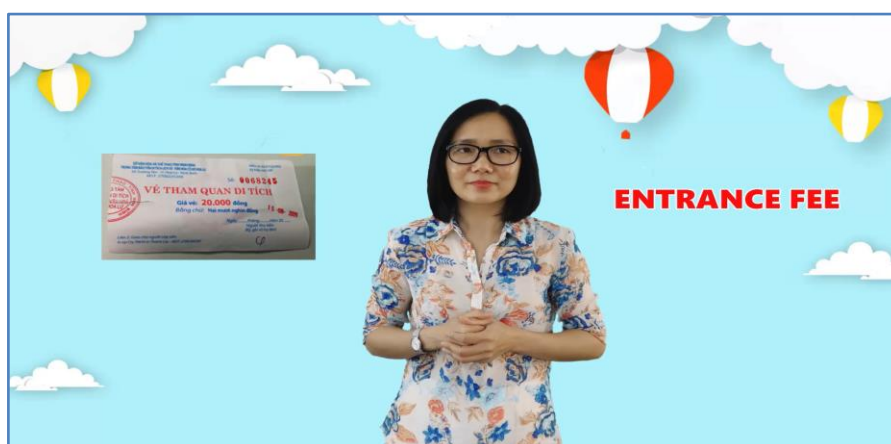
Sau đây là một số hình ảnh về các video bài giảng đã được quay:

**Bài giảng với giáo viên nước ngoài*



Hình 4.2. Quay video giáo viên nước ngoài

**Bài giảng với giáo viên Việt Nam*



Hình 4.3. Quay video với giáo viên Việt Nam

4.2.3.2. Kết quả chuẩn bị bài giảng trên công cụ soạn thảo bài giảng Avina và Powerpoint 2016

Sau khi các video hội thoại và bài giảng đã được quay xong, kịch bản và nội dung giảng dạy tiếp tục được chuẩn bị. Nội dung tài liệu giảng dạy dành cho đội ngũ lao động du lịch Ninh Bình được số hóa trên công cụ soạn thảo bài giảng Avina và sử dụng phần mềm powerpoint 2016.

Avina, tên đầy đủ là Avina Authoring Tools, là phần mềm soạn giảng E. Learning được phát triển trên nền tảng Trí Việt. Avina là một trong số ít những sản phẩm công nghệ phục vụ mảng giáo dục trực tuyến do người Việt nghiên cứu và phát triển. Các tính năng của Avina đều được hoàn thiện với tiêu chuẩn cao nhất đạt tiêu chuẩn E. Learning quốc tế. Với giao diện hoàn toàn là tiếng Việt, Avina dễ dùng, giao diện thân thiện và

có cấu trúc gần giống như phần mềm PowerPoint, Ispring Suite. Bên cạnh đó, phần mềm còn có một số điểm mạnh như chèn được nhiều định dạng như PowerPoint, Flash, Audio, Video và chỉnh sửa trực tiếp trên phần mềm. Vì vậy giáo viên có thể tận dụng lại các bài giảng đã được soạn từ trước từ những phần mềm khác vào nội dung bài giảng của mình.



Hình 4.4. Các tính năng chính trong Avina

Avina mang đến cho người dùng một phần mềm soạn giảng E. Learning được ứng dụng khoa học công nghệ hiện đại với những tính năng nổi bật bao gồm:

✓ *Chèn bản Đồ Tư Duy*: Với việc soạn thảo Bản đồ tư duy được tích hợp, người dùng hoàn toàn có thể tạo được các nội dung độc đáo, thích thú và ý nghĩa rõ ràng nhất.

✓ *Chỉnh Sửa Âm Thanh, Video*: Phần mềm cung cấp công cụ chỉnh sửa âm thanh, video với các tính năng cần thiết, hiệu quả nhất nhằm giúp người dùng nhanh chóng tạo ra các nội dung như mong muốn.

✓ *Tương Thích Với PowerPoint*: Người dùng có thể nhập, xuất bài giảng định dạng PowerPoint sang E. Learning hoặc ngược lại qua phần mềm Avina Authoring Tools.

✓ *Kho hình vẽ nhiều dữ liệu*, được tích hợp thêm công cụ hỗ trợ người dùng tự thiết kế hình ảnh, màu sắc theo nhu cầu sử dụng.

✓ *Chức năng chèn biểu đồ* với tất cả các loại biểu đồ được sử dụng trong đào tạo, tùy chỉnh số liệu và thay đổi biểu đồ dễ dàng.

Công cụ đa phương tiện cho phép người dùng có thực hiện được nhiều thao tác chèn file, chỉnh sửa file, ghi hình, thu âm... đơn giản và dễ dàng.

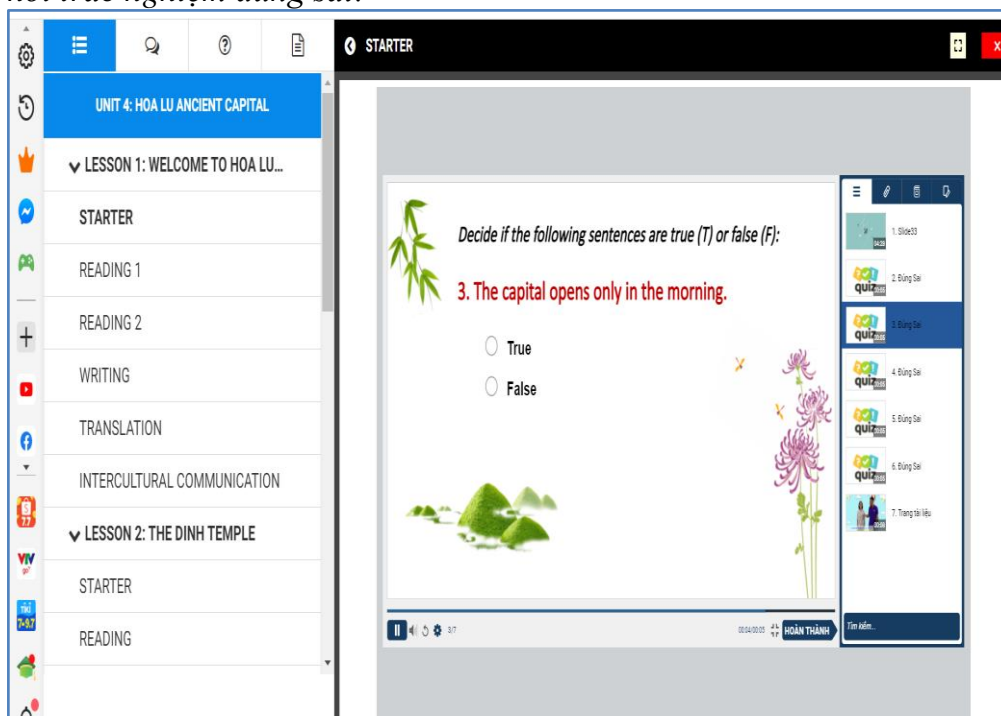
✓ *Câu Hỏi Tương Tác*: Câu hỏi tương tác được xây dựng trong Avina Authoring Tools giúp hệ thống lại kiến thức bài giảng và tăng tương tác giữa người dạy – người học. So với powerpoint, đây là tính năng đặc biệt nhất của Avina trong việc tạo các

video bài giảng trực tuyến. Avina Authoring Tools cung cấp đầy đủ các dạng câu hỏi trắc nghiệm như đúng sai, một lựa chọn, điền vào chỗ trống, ghép đôi, ...

✓ *Xuất Bản Bài Giảng*: Avina Authoring Tools đóng gói và xuất bản bài giảng đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế E. Learning gồm các dạng: HTML5, CD – DVD, SCORM.

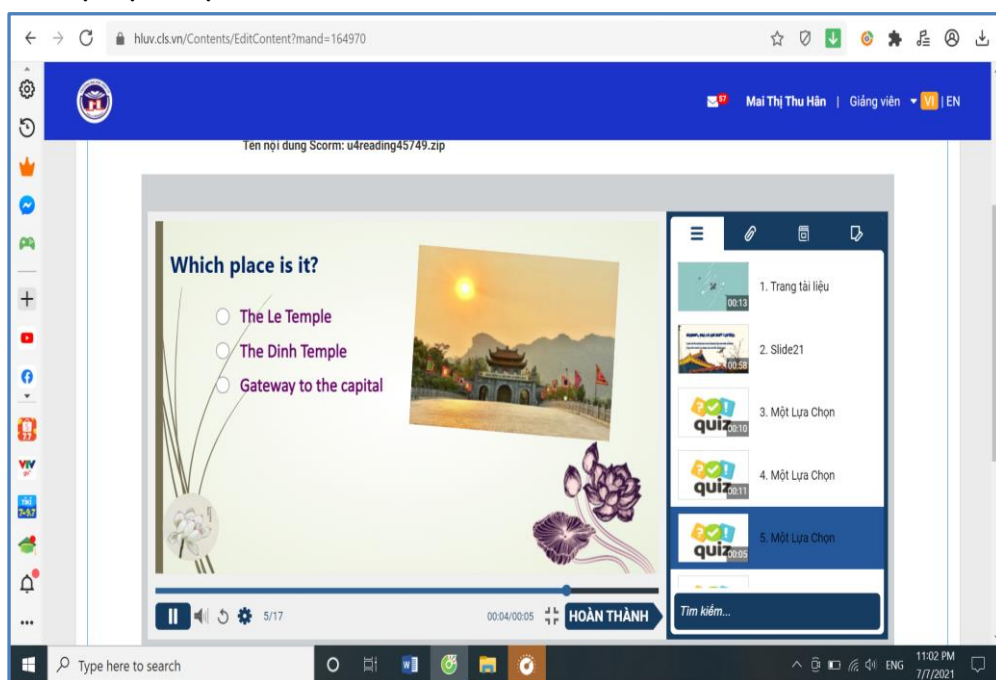
Sau đây là ví dụ về một số định dạng bài tập được soạn giảng trên Avina để tăng tính tương tác cho bài học.

1. Câu hỏi trắc nghiệm đúng sai:



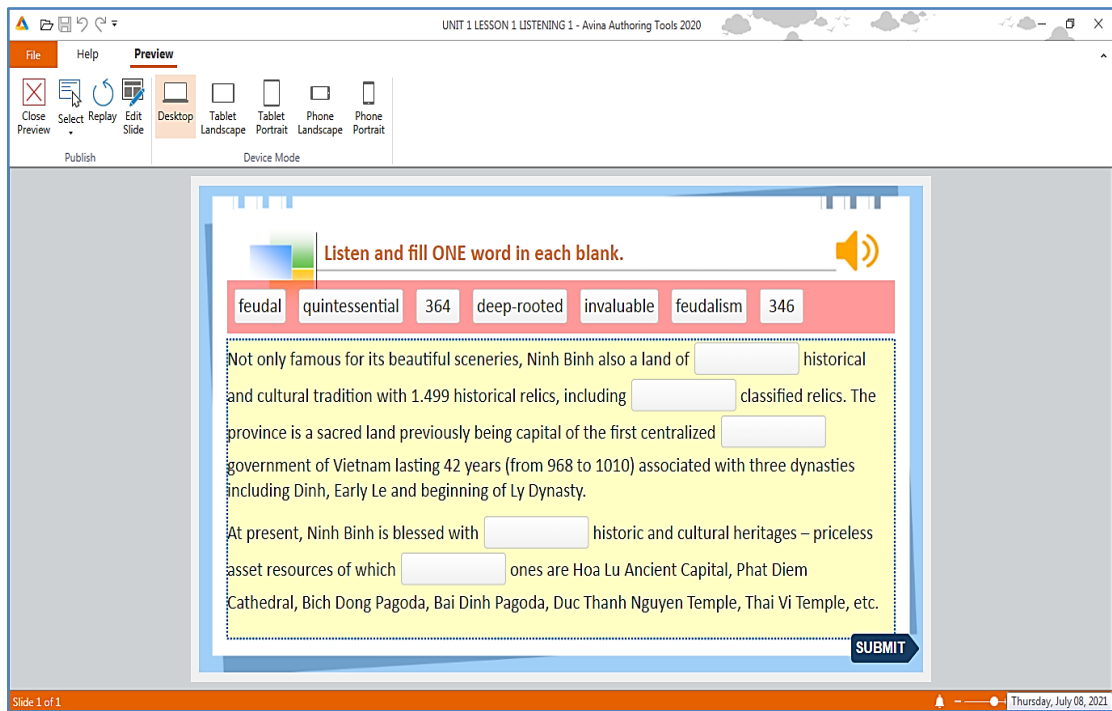
Hình 4.5. Ví dụ về câu hỏi trắc nghiệm đúng sai

2. Câu hỏi một lựa chọn



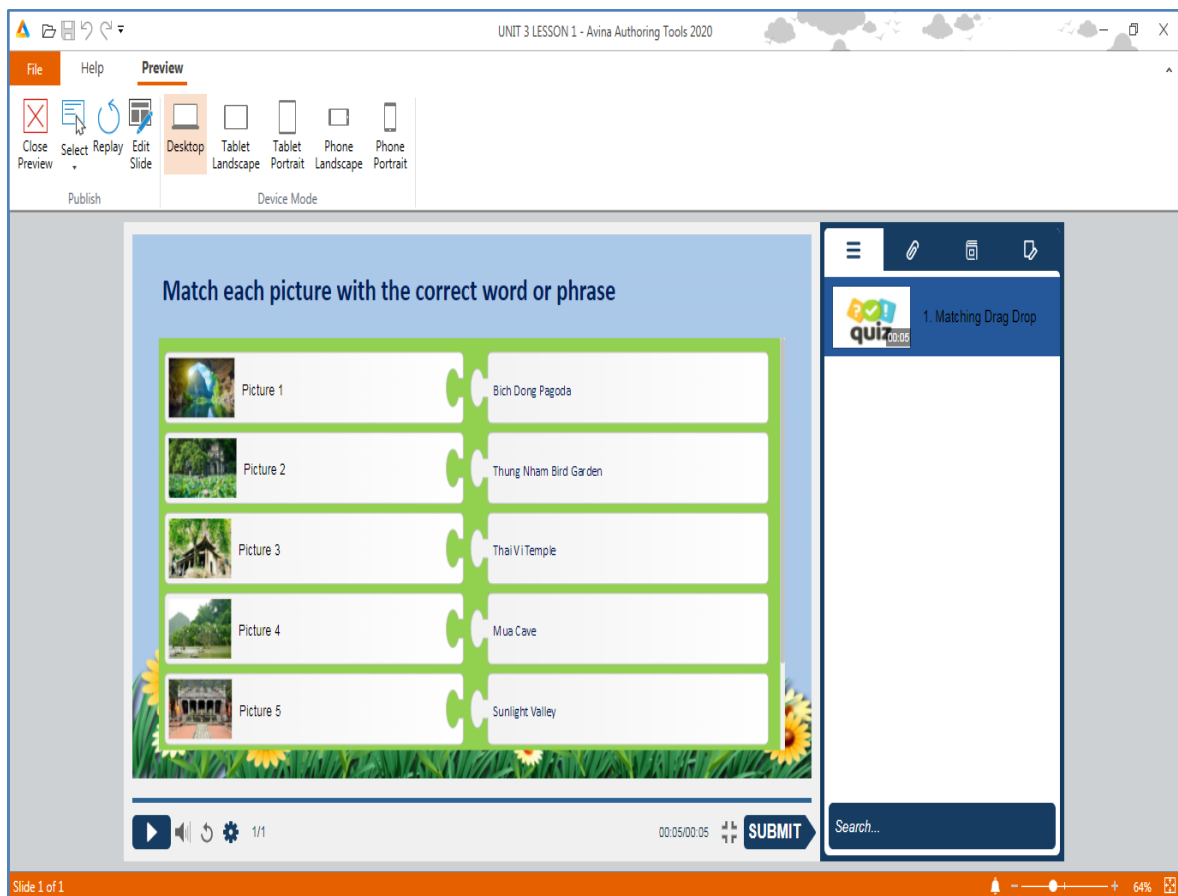
Hình 4.6. Ví dụ về câu hỏi một lựa chọn

3. Câu hỏi điền trống



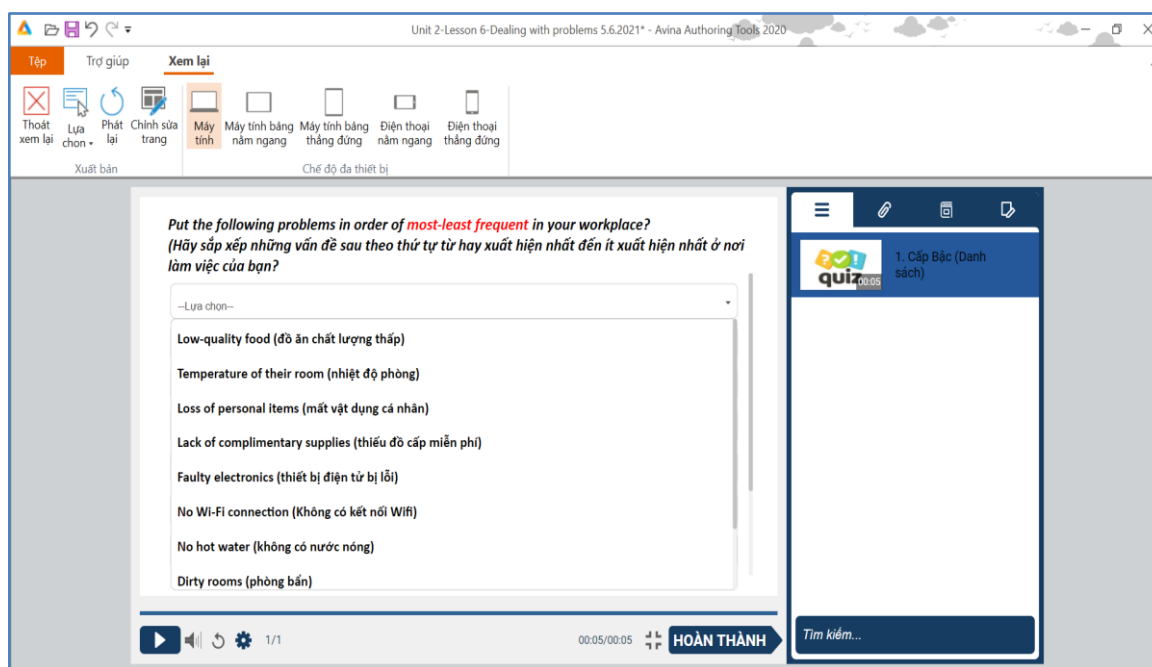
Hình 4.7. Ví dụ về câu hỏi điền vào chỗ trống

4. Câu hỏi ghép đôi



Hình 4.8. Ví dụ về câu hỏi ghép đôi

5. Câu hỏi khảo sát



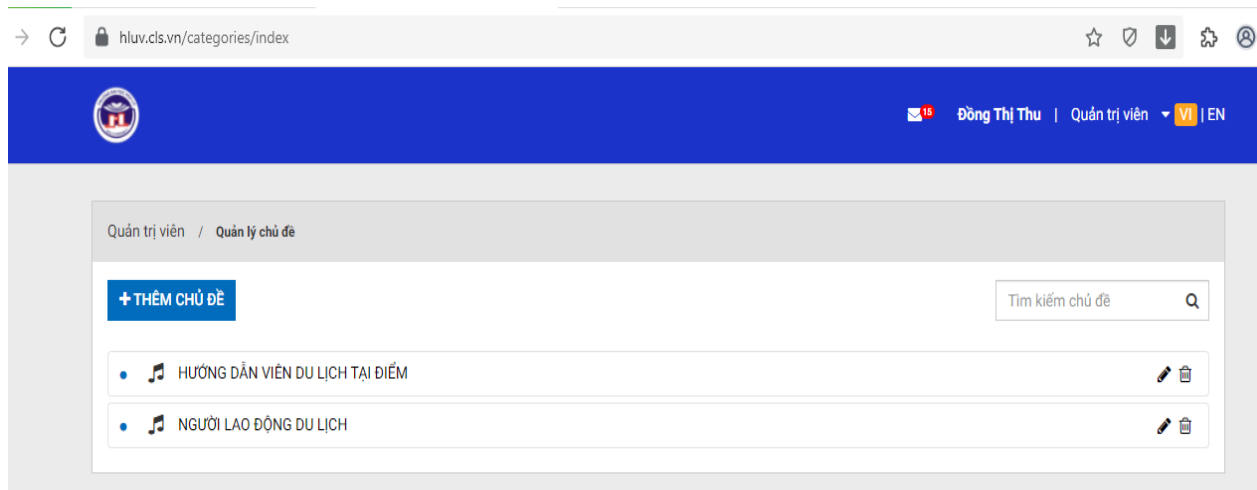
Hình 4.9. Ví dụ về câu hỏi khảo sát

Ngoài ra, một số nội dung giảng dạy được giáo viên soạn giảng và thu âm trên powerpoint 2016, chủ yếu là các nội dung giảng dạy từ vựng, ngữ pháp và hướng dẫn học tập.

4.2.4. Kết quả nhập liệu bài giảng lên hệ thống học tập CLS

4.2.4.1. Xây dựng chủ đề

Trong hệ thống học tập có địa chỉ <http://hluv.cls.vn/> chúng tôi xây dựng hai chủ đề như giao diện dưới đây:



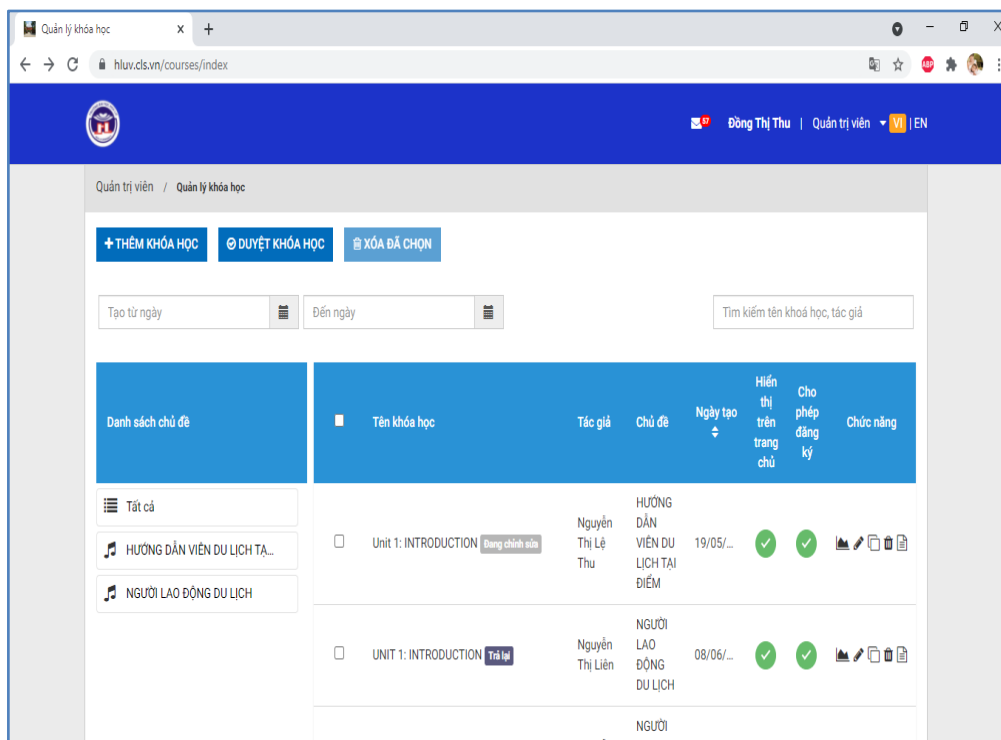
Hình 4.10. Màn hình giao diện quản lý chủ đề

4.2.4.2. Xây dựng nội dung các khóa học

Quy trình phát hành một khóa học: Tạo khóa học → Đăng tải bài học → Yêu cầu phát hành → Ban quản trị kiểm duyệt → Phát hành khóa học

a. Tạo khóa học

Đăng nhập vào hệ thống với tài khoản Admin hoặc giảng viên sau đó kích vào Khóa học



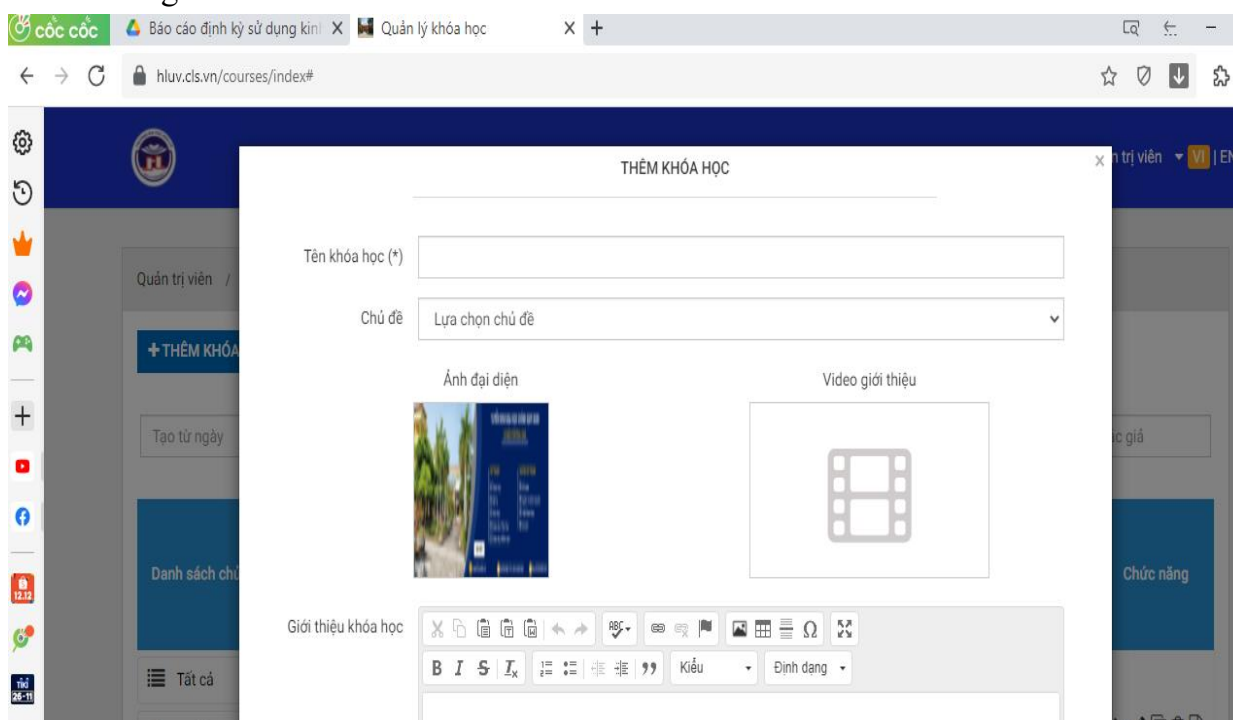
Hình 4.11. Giao diện màn hình quản lý các khóa học trên hệ thống

Để thêm một khóa học mới ta thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Chọn chức năng **Thêm khóa học**

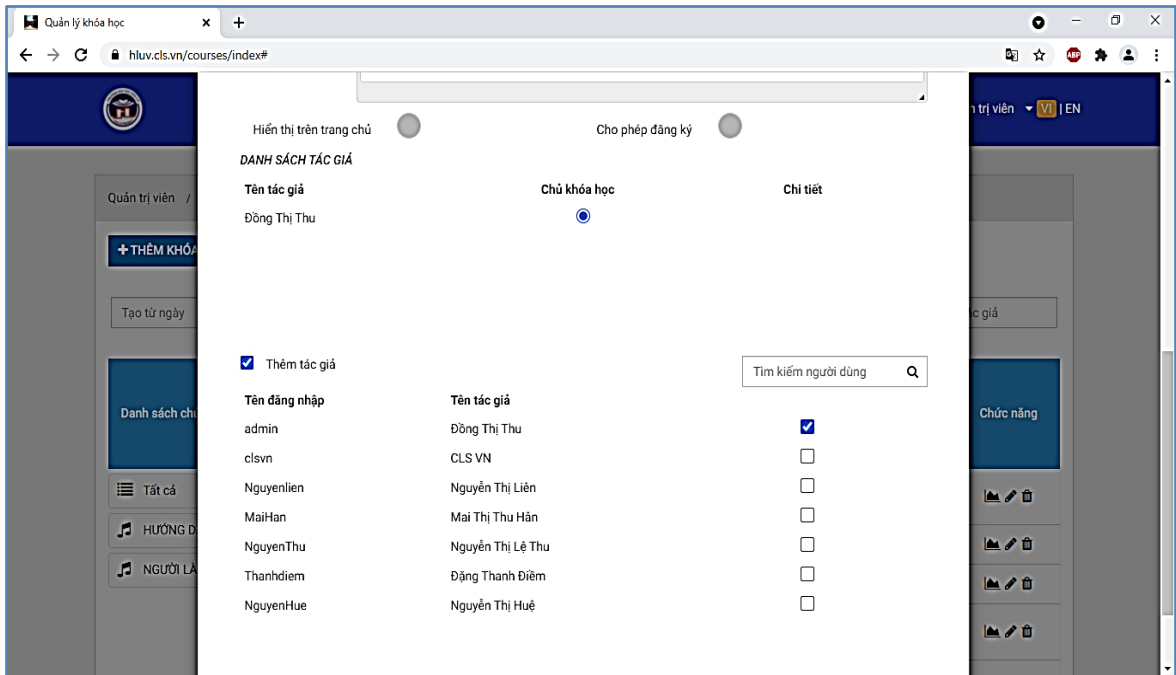
Bước 2: Điền thông tin cho khóa học cần thêm

+ Các thông tin cơ bản:



Hình 4.12. Giao diện màn hình khai báo các thông tin cơ bản về khóa học

+ Danh sách giảng viên của khóa học:

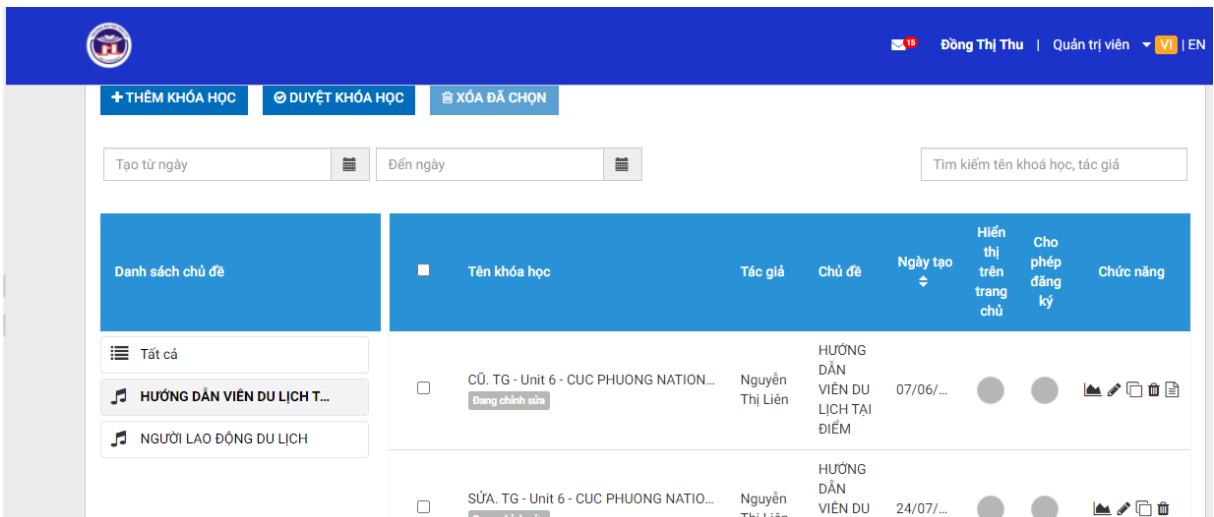


Hình 4.13. Giao diện màn hình khai báo các giảng viên của khóa học

Bước 3: Nhấn nút **Lưu** để lưu khóa học

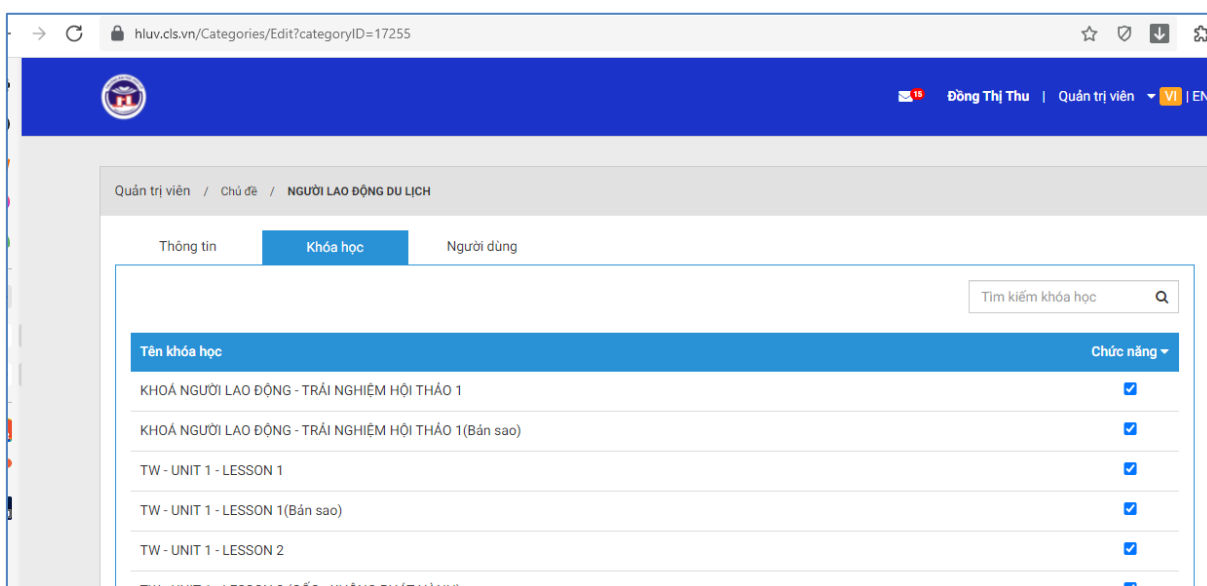
Với cách làm như trên chúng tôi đã tiến hành xây dựng 12 khóa học được nhóm vào hai chủ đề đã tạo, cụ thể như sau:

- Trong chủ đề **HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM** gồm 6 bài học tương ứng với 6 điểm du lịch.




Hình 4.14. Màn hình giao diện các khóa học trong chủ đề **HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM**

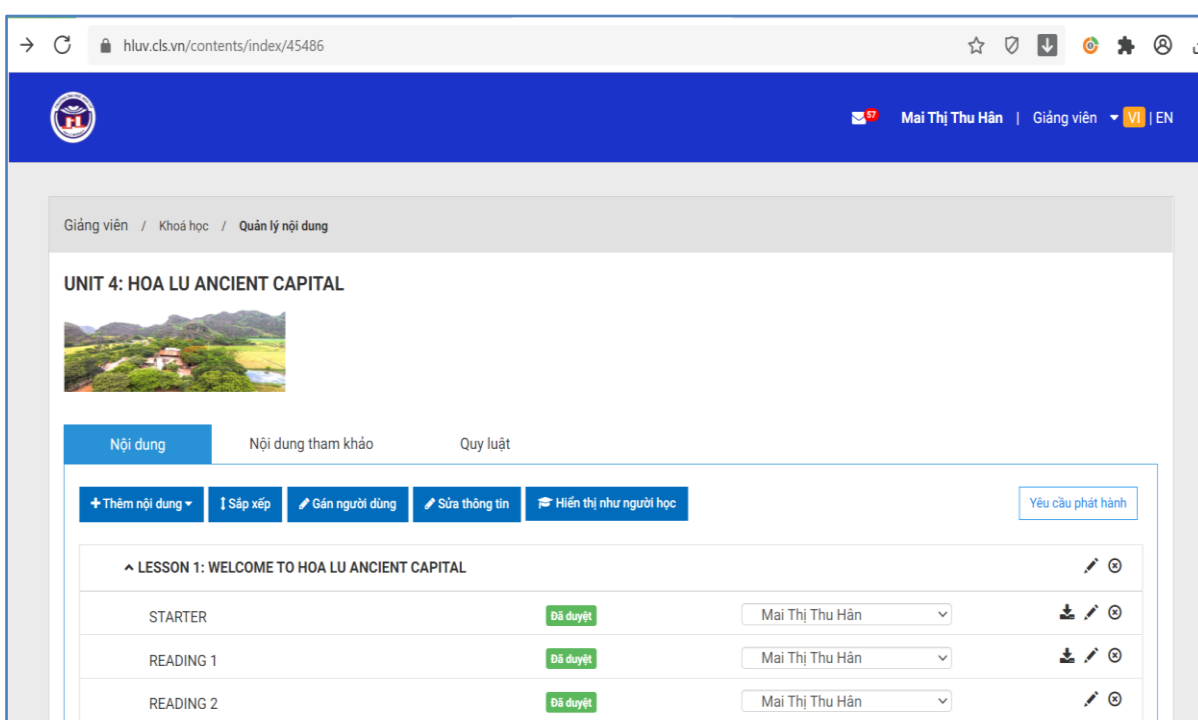
- Trong chủ đề **NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH** gồm 6 bài học dưới đây:



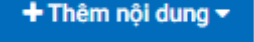
Hình 4.15. Màn hình giao diện các khóa học trong chủ đề NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH

b. Xây dựng nội dung cho khóa học

Trên giao diện màn hình quản lý các khóa học của hệ thống, chọn chức năng Chi tiết  của khóa học cần xây dựng nội dung, ví dụ với khóa học UNIT 4: HOA LU ANCIENT CAPITAL ta có:



Hình 4.16. Màn hình quản lý nội dung khóa học Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital

Kích  để thêm nội dung mới cho khóa học, chúng ta có thể thêm các kiểu bài học: video, hình ảnh, âm thanh, web... Thao tác thực hiện thêm bài học như sau:

+ **Thêm chuyên đề:** Chuyên đề giúp giảng viên có thể phân tích các bài học một cách khoa học hơn, thao tác:

- Chọn chức năng **Thêm chuyên đề** khi đó màn hình có dạng:

Hình 4.17. Giao diện cho phép khai báo các thông tin về chuyên đề cần đưa vào

- Nhập tên chuyên đề, chọn **Lưu** để trở về màn hình quản lý nội dung khóa học.

+ **Thêm bài học dạng nội dung:** Thao tác: chọn vào chức năng “Nội dung” trong mục “**Thêm nội dung**”. Một khung giao diện mở ra gồm tên bài học và khung nội dung soạn thảo.

Hình 4.18. Cho phép tạo nội dung bài học

- Điền Tên bài học.

- Thực hiện chọn kiểu hoàn thành bài học, mục đích bắt buộc người học phải học hết bài thì mới được học bài tiếp theo. Bước này áp dụng cho tất cả các dạng bài học.

+ **Click nút hoàn thành:** Học viên muốn hoàn thành bài học thì cần chọn vào nút hoàn thành bài học.

+ **Trả lời câu hỏi:** Học viên sẽ trả lời câu hỏi để xác nhận hoàn thành bài học.

+ **Sau khoảng thời gian:** Bài học sẽ tự động được hoàn thành sau một khoảng thời gian cài đặt.

- Chọn **Lưu** để lưu lại bài học hoặc chọn **Hủy** để hủy bỏ thao tác thêm bài học.

+ **Thêm bài học dạng nội dung Web:** Tại chức năng **Thêm nội dung** chọn **Nội dung web** giao diện mới mở ra nhập tên bài học, sau đó paste đường link trang web mà chúng ta muốn lấy dữ liệu vào khung “địa chỉ web” sau đó chọn load để tải dữ liệu về hệ thống, chọn lưu để hoàn tất bài học

+ **Thêm bài học dạng Video:** Tại chức năng **Thêm nội dung** chọn **Video** giao diện mới mở ra nhập tên bài học, nếu lấy video từ youtube thì paste đường link trang youtube mà chúng ta muốn lấy dữ liệu vào khung “địa chỉ web” sau đó chọn “tìm kiếm” để tải dữ liệu về hệ thống hoặc chọn vào “sử dụng video tải nên từ file” và “chọn vào tải video” để lấy video trong tệp máy tính đưa vào bài học, chọn **Lưu** để lưu lại bài học hoặc chọn **Hủy** để hủy bỏ thao tác thêm bài học.

+ **Thêm bài học dạng khác:** Với các dạng dữ liệu âm thanh, tài liệu word, Powerpoint, Scam, flash, ... thao tác tạo bài học làm tương tự như thêm nội dung dạng video.

+ **Tạo bài kiểm tra cho khóa học:** Để tạo bài kiểm tra sát hạch chất lượng đào tạo, chúng có thể sử dụng chức năng thêm bài kiểm tra, bài khảo sát, bài tiểu luận.

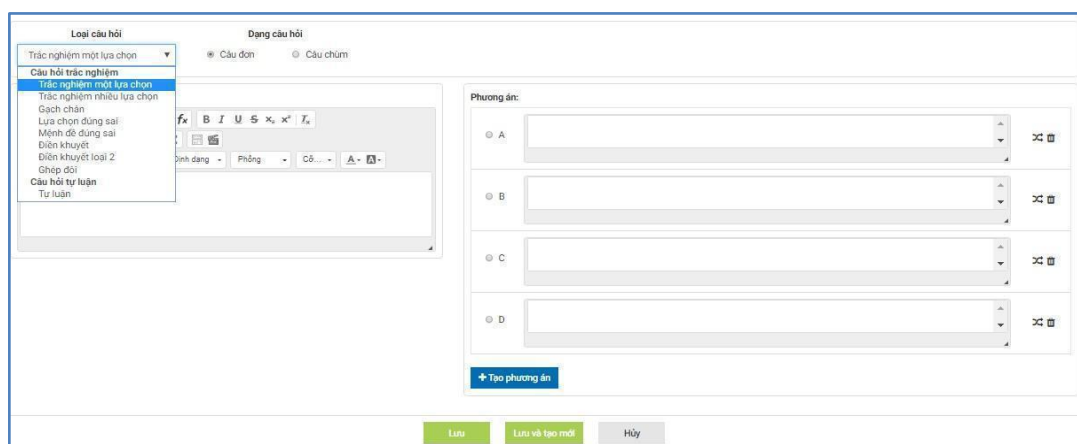
√ Thêm **Bài kiểm tra** tại mục **Thêm nội dung** ta chọn **Bài kiểm tra** khi đó màn hình có dạng:

Hình 4.19. Giao diện cho phép khai báo các thông tin cơ bản về bài kiểm tra

Khai báo cơ bản các thông tin sau và nhấn **Lưu** để hoàn thành:

- Tên bài kiểm tra
 - Tạo câu hỏi kiểm tra bằng cách lựa chọn từ ngân hàng câu hỏi hoặc lựa chọn từ danh sách câu hỏi đã nhập hoặc nhập câu hỏi từ file theo mẫu đã chuẩn bị hoặc có thể tự thêm các câu hỏi bằng chứng năng *Tạo câu hỏi*

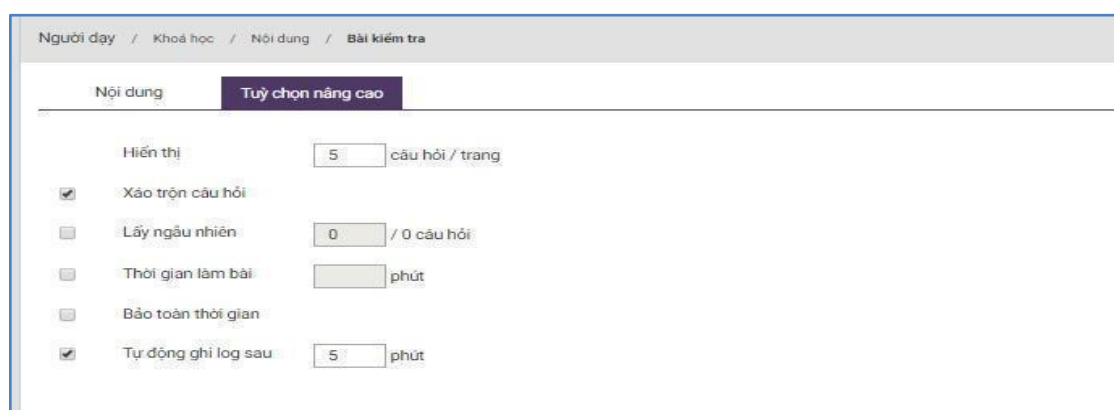
Có nhiều dạng câu hỏi, chọn loại câu hỏi và thiết lập nội dung và đáp án cho từng kiểu sau khi hoàn thành lưu lại



Hình 4.20. Các kiểu câu hỏi trên cls

Lưu ý: Trước khi lưu lại bài kiểm tra, chúng có thể sử dụng chức năng **Xem trước** để xem lại toàn bộ danh sách câu hỏi được chọn.

- Sau khi đã có danh sách các câu hỏi, thực hiện tích chọn các câu hỏi cần thêm vào bài kiểm tra và nhập số điểm cho mỗi câu.



Hình 4.21. Tùy chọn nâng cao cho bài kiểm tra

- Hơn nữa, chúng ta có thể sử dụng tab Tùy chọn nâng cao để thiết lập cho bài kiểm tra:

Số lượng câu hỏi hiển thị

- Khoảng thời gian: Thiết lập thời gian làm bài của bài thi.

- Xáo trộn câu hỏi: tùy chọn này quy định thứ tự hiển thị danh sách các câu hỏi.

- Lựa chọn ngẫu nhiên ...câu hỏi: Tùy chọn này cho phép người dùng lấy ngẫu nhiên một lượng câu hỏi nhất định trong danh sách.

Chọn thời gian ghi log lưu lại kết quả làm bài

✓ Thêm bài tiểu luận: đây là dạng bài kiểm tra tự luận, thao tác:

- Chọn chức năng **Thêm bài tiểu luận**. Giao diện thêm bài tiểu luận sẽ hiển thị như sau:

Hình 4.22. Khai báo thông tin của bài tiểu luận

- Nhập tên bài tiểu luận
- Nhập đề bài cho bài tiểu luận
- Bấm chọn **Lưu** để lưu lại bài tiểu luận hoặc chọn **Hủy** để hủy bỏ thao tác thêm bài tiểu luận

Chú ý: Đối với bài tiểu luận khi học viên nộp bài, giáo viên cần chấm điểm cho học viên.

c. Thiết lập Quy luật cho khóa học

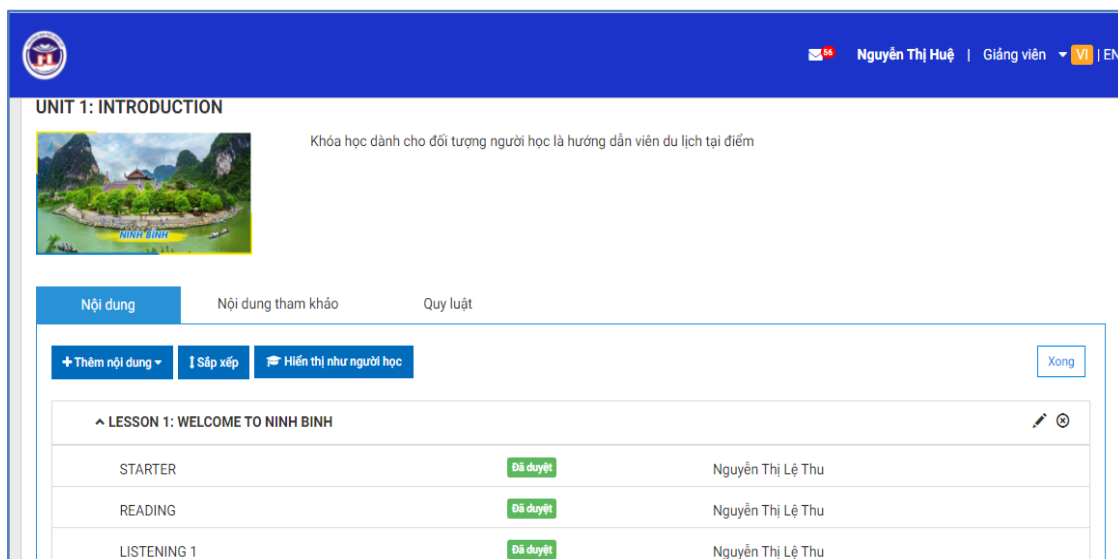
Mỗi khóa học có một Quy luật để học viên hoàn thành khóa học do chủ khóa học thiết lập. Để thiết lập Quy luật cho khóa học ta chọn Quy luật xuất hiện màn hình cho phép chủ khóa học thiết lập Quy luật của khóa học như sau:

Hình 4.23. Khai báo các quy luật cho khóa học

d. Quản lý nội dung khóa học

- Xác nhận hoàn thành khối lượng công việc:

Mỗi khóa học do một giảng viên làm chủ (có thể nhiều giảng viên cùng làm chủ). Khi một giảng viên làm chủ khóa học sẽ phân chia công việc cho các thành viên khác chuẩn bị về các nội dung của bài học. Đối với các giảng viên làm nội dung, giao diện quản lý nội dung khóa học được hiển thị như sau:



Hình 4.24. Quản lý nội dung khóa học

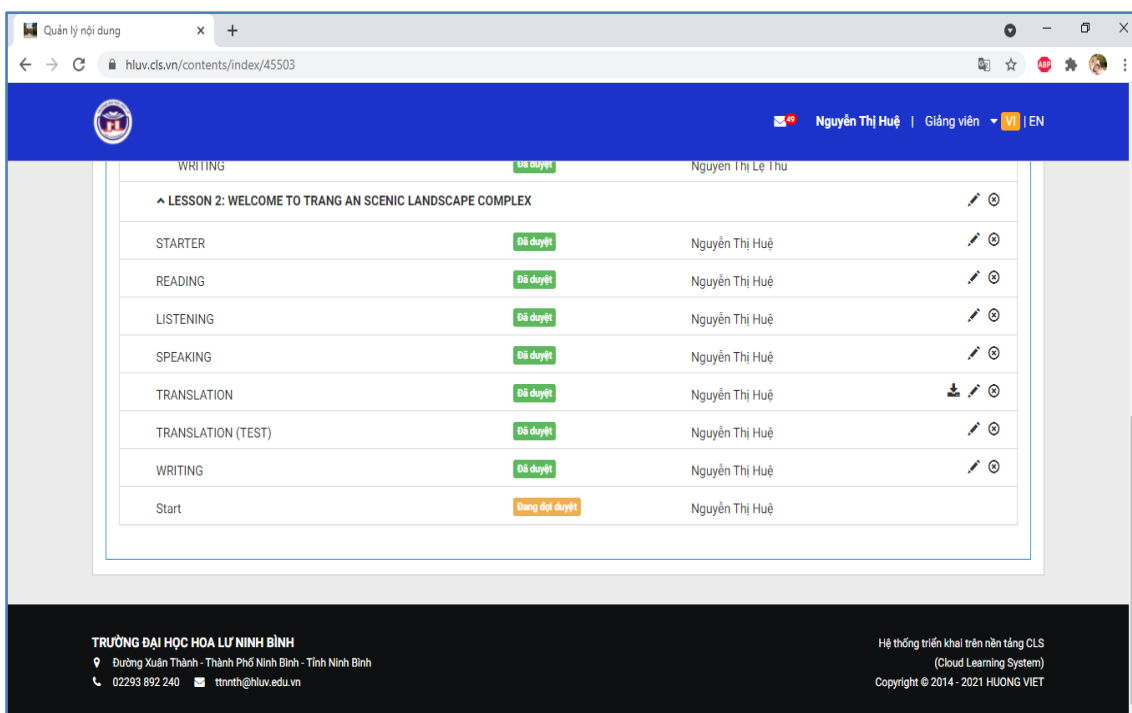
Sau quá trình làm bài giảng cần phải thông báo cho chủ khóa học biết rằng phần công

Xong

việc của mình đã hoàn thành bằng cách bấm chọn vào chức năng

➤ Kiểm duyệt nội dung bài học:

Khi các giảng viên làm nội dung đã hoàn thành phần công việc của mình, chủ khóa học sẽ có nhiệm vụ kiểm duyệt nội dung các bài học, giao diện kiểm duyệt hiển thị như sau:



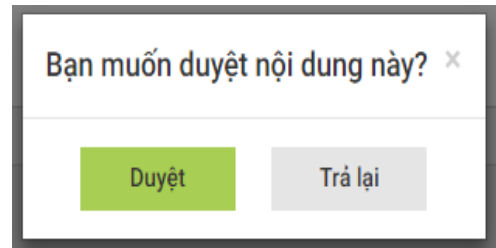
Hình 4.25. Kiểm duyệt khóa học

Chủ khóa học sẽ thực hiện kiểm duyệt các bài học với trạng thái **Đang chờ duyệt**.
Thao tác thực hiện **Duyệt bài học**:

Chọn chức năng

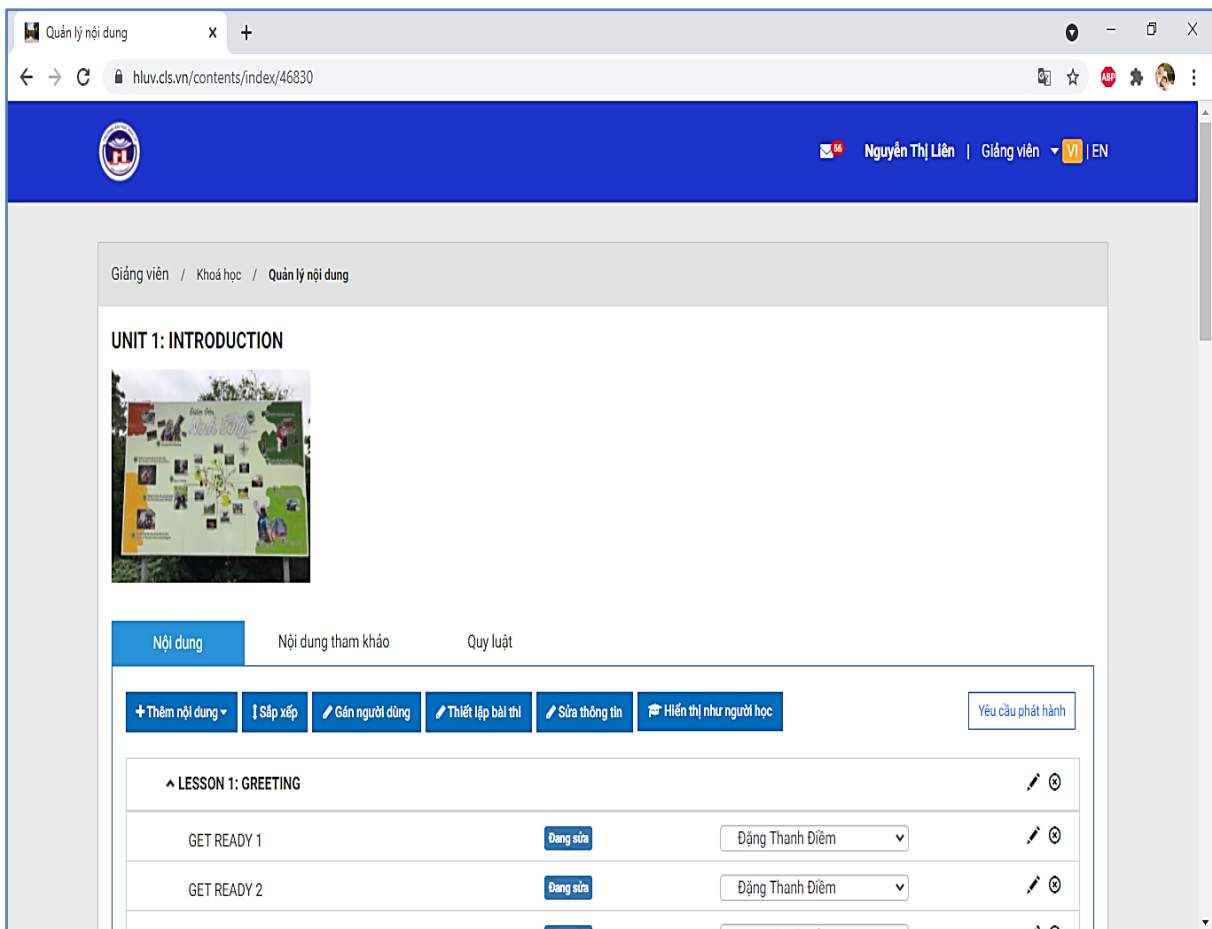
Cửa sổ xác nhận thông tin được hiển thị

Chọn Duyệt để chấp nhận duyệt bài học hoặc chọn Trả lại nếu bài học không đạt.



e. Yêu cầu phát hành khóa học

Khi tất cả các bài học của khóa học trong trạng thái Đã duyệt, chủ khóa học có quyền gửi yêu cầu phát hành khóa học bằng cách click vào chức năng [Yêu cầu Phát hành](#)



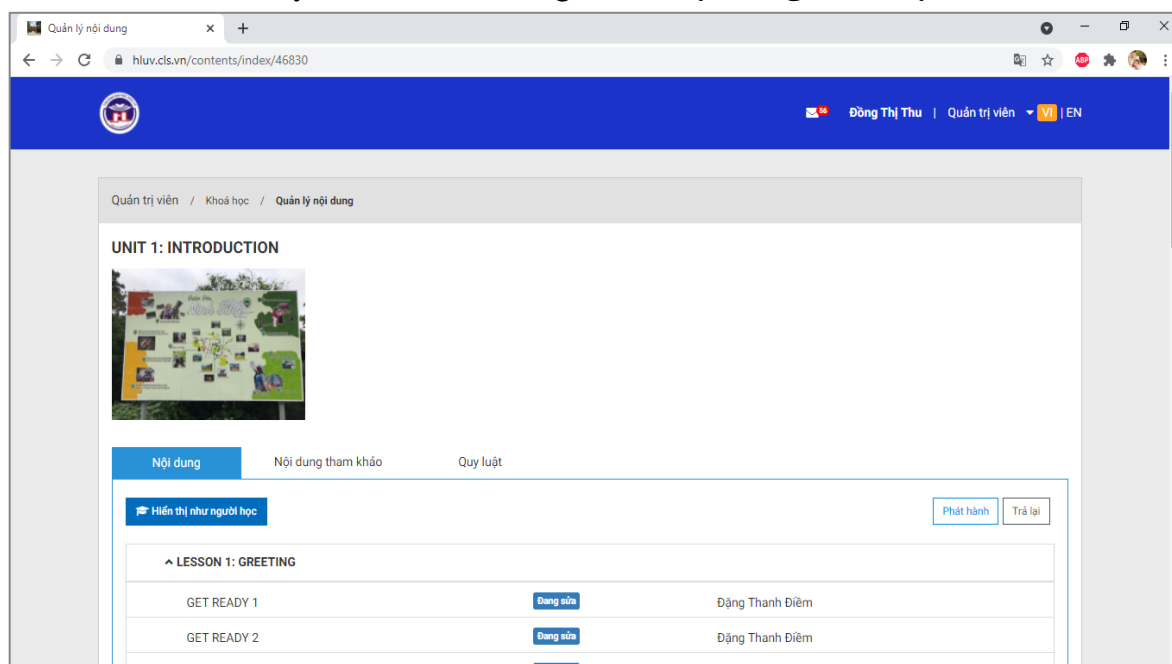
Hình 4.26. Yêu cầu phát hành khóa học

f. Duyệt khóa học

Khi các khóa học được yêu cầu phát hành, quản trị viên sẽ nhận được thông báo trên Email của hệ thống học tập và thực hiện duyệt khóa học, thao tác:

- Chọn chức năng [DUYỆT KHÓA HỌC](#)
- Giao diện hiển thị danh sách các khóa học đang trong trạng thái **Chờ duyệt**

- Tại khóa học cần duyệt, chọn chức năng **Đi tới nội dung khóa học**



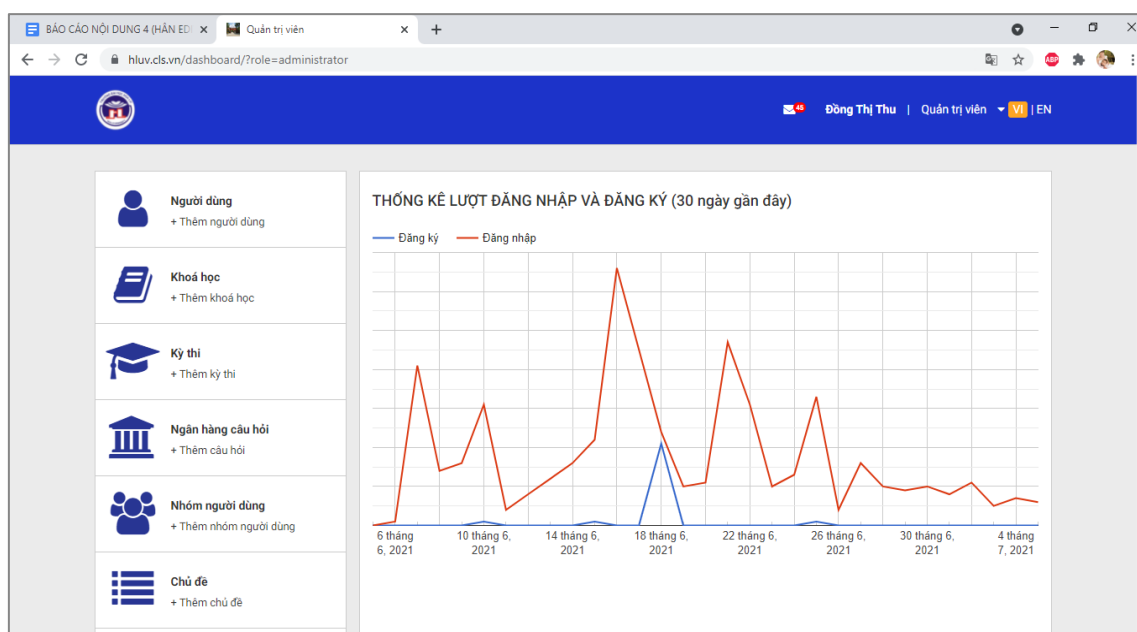
Hình 4.27. Phát hành khóa học

- Chọn chức năng **Phát hành** để duyệt khóa học hoặc **Trả lại** nếu nội dung khóa học không được thông qua.

Với cách thực hiện như trên chúng tôi đã tiến hành xây dựng các khóa học, nội dung chi tiết trên hệ thống <http://hluv.cls.vn/>

4.2.4.3. Xây dựng tài khoản tham gia khóa học

Đăng nhập vào tài khoản Admin xuất hiện màn hình giao diện cho phép quản lý các tài khoản của hệ thống <https://hluv.cls.vn/>



Hình 4.28. Khu vực quản lý tài khoản trên hệ thống hluv.cls.vn

a. Thêm thành viên

Để tạo tài khoản người dùng chúng ta có 2 cách để thực hiện:

Cách 1: Thêm từng thành viên

Bước 1: Tại giao diện **Quản lý người dùng** chọn

+ THÊM NGƯỜI DÙNG

Bước 2: Giao diện thêm người dùng xuất hiện

THÊM NGƯỜI DÙNG MỚI

(*) Thông tin bắt buộc

Tên (*)

Họ (*)

Tên đăng nhập (*)

Mật khẩu (*)

Email (*)

Ảnh đại diện

Thông tin người dùng

Giới tính Nam Nữ

Kích hoạt Có Không

Ngày sinh

Công khai thông tin Có Không

Số điện thoại

Tiểu sử

Địa chỉ

Nơi công tác

Học hàm

Học vị

Múi giờ

Kiểu người dùng

Lưu Hủy

Hình 4.29. Giao diện màn hình cho phép nhập thông tin người dùng

Điền các thông tin của thành viên cần thêm:

- Các thông tin bắt buộc – được gán dấu *: Họ, Tên, Tên đăng nhập, Mật khẩu, Email
- Các thông tin không bắt buộc: Thông tin người dùng; kiểu người dùng

Bước 3: Chọn chức năng **Lưu**

Tài khoản người dùng được thêm đã sẵn sàng hoạt động trên hệ thống.

Cách 2: Thêm thành viên theo danh sách

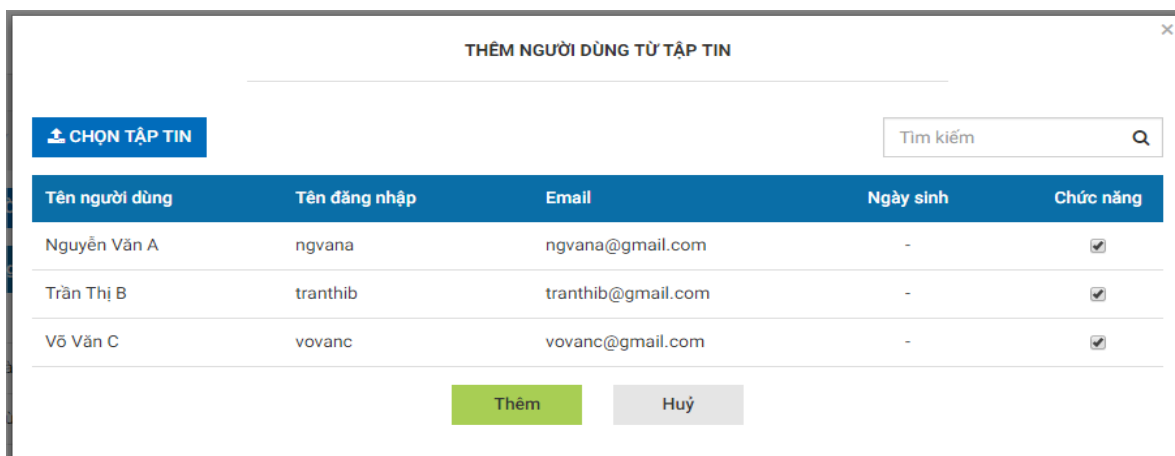
Bước 1: Trên giao diện Quản lý người dùng, chọn button chức năng

+ THÊM NGƯỜI DÙNG TỪ TẬP TIN

Bước 2: Chọn đường dẫn đến tập tin danh sách người dùng cần thêm, chọn Open

Lưu ý: Tại bước này cần chọn tập tin theo mẫu mà hệ thống đưa ra (tham khảo file tại chức năng **Tập tin mẫu**).

Hệ thống chỉ đọc các bản ghi hợp lệ trong tập tin, các bản ghi ko hợp lệ sẽ được tự động loại bỏ.

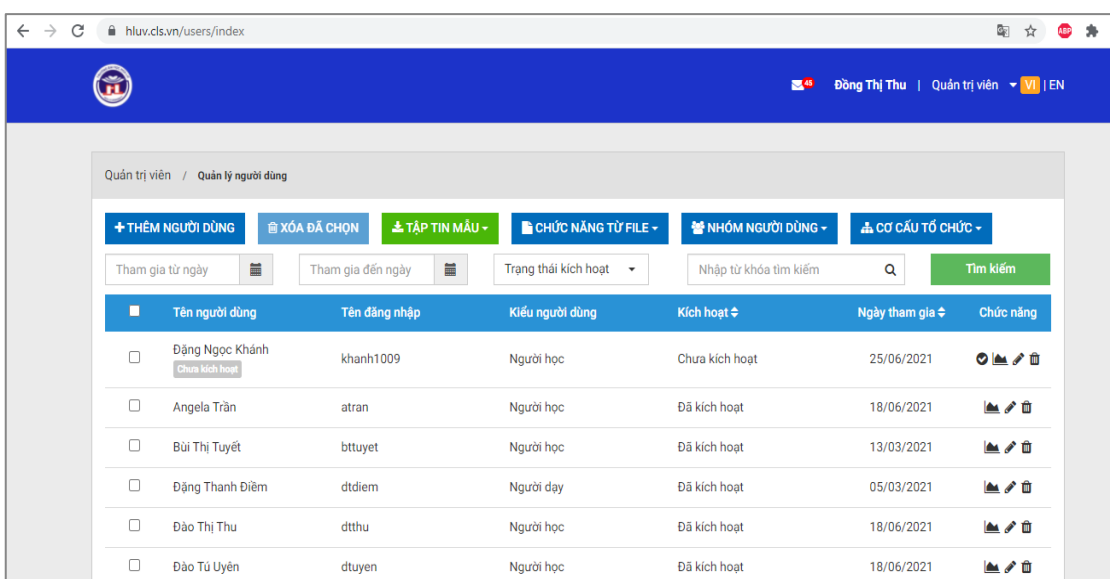


Hình 4.30. Danh sách người dùng thêm từ tập tin mẫu

Bước 3: Kiểm tra lại thông tin danh sách người dùng cần thêm, chọn **Thêm**

Kết quả việc thêm thành viên theo danh sách sẽ được thông báo theo từng bản ghi. Để quay trở về giao diện **Quản lý người dùng** hãy chọn button **Hủy**.

Với cách thực hiện như trên tại hệ thống học tập <http://hluv.cls.vn/> chúng tôi đã xây dựng 31 tài khoản người dùng có giao diện như sau:



Hình 4.31. Danh sách tài khoản trên hệ thống hluv.cls.vn

b. Đăng ký tài khoản và kích hoạt thành viên

*** Đăng ký tài khoản**

Người sử dụng có thể chủ động đăng ký làm thành viên của hệ thống bằng cách:

Bước 1: Truy cập địa chỉ <http://hluv.cls.vn/> của hệ thống.

Bước 2: Chọn chức năng Đăng ký, giao diện hiển thị như sau:

Hình 4.32. Giao diện đăng ký tài khoản

Bước 3: Điền đầy đủ các thông tin tài khoản cần đăng ký: Tên đăng nhập, Mật khẩu, Họ, Tên, Địa chỉ Email.

Bước 4: Nhấp chọn **Đăng ký**.

Hệ thống sẽ gửi thông báo vào email của bạn, sau khi đăng ký, tài khoản ở trạng thái đang chờ kích hoạt từ ban quản trị.

*** Kích hoạt thành viên**

Các tài khoản thành viên chưa được kích hoạt sẽ được gắn nhãn **Chưa kích hoạt** tại danh sách người dùng của hệ thống.

Để kích hoạt cho tài khoản thành viên trong hệ thống:

- Chọn chức năng Người dùng.
- Tìm đến thành viên cần kích hoạt
- Chọn icon chức năng **Kích hoạt**
- Hộp thoại xác nhận xuất hiện

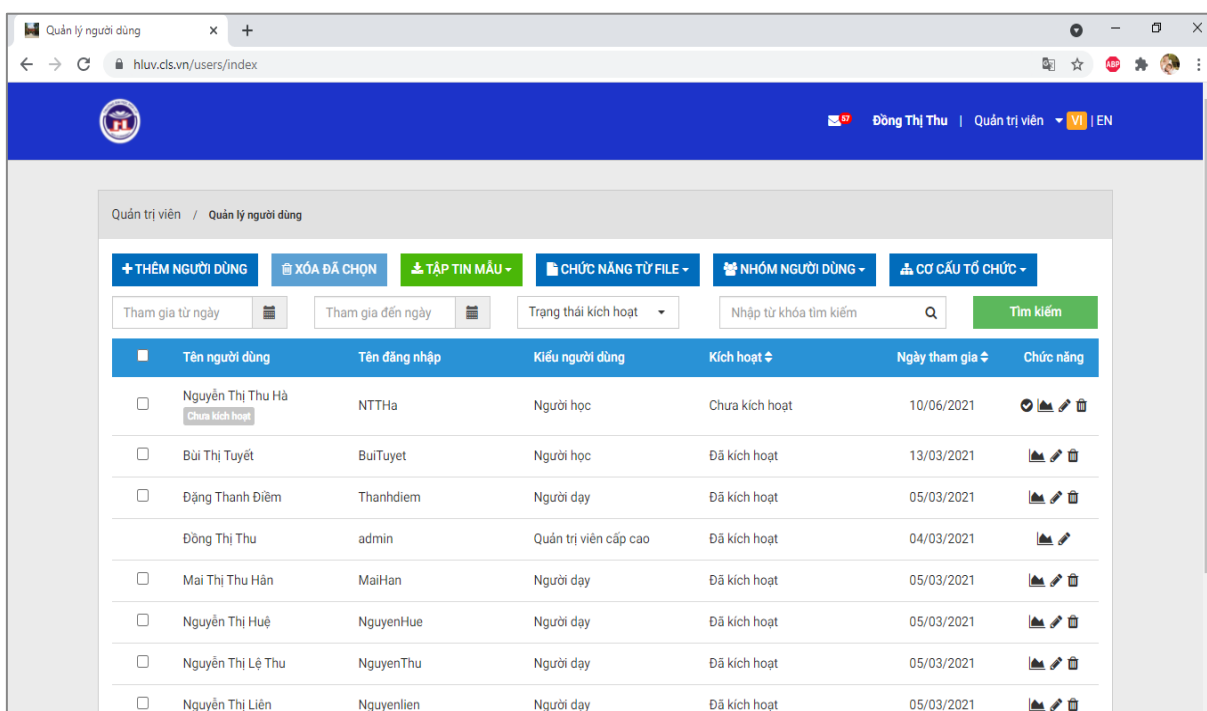
- Chọn **Đồng ý** để xác nhận kích hoạt tài khoản hoặc chọn **Hủy** bỏ để hủy bỏ xác nhận kích hoạt.

* **Quản lý tài khoản**

+ **Tìm kiếm thành viên:** Để tìm kiếm thành viên bất kỳ trong hệ thống

- Truy cập chức năng **Quản lý người dùng**

- Tại danh sách người dùng của hệ thống, nhập thông tin của người dùng cần tìm kiếm vào ô **Nhập từ khóa tìm kiếm**




Hình 4.33. Giao diện tìm kiếm tài khoản người dùng

Lưu ý: Kết quả trả về sẽ dựa vào kết quả tìm kiếm theo: Tên người dùng, tên đăng nhập, kiểu người dùng và ngày tham gia.

+ **Xóa người dùng:** Để Xóa thành viên bất kỳ trong hệ thống:


- Truy cập chức năng **Quản lý người dùng**

- Tại danh sách người dùng của hệ thống, tìm đến người dùng cần xóa chọn icon chức năng xóa 

- Hộp thoại xác nhận xóa người dùng được hiển thị, chọn **Đồng ý** để xác nhận xóa người dùng hoặc **Hủy bỏ** để hủy bỏ thao tác xóa.

+ **Theo dõi người dùng:** Để theo dõi hoạt động của thành viên bất kỳ trong hệ thống, thao tác:

- Truy cập chức năng **Quản lý người dùng**

- Tại danh sách người dùng của hệ thống, chọn chức năng **Báo cáo**  tại người dùng cần theo dõi hoạt động

Hệ thống sẽ thống kê toàn bộ các hoạt động của người dùng này trong hệ thống.

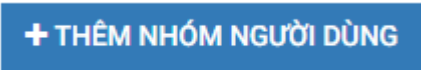
* **Quản lý nhóm người dùng**

Chức năng hỗ trợ Quản trị viên có thể quản lý người dùng theo cùng một số tiêu chí giống nhau nào đó, chức năng này cho phép tổ chức nhóm người dùng theo lớp học trên hệ thống.

- **Thêm nhóm người dùng**

Để thực hiện thêm nhóm người dùng, Quản trị viên cần truy cập Module **Nhóm người dùng**


+ THÊM NHÓM NGƯỜI DÙNG

- Chọn chức năng 
- Điền các thông tin cho nhóm người dùng cần thêm
- Chọn **Lưu** để lưu lại nhóm người dùng hoặc chọn **Hủy** để hủy bỏ thao tác thêm nhóm người dùng

Nhóm người dùng đã được thêm thành công vào hệ thống.

Thêm người dùng vào nhóm

Để thêm người dùng vào nhóm:



- Chọn icon chức năng **Chỉnh sửa** , tab **người dùng**.
- Chọn danh sách người dùng bằng cách tích vào ô checkbox trên mỗi tên người dùng.
- Chọn **Lưu** để lưu lại danh sách người dùng trong nhóm.

Sau khi Lưu bạn có thể chọn **Quay trở về danh sách** để quản lý danh sách nhóm người dùng.

* **Chỉ định chủ nhóm người dùng**

Chủ nhóm người dùng là người có quyền quản lý nhóm mà mình làm chủ. Mặc định, chủ nhóm chính là người tạo ra nhóm đó.

Để chỉ định chủ nhóm người dùng:

- Chọn icon chức năng **Chỉnh sửa** , tab **Người dùng**.
- Tích vào ô checkbox tại tên người dùng
- Chọn vào icon chủ nhóm  **Chủ**

Như vậy tại tên của người dùng làm chủ nhóm đã được đính kèm thêm nhãn chủ nhóm người dùng

* **Phân công khóa học cho nhóm người dùng**

Để phân công khóa học cho nhóm người dùng:

- Chọn icon chức năng **Chỉnh sửa** , tab **Khóa học**.
- Đánh dấu tại tên các khóa học muốn phân công

- Chọn **Lưu** để lưu lại danh sách phân công
- Sau khi Lưu bạn có thể chọn **Quay trở về danh sách** để quản lý danh sách nhóm người dùng.

* Tìm kiếm nhóm người dùng


Để tìm kiếm các nhóm người dùng trong hệ thống

- Truy cập chức năng: **Nhóm người dùng**
- Tại danh sách nhóm người dùng của hệ thống, nhập thông tin của nhóm người dùng cần tìm kiếm vào ô tìm kiếm

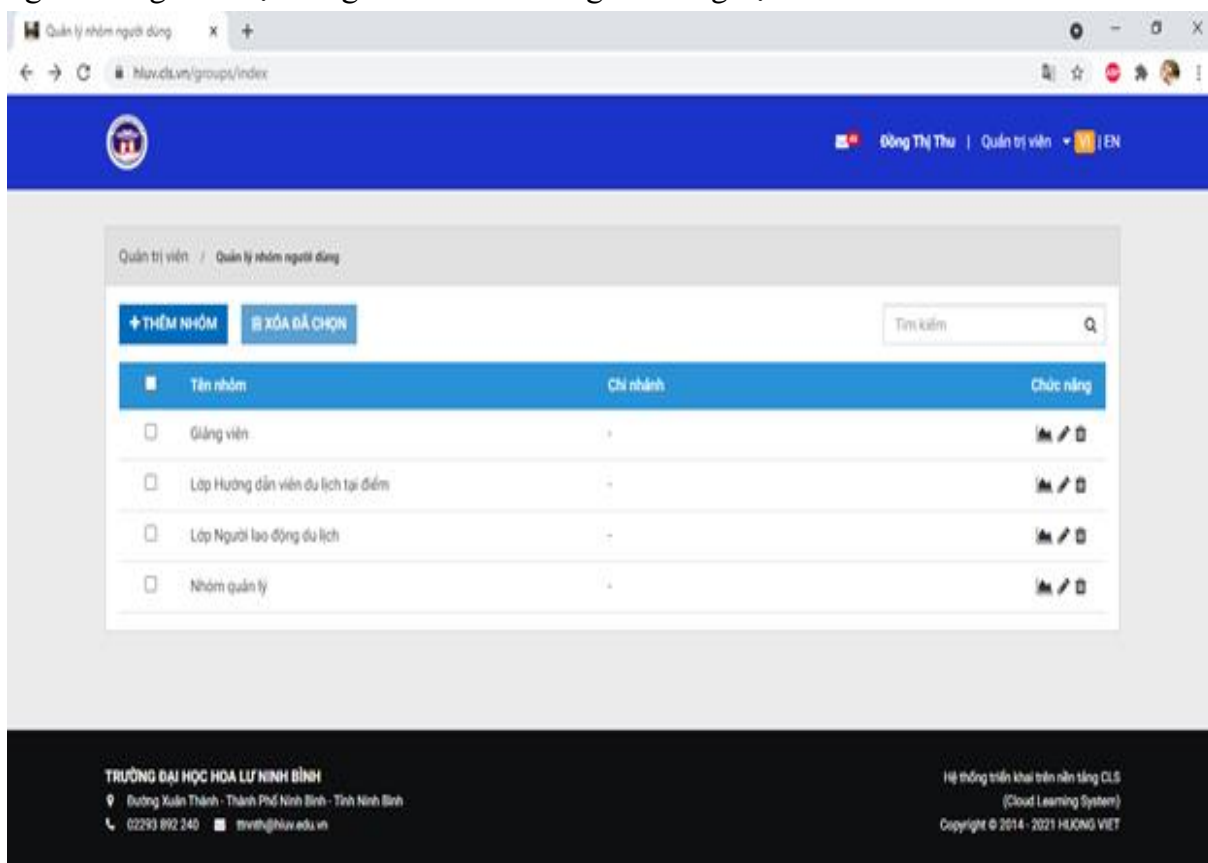
Lưu ý: Kết quả trả về sẽ dựa vào kết quả tìm kiếm theo: Tên nhóm người dùng và tên chi nhánh

* Xóa nhóm người dùng

Để Xóa nhóm người dùng bất kỳ trong hệ thống

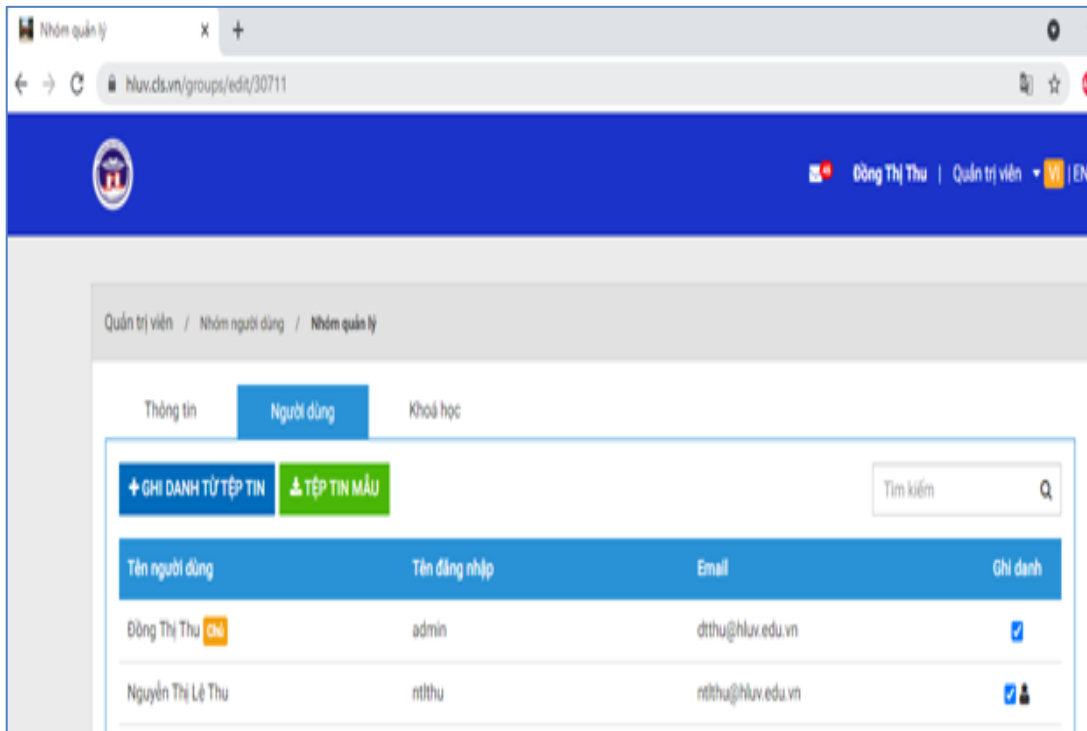
- Truy cập chức năng **Quản lý nhóm người dùng**
- Tại danh sách nhóm người dùng của hệ thống, tìm đến nhóm người dùng cần xóa chọn icon chức năng xóa 
- Hộp thoại xác nhận xóa nhóm người dùng được hiển thị, chọn **Đồng ý** để xác nhận xóa nhóm người dùng hoặc **Hủy bỏ** để hủy bỏ thao tác xóa.

Với thao tác như trên chúng tôi đã xây dựng 05 nhóm người dùng và chia các người dùng trên hệ thống vào các nhóm người dùng cụ thể như sau:



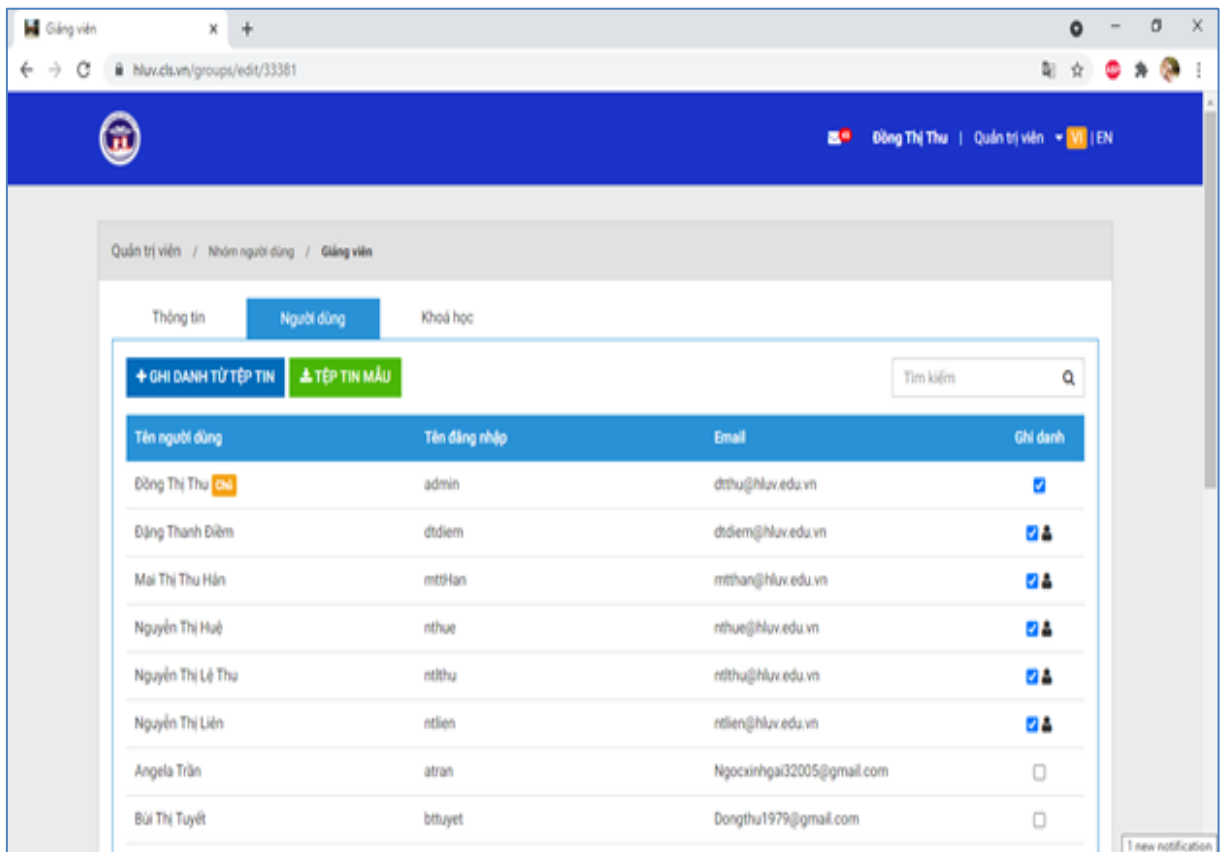
Hình 4.34. Màn hình quản lý các nhóm người dùng

+ **Nhóm quản lý:** có 02 người dùng



Hình 4.35. Người dùng thuộc nhóm Quản lý

+ **Nhóm giảng viên:** có 06 người dùng



Hình 4.36. Người dùng thuộc nhóm giảng viên

+ Nhóm lớp Hướng dẫn viên du lịch tại điểm: có 10 người dùng

Tên người dùng	Tên đăng nhập	Email	Ghi danh
Đông Thị Thu Chủ	admin	dtthu@hluv.edu.vn	<input type="checkbox"/>
Angela Trần	atran	Ngocxinhgai32005@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đào Thị Thu	dtthu	Thudaonb3@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đào Tú Uyên	duyen	touyen260195@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đinh Ngọc Đức	dnduc	dinhngocduc1998nb@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Hoàng Văn Thái	hvthai	hoangthaivanxuanroyalhotel@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Lê Phúc Đạt	lphdat	lephucdatd12di@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Ngô Huyền Trang	nhtrang	huyentrangngo09042001@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>

Hình 4.37. Người dùng thuộc lớp Hướng dẫn viên du lịch tại điểm

+ Nhóm lớp Người lao động du lịch: có 10 người dùng

Tên người dùng	Tên đăng nhập	Email	Ghi danh
Đông Thị Thu Chủ	admin	dtthu@hluv.edu.vn	<input type="checkbox"/>
Chu Thị Hiền	cthien.l2	Thuhien.spvl@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đinh Thị Hương	dttrang	dinhhuong.alibabaschool@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đinh Thị Mai Ly	dtmly.l2	dinhmaily.cntt@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đinh Thị Thơm	dtthom.l2	dthom7688@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Đinh Thị Thu	dtthu.l2	Dinhthu.phuongdong@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>

Hình 4.38. Người dùng thuộc lớp Người lao động du lịch

4.2.5. Kết quả tổ chức thực nghiệm khóa học tại Trường Đại học Hoa Lư

Nhóm đề tài đã tiến hành tổ chức thực nghiệm giảng dạy khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch với sinh viên ngành Việt Nam học và Du Lịch tại Trường Đại học Hoa Lư và người lao động du lịch tại Ninh Bình với mục đích nhằm đánh giá, rút kinh nghiệm được tính khả thi của khóa học về nội dung, phương pháp giảng dạy, quy trình vận hành khóa học, ... Kết quả thực nghiệm cụ thể như sau:

a. Kết quả học tập: 80% học viên đã tham gia tất cả các nội dung học tập, nộp sản phẩm học tập (nói, dịch, viết) theo yêu cầu. Các sản phẩm cuối khóa (nói/thuyết trình) đều đạt yêu cầu đề ra của khóa học.

b. Kết quả khảo sát ý kiến học viên

Sau khi tham gia khóa thực nghiệm, học viên thực hiện phiếu khảo sát trực tuyến đánh giá về khóa học. Phiếu khảo sát với mục đích lấy ý kiến của học viên về 5 vấn đề, bao gồm: nội dung bài học, phương pháp giảng dạy, tài liệu học tập, tổ chức đào tạo và cảm nhận về kết quả đạt được. Kết quả cụ thể từ khảo sát như sau:

* Về ưu điểm:

+ Về nội dung bài học: Bài học có mục tiêu rõ ràng, khối lượng kiến thức phù hợp, phân bổ nội dung lý thuyết và thực hành hợp lý. Nội dung giảng dạy gắn với thực tiễn nghề nghiệp của người học, nội dung giảng dạy được mở rộng và cập nhật.

+ Về phương pháp giảng dạy: Phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu, hoạt động giảng dạy của bài học gắn với nghề nghiệp của người học. Phương pháp giảng dạy trong các videos sinh động, tạo được hứng thú cho người học, tận dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ dạy - học, khuyến khích tính chủ động học tập, tích cực trao đổi của người học.

+ Về tài liệu học tập: Tài liệu học tập đáp ứng được mục tiêu bài học. Tài liệu học tập thiết kế sinh động, tạo được hứng khởi cho người đọc. Tài liệu học tập trực tiếp và trực tuyến bổ trợ cho nhau hiệu quả. Tài liệu học tập phong phú và sát với thực tiễn nghề nghiệp của người học. Giao diện trang học tập trực tuyến đẹp mắt, dễ dàng sử dụng và khai thác.

+ Về tổ chức đào tạo: Kế hoạch triển khai khóa học đảm bảo thời gian cho học viên tự học và tự nghiên cứu, hình thức học trực tuyến linh hoạt phù hợp với nhu cầu của người học. Người học được hỗ trợ kịp thời trong việc khai thác khóa học trực tuyến.

+ Cảm nhận về kết quả đạt được: Hầu hết học viên đều cho rằng khóa học giúp họ phát triển trình độ, khả năng sử dụng tiếng Anh và kỹ năng nghề nghiệp. Học viên tự tin về việc vận dụng kiến thức của các bài học vào thực tiễn công việc.

* Về các khó khăn cần khắc phục

- *Khó khăn từ phía giảng viên*

+ Giảng viên còn gặp khó khăn trong việc thiết kế bài giảng trực tuyến. Trong thực tế, các giảng viên đã phải dành nhiều thời gian, công sức cho việc cập nhật kỹ năng soạn giảng trên các phần mềm, upload và chỉnh sửa bài giảng, bài kiểm tra trên CLS.

+ Giảng viên phải dành nhiều thời gian hỗ trợ, giải đáp thắc mắc của học viên trong quá trình học tập.

+ Giảng viên cần cải thiện một số nội dung soạn giảng và hoạt động dạy học cho phù hợp với đề xuất của học viên như:

+ Cần tăng thời lượng cho kỹ năng nghe, tạo điều kiện cho học viên có thể tập nói theo để phần nói được tốt hơn.

+ Một số học viên phải đi làm, chưa cân đối được thời gian làm việc và học tập dẫn đến tỉ lệ hoàn thành bài chưa cao.

+ Cần bổ sung thêm buổi học trực tiếp hoặc trực tuyến mặt đối mặt để giáo viên sửa lỗi sai cho học viên nhiều hơn.

+ Cần đa dạng hóa các dạng bài tập để tránh nhàm chán cho học viên khi học online.

- *Khó khăn từ phía học viên*

+ Kỹ năng công nghệ thông tin của nhiều học viên còn chưa tốt. Học viên còn lúng túng khi tiếp cận với khóa học trực tuyến (đăng nhập tài khoản, cách thức chuyển sang nội dung khác trong khóa học). Nhiều học viên còn gặp vấn đề trong việc nộp sản phẩm của kỹ năng viết và nói.

+ Học viên gặp vấn đề vì phải làm đi làm lại bài cho đến khi đúng toàn bộ các câu hỏi mới được qua bài.

+ Một số học viên chưa quen với việc học tập trực tuyến và sử dụng các chức năng của khóa học như chức năng webmeetings.

+ Một số học viên còn chưa dành được nhiều thời gian cho việc học tập, dẫn đến tỉ lệ hoàn thành bài chưa cao.

+ Một số học viên gặp trục trặc về kết nối mạng Internet do đường truyền kém.

+ Một số học viên có trình độ tiếng Anh yếu hơn nên gặp khó khăn khi học đặc biệt là kỹ năng nghe, dịch.

*Kết luận chung: Khóa học có tính khả thi cao, thuận lợi cho người đi làm và có thể áp dụng trong phạm vi lớn hơn.

c. Đề xuất một số giải pháp sử dụng hiệu quả khóa học trực tuyến hiệu dành cho Hướng dẫn viên du lịch và Người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Để có thể tiếp tục triển khai khóa học đạt hiệu quả cao, nhóm thực hiện đề tài đã đề xuất một số giải pháp để khắc phục khó khăn. Cụ thể:

- Về cơ chế, chính sách:

+ Cần phối hợp với cơ quan, doanh nghiệp sử dụng lao động cơ chế, chế tài quản lý học viên tham gia lớp học, đảm bảo chế độ chuyên cần của lớp học.

+ Có chính sách động viên, khuyến khích đối tượng tham gia khóa học (tạo điều kiện về thời gian, kinh phí học tập, cơ chế khen thưởng..).

- Về cơ sở vật chất:

+ Đảm bảo học viên có đầy đủ thiết bị phục vụ học tập như máy tính, mạng internet, điện thoại; đường truyền kết nối Internet đảm bảo thông suốt.

+ Tiếp tục phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ cải thiện các tính năng của khóa học, tạo điều kiện cho học viên tiếp cận khóa học thuận lợi hơn.

- Về đội ngũ nhân lực: Cần đào tạo đội ngũ hỗ trợ học tập, giải đáp thắc mắc và các vấn đề phát sinh trong quá trình dạy - học.

- Về phương pháp đào tạo (Kết hợp dạy trực tuyến và trực tiếp)

+ Kết hợp giảng dạy trực tuyến và trực tiếp phù hợp với tình hình thực tế. Đặc biệt trong quá trình triển khai khóa học, tùy vào tình hình bệnh căng thẳng, tỉ lệ giảng dạy trực tuyến và trực tiếp sẽ được điều chỉnh cho phù hợp. Tỉ lệ phù hợp cho khóa học trong thời gian không có dịch là 70% trực tuyến và 30% trực tiếp, thực hành, thực nghiệm.

+ Tổ chức tập huấn kỹ càng cho học viên trước khi bắt đầu khóa học.

+ Hỗ trợ học viên trong quá trình học tập, giải đáp thắc mắc và các vấn đề phát sinh trong quá trình dạy - học. Giảng viên hướng dẫn học viên cách nộp bài tập bằng cách nhắn tin, gửi hình ảnh hoặc quay video cách làm trong nhóm học tập.

+ Tăng cường các hoạt động phản hồi của giảng viên về sản phẩm: các sản phẩm bài viết cơ bản đạt được các yêu cầu của đề bài, giáo viên cần đọc, nhận xét và chấm điểm từng sản phẩm, kết quả được thông báo cho học viên thông qua mục thư thông báo trên hệ thống CLS.

+ Tăng cường tương tác trực tuyến và trực tiếp, giúp học viên thực hành các hoạt động nghe nói, thuyết trình.

Đây cũng là các giải pháp nhóm thực hiện đề tài áp dụng khi triển khai tổ chức các hoạt động thực nghiệm 2 khóa học một cách chính thức.

Tiểu kết Chương 4

“Khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình” đã được xây dựng theo đầy đủ các bước trong quy trình phát triển khóa học. Đây là các khóa học được xây dựng công phu, khoa học, có giao diện khá đẹp, phong phú, kết cấu logic, nội dung đảm bảo mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho hướng dẫn viên tại điểm tại Ninh Bình. Những phản hồi tích cực từ phía các bên liên quan, đặc biệt là người học về nội dung bài học, thời lượng, hình thức tổ chức hoạt động học tập, kiểm tra đánh giá, tài liệu học tập, quy trình vận hành khóa học đã khẳng định được tính khả thi của khóa học khi tiến hành giảng dạy trong thực tế.

Chương 5: TỔ CHỨC THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH

5.1. TIẾN TRÌNH TỔ CHỨC THỰC NGHIỆM

Sau khi đánh giá, chỉnh sửa và hoàn thiện; Ban chủ nhiệm đề tài phối hợp với Sở Du lịch Ninh Bình tổ chức thực nghiệm khóa học trực tuyến về Tiếng Anh du lịch Ninh Bình với 40 học viên là hướng dẫn viên tại điểm, người lao động du lịch tại các khu điểm, khách sạn, nhà hàng, homestay, trung tâm lễ hành ...

Mục đích là thực nghiệm khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình, cụ thể là các hướng dẫn viên du lịch tại điểm, người lao động tại các khu điểm du lịch và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và người lao động du lịch có nhu cầu trên địa bàn tỉnh. Tiến trình tổ chức thực nghiệm cụ thể như sau:

Bảng 5.1. Tiến trình tổ chức thực nghiệm

Các bước tổ chức thực nghiệm	Nội dung công việc
1. Tổ chức lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với Sở Du lịch Ninh Bình tổ chức 02 lớp học: * Lớp dành cho hướng dẫn viên du lịch: <ul style="list-style-type: none"> + Số lượng: 23 học viên + Đối tượng: Hướng dẫn viên du lịch tại điểm và những lao động làm trong ngành du lịch có nhu cầu (Có trình độ tiếng Anh từ bậc 2 trở lên theo Khung năng lực 6 bậc của Việt Nam hoặc tương đương) * Lớp dành cho người lao động du lịch: <ul style="list-style-type: none"> + Số lượng: 17 học viên + Đối tượng: người lao động tại các cơ sở dịch vụ du lịch (nhân viên khách sạn, nhà hàng, homestay...) và các khu điểm du lịch (nhân viên bán vé, lái đò, lái xe điện) và những lao động làm trong ngành du lịch có nhu cầu.
2. Kiểm tra đầu vào	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra trình độ giao tiếp tiếng Anh đầu vào của học viên. - Giám khảo: Giáo viên nước ngoài tại trung tâm Anh ngữ Apex English Ninh Bình và trung tâm tiếng Anh Pododoo Tam Điệp.
3. Tập huấn cho giảng viên và học viên	Tập huấn về chương trình giảng dạy, yêu cầu của khóa học, cách thức giảng dạy và học tập trực tuyến; hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập.

4. Tổ chức thực nghiệm khóa học	<p>- Thành phần: giảng viên trường Đại học Hoa Lư, giáo viên nước ngoài và học viên 2 lớp học.</p> <p>- Nội dung: Giảng dạy trực tuyến và trực tiếp theo 2 tập tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại Ninh Bình</p> <p>- Thời gian: Tháng 8 đến tháng 11/2021</p> <p>- Quy trình tổ chức giảng dạy cho 2 khóa học:</p> <ol style="list-style-type: none"> ① Giáo viên hướng dẫn học tập ② Giáo viên phát hành bài học, gán học viên vào lớp học ③ Học viên học tập trực tuyến ④ Giáo viên và học viên gặp gỡ trên các công cụ trực tuyến (webmeetings, zoom meetings, zalo) để trao đổi thêm, giải đáp thắc mắc (nếu có) ⑤ Học viên làm và nộp sản phẩm theo hướng dẫn ⑥ Giáo viên phản hồi về sản phẩm ⑦ Học viên hoàn thiện sản phẩm
5. Kiểm tra cuối khóa	<p>- Kiểm tra trình độ giao tiếp tiếng Anh đầu ra của học viên.</p> <p>- Giám khảo: Giáo viên nước ngoài tại trung tâm Anh ngữ Apax English Ninh Bình và trung tâm tiếng Anh Pododoo Tam Điệp.</p>

5.2. KẾT QUẢ THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN VỀ TIẾNG ANH DU LỊCH

5.2.1. Kết quả học tập của học viên

Sau khi tổ chức 02 lớp học, ban chủ nhiệm đề tài đã thực hiện kiểm tra trình độ đầu vào của 40 học viên, trong đó có 23 học viên lớp tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên và 17 học viên lớp tiếng Anh dành cho người lao động du lịch. Để đảm bảo tính khách quan, bài kiểm tra đầu vào được giao cho bên thứ 3 là giáo viên nước ngoài tại các trung tâm Anh ngữ trên địa bàn tỉnh. Bài kiểm tra đầu vào được giáo viên nước ngoài đánh giá dựa trên các tiêu chí về nội dung, phát âm, sự trôi chảy và từ vựng và ngữ pháp. Với lớp tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên, các học viên được kiểm tra 2 nội dung: giới thiệu bản thân và giới thiệu về 1 điểm đến du lịch tại Ninh Bình. Với lớp tiếng Anh dành cho người lao động du lịch, các học viên được kiểm tra 2 nội dung: giới thiệu bản thân và xử lý tình huống giao tiếp nghề nghiệp cho các vị trí như lễ tân, buồng phòng, nhân viên nhà hàng, bán vé, ... (Phụ lục 5). Kết quả được tổng hợp cụ thể cho 40 học viên được chốt danh sách cho 2 lớp như sau:

Bảng 5.2. Kết quả kiểm tra đầu vào

Lớp	Số HV	Mức độ %			
		<i>Yếu</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Khá</i>	<i>Giỏi</i>
Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên	23	0	18	5	0
		0%	78.3%	21.7%	0%
Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch	17	1	13	3	0
		5.9%	76.4%	17.7%	0%

Kết quả kiểm tra đầu vào cho thấy trình độ tiếng Anh của học viên còn khá yếu. Tỷ lệ học viên được đánh giá ở trình độ trung bình chiếm trên 75%. Số lượng học viên có trình độ khá chỉ chiếm khoảng 20% tổng số học viên. Không có học viên nào được đánh giá trình độ tiếng Anh ở mức giỏi.

Sau khi tiến hành khóa học theo đúng lịch trình, vào cuối khóa học, ban chủ nhiệm đề tài đã thực hiện kiểm tra trình độ đầu ra của 40 học viên. Cũng giống như bài kiểm tra đầu vào, bài kiểm tra đầu ra do giáo viên nước ngoài đánh giá dựa trên các tiêu chí về nội dung, phát âm, sự trôi chảy và từ vựng và ngữ pháp. Với lớp tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên, các học viên được kiểm tra 2 nội dung: thực hành giao tiếp về các kỹ năng giao tiếp cơ bản với giáo viên nước ngoài (hỏi đáp về tên, tuổi, quốc tịch, công việc, sở thích, thời tiết, chỉ đường ...) và thực hành đóng vai với giáo viên nước ngoài để xử lý tình huống giao tiếp nghề nghiệp (cho các vị trí như lễ tân, buồng phòng, nhân viên nhà hàng, bán vé, ...) (Phụ lục 5). Với lớp tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên, các học viên được kiểm tra 2 nội dung: thực hành giới thiệu bản thân (tên, tuổi, quốc tịch, công việc, sở thích, thời tiết, chỉ đường ...) và thực hành thuyết trình về 1 điểm đến/làng nghề tại Ninh Bình mà học viên đã học (Phụ lục 6). Kết quả được tổng hợp cụ thể trong bảng sau:

Bảng 5.3. Kết quả kiểm tra đầu ra

Lớp	Số HV	Mức độ %			
		<i>Yếu</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Khá</i>	<i>Giỏi</i>
Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên	23	0	11	10	2
		0%	78.3%	21.7%	8.7%
Tiếng Anh dành cho người lao động du lịch	17	0	9	6	2
		0%	52.9%	35.2%	11.7%

Kết quả kiểm tra đầu ra cho thấy cơ bản các học viên đều có tiến bộ. Số lượng học viên được đánh giá ở mức trung bình giảm đi và mức khá đều tăng. Lớp tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên đã có 2 học viên được đánh giá xếp loại giỏi, chiếm tỷ lệ 8.7%; Lớp tiếng Anh dành cho người lao động du lịch không còn học viên xếp loại yếu, có 2

học viên được đánh giá xếp loại giỏi, chiếm tỉ lệ 10%. Số lượng học viên có trình độ ở mức trung bình còn cao, tuy nhiên, đối với các học viên có kết quả vẫn ở mức trung bình, số điểm đầu ra vẫn có sự tăng lên. Sản phẩm học tập trong quá trình và đầu ra của học viên thể hiện khóa học đã đạt được mục tiêu và chuẩn đầu ra. Sau khóa học, học viên đã có thể: Giải thích được các kiến thức ngôn ngữ về từ vựng, ngữ pháp, kiến thức văn hóa xã hội có liên quan đến du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng; Thực hành và phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết theo từng điểm đến du lịch tại Ninh Bình; Xây dựng các sản phẩm giao tiếp tiếng Anh về điểm đến như quay video clips thuyết trình về điểm đến, đóng vai, thuyết trình tại điểm...; Giao tiếp tốt, làm việc theo nhóm tích cực và có hiệu quả.

5.2.2. Kết quả từ phiếu khảo sát ý kiến đánh giá của học viên

Sau khi tham gia khóa thực nghiệm, học viên thực hiện phiếu khảo sát trực tuyến đánh giá về khóa học. Phiếu khảo sát với mục đích lấy ý kiến của học viên về các mặt sau: (1) Về nội dung bài học; (2) Về phương pháp giảng dạy; (3) Về tài liệu học tập; (4) Về tổ chức đào tạo và (5) Cảm nhận về kết quả đạt được.

Học viên đánh giá các tiêu chí theo thang điểm:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - Rất không đồng ý	2 - Không đồng ý	3 - Khá đồng ý	4 - Đồng ý	5 - Rất đồng ý

Phản hồi của học viên được xử lý trên phần mềm SPSS phiên bản 20. Trong mỗi bảng phân tích số liệu, N là số lượng phản hồi thu về, Minimum và Maximum lần lượt là số điểm thấp nhất và cao nhất mà học viên đánh giá cho mỗi câu hỏi. Mean là số liệu điểm trung bình cho mỗi câu hỏi. Điểm trung bình càng cao càng chứng tỏ học viên càng đồng tình với quan điểm được đưa ra ở mỗi câu hỏi. Standard Deviation là Độ lệch chuẩn của số liệu trong mỗi câu hỏi, trong đó, độ lệch chuẩn càng lớn thì quan điểm của học viên ở mỗi câu hỏi càng khác nhau. Và ngược lại, độ lệch chuẩn càng nhỏ, thì học viên có quan điểm có sự thống nhất càng cao.

Kết quả khảo sát cho thấy ý kiến của học viên về các tiêu chí trên như sau:

Về nội dung bài học: Điểm trung bình của cả sáu tiêu chí nhỏ trong mục này, học viên đều đánh giá trên 3 điểm, điều này thể hiện nhìn chung học viên đồng tình với các nhận định đánh giá về nội dung bài học: Bài học có mục tiêu rõ ràng, khối lượng kiến thức phù hợp, nội dung lý thuyết và thực hành được phân bố hợp lý, nội dung giảng dạy gắn với thực tiễn nghề nghiệp, đảm bảo tính chính xác, rõ ràng, logic và có trọng tâm, có sự mở rộng và cập nhật. Trong đó, hầu hết người học đều đánh giá rất cao việc nội dung khóa học gắn liền với thực tiễn nghề nghiệp của người học, sát với bối cảnh thực hành nghề nghiệp của họ.

Bảng 5.4. Đánh giá về nội dung bài học

	N	Minimum	Maximum	Mean
Bài học có mục tiêu rõ ràng	40	3	5	4.40
Khối lượng kiến thức phù hợp	40	2	5	4.00
Phân bố nội dung lý thuyết và thực hành hợp lý	40	2	5	4.15
Nội dung giảng dạy gắn với thực tiễn nghề nghiệp của người học	40	4	5	4.35
Nội dung giảng dạy đảm bảo sự chính xác, rõ ràng, logic và có trọng tâm	40	3	5	3.95
Nội dung giảng dạy được mở rộng và cập nhật	40	1	5	4.45
Valid N (listwise)	40			

Về phương pháp giảng dạy: Phương pháp tiếp cận khóa học liên quan đến việc truyền đạt, hướng dẫn khóa học có rõ ràng hay không, hoạt động dạy – học có liên quan đến thực tiễn nghề nghiệp, có sinh động và tạo được hứng khởi cho người học hay không, thời lượng khóa học có phù hợp và có tận dụng được các phương tiện hỗ trợ dạy học cũng như có sự trao đổi tích cực giữa học viên với học viên và học viên với giáo viên hay không. Với tất cả các tiêu chí trên, học viên đều đánh giá cao về phương pháp giảng dạy của khóa học. Tuy nhiên, riêng về thời lượng học tập, học viên cho rằng lịch trình học còn khá dày so với sức học của họ, nhiều lúc học viên chưa thể kịp hoàn thành bài học đúng thời gian như theo lịch học.

Bảng 5.5. Đánh giá về phương pháp giảng dạy

	N	Minimum	Maximum	Mean
Phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	40	3	5	4.00
Hoạt động giảng dạy của bài học gắn với nghề nghiệp của người học	40	4	5	4.40
Phương pháp giảng dạy sinh động, tạo được hứng thú cho người học	40	2	5	4.05
Tận dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ dạy-học	40	3	5	4.20
Phân phối thời gian hợp lý, phù hợp với mục tiêu và nội dung	40	2	5	3.90
Khuyến khích tính chủ động học tập, tích cực trao đổi của người học	40	2	5	4.10
Valid N (listwise)	40			

Về tài liệu học tập: Tài liệu học tập của khóa học rất phong phú, bao gồm video bài giảng, video hội thoại, tranh ảnh, video hướng dẫn kiến thức từ vựng, ngữ pháp. Tất cả các tài liệu trên đều được cung cấp tới tận tay học viên. Qua khảo sát, có thể thấy rằng người học đánh giá cao về tài liệu học tập của khóa học. Họ đều đồng tình rằng tài liệu học tập phù hợp với nội dung khóa học và được trau chuốt thiết kế rất đẹp mắt. Tài liệu học phù hợp với học trực tuyến và giúp tạo hứng khởi cho người học rất nhiều. Ngoài ra,

tài liệu được thiết kế sát với thực tiễn nghề nghiệp của học viên và là nguồn tham khảo dồi dào cho công việc của họ. Về website học trực tuyến, người học cho rằng website được thiết kế khá ổn, dễ sử dụng và một phần thỏa mãn được nhu cầu học tập của họ.

Bảng 5.6. Đánh giá về tài liệu học tập

	N	Minimum	Maximum	Mean
Tài liệu học tập đáp ứng được mục tiêu bài học	40	2	5	4.15
Tài liệu học tập thiết kế sinh động, tạo được hứng khởi cho người đọc	40	3	5	4.35
Tài liệu học tập trực tiếp và trực tuyến bổ trợ cho nhau hiệu quả	40	3	5	4.60
Tài liệu học tập phong phú và sát với thực tiễn nghề nghiệp của người học	40	3	5	4.50
Công cụ hỗ trợ học trực tuyến đáp ứng được nhu cầu của người học	40	2	5	4.15
Giao diện trang học tập trực tuyến đẹp mắt, dễ dàng sử dụng và khai thác	40	3	5	4.25
Valid N (listwise)	40			

Về tổ chức đào tạo: Khi triển khai khóa học, giáo viên đã công bố lịch trình phát hành các bài học trực tuyến theo từng đơn vị bài. Cứ mỗi 3 ngày, bài học mới sẽ được phát hành cho học viên tham gia học tập. Mặc dù không có giới hạn thời gian hết hạn của mỗi bài, nhưng người học phải đối mặt với áp lực phải hoàn thành bài học trước khi bài học mới được phát hành. Điều này có thể là lý do dẫn đến việc nhiều học viên cho rằng lịch trình của khóa học khá dày đặc so với tốc độ học tập của họ. Đôi lúc, họ không kịp hoàn thành bài học theo lịch trình và phải đối mặt với khối lượng bài học phải hoàn thành khá lớn khi dần về cuối khóa. Ngoài ra, người học đánh giá cao tính linh hoạt của khóa học trực tuyến vì họ được chủ động chọn thời gian học thích hợp với bản thân mình. Bên cạnh đó, khi gặp khó khăn trong quá trình học tập, người học luôn nhận được sự hướng dẫn tận tình của giáo viên của khóa học.

Bảng 5.7. Đánh giá về tổ chức đào tạo

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kế hoạch triển khai khóa học đảm bảo thời gian cho học viên tự học và tự nghiên cứu	40	2	5	2.90
Hình thức học trực tuyến linh hoạt phù hợp với nhu cầu của người học	40	4	5	4.80
Người học được hỗ trợ kịp thời trong việc khai thác khóa học trực tuyến	40	4	5	4.75
Valid N (listwise)	40			

Cảm nhận về kết quả đạt được: Bản thân người học đánh giá họ đã có những tiến bộ nhất định về trình độ giao tiếp tiếng Anh với việc phát âm tốt hơn (thông qua học từ video bài giảng và video hội thoại mẫu), lượng từ vựng nhiều hơn, kỹ năng thuyết trình được cải thiện và đặc biệt có được kiến thức phục vụ nghề nghiệp một cách hệ thống và chuyên nghiệp hơn. Đặc biệt người học cảm nhận rằng họ có thêm phần tự tin khi sử dụng tiếng Anh nơi làm việc và khá hài lòng với chất lượng khóa học.

Bảng 5. 8. Cảm nhận về kết quả đạt được

	N	Minimum	Maximum	Mean
Người học có thể phát triển trình độ, khả năng sử dụng tiếng Anh	40	2	5	3.95
Người học có thể phát triển kỹ năng nghề nghiệp	40	3	5	4.05
Người học có thể nâng cao kỹ năng tư duy sáng tạo, tự học, tự nghiên cứu	40	2	5	4.00
Anh/chị tự tin về việc vận dụng kiến thức của các bài học vào thực tiễn công việc	40	2	5	3.95
Anh/chị hài lòng về chất lượng đào tạo	40	4	5	4.60
Valid N (listwise)	40			

- Tổng kết ý kiến đánh giá thực nghiệm:

* *Về ưu điểm:* Học viên của hai lớp học có đánh giá tương đồng với kết quả khảo sát với nhóm thực nghiệm tại trường Đại học Hoa Lư trước đó. Học viên có phản hồi tốt về nội dung bài học, phương pháp giảng dạy, tài liệu học tập, và tổ chức đào tạo. Hầu hết học viên đều cho rằng khóa học giúp họ phát triển trình độ, khả năng sử dụng tiếng Anh và kỹ năng nghề nghiệp. Học viên tự tin hơn trong việc vận dụng kiến thức của các bài học vào thực tiễn công việc.

* *Về những vấn đề cần tiếp tục khắc phục:* Sau khi đã có những rút kinh nghiệm từ khóa thực nghiệm cho sinh viên và học viên tại trường Đại học Hoa Lư, các khó khăn gặp phải trong khóa học đã giảm đi nhiều. Tuy nhiên, một số vấn đề sau vẫn cần tiếp tục được cải thiện. Cụ thể:

- + Tiếp tục đa dạng hóa các dạng bài tập nhằm tránh sự nhàm chán cho học viên.
- + Tăng thời lượng cho kỹ năng nói, nghe; tiếp tục tăng thời lượng thực hành giao tiếp thực tế.
- + Điều chỉnh thời lượng của khóa học theo trình độ học viên. Thực tế, một số học viên phản ánh chương trình khá nặng với họ.
- + Phân bổ thời gian học tập giữa các nội dung hợp lý hơn.
- + Tăng thời lượng học tập trực tiếp hơn nữa để học viên có thêm nhiều cơ hội thực hành trực tiếp, đặc biệt với giáo viên nước ngoài.

+ Một số nội dung cần bám sát hơn nữa Khung năng lực tiếng Anh du lịch và bộ tiêu chuẩn nghề VTOS. Ví dụ, trong khóa học tiếng Anh dành cho người lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cần xây dựng các hội thoại tiếng Anh bám sát quy trình phục vụ khách theo tiêu chuẩn nghề VTOS (tiêu chuẩn phục vụ 4, 5 sao).

Tiểu kết Chương 5

“Khóa học trực tuyến về Tiếng Anh du lịch Ninh Bình” đã được tổ chức thực nghiệm theo đầy đủ các bước trong quy trình tiến hành khóa học. 02 khóa học được thực hiện theo đúng lịch trình, đảm bảo nội dung, thực hiện được mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại điểm và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình.

Tổng hợp kết quả học tập và ý kiến phản hồi của học viên cho thấy: Cơ bản các học viên đều có tiến bộ. Sản phẩm học tập trong quá trình và đầu ra của học viên thể hiện khóa học đã đạt được mục tiêu và chuẩn đầu ra. Sau khóa học, học viên đã có thể: Giải thích được các kiến thức ngôn ngữ về từ vựng, ngữ pháp, kiến thức văn hóa xã hội có liên quan đến du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng; Thực hành và phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết theo từng điểm đến du lịch tại Ninh Bình; Xây dựng các sản phẩm giao tiếp tiếng Anh về điểm đến như quay video clips thuyết trình về điểm đến, đóng vai, thuyết trình tại điểm...; Giao tiếp tốt, làm việc theo nhóm tích cực và có hiệu quả. Khóa học thực sự đã có hiệu quả và cần được tiếp tục nâng cấp và triển khai nhân rộng mô hình.

Chương 6: MỘT SỐ GIẢI PHÁP SỬ DỤNG CÓ HIỆU QUẢ BỘ TÀI LIỆU TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO TIẾP TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH TẠI NINH BÌNH

Trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay, tiếng Anh được xem là chìa khóa hữu hiệu giúp người dùng dễ dàng tiếp cận tri thức, bắt nhịp với nền kinh tế thế giới phát triển không ngừng. Sử dụng thành thạo tiếng Anh trở thành tiêu chí không thể thiếu đối với người lao động du lịch nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường việc làm. Tuy nhiên, nhân lực trong các cơ quan, doanh nghiệp kinh doanh du lịch, nhìn chung cũng đã được đào tạo hoặc bồi dưỡng nghiệp vụ nhưng trình độ ngoại ngữ còn rất hạn chế. Trước thực trạng trên, việc tăng cường tập huấn, bồi dưỡng, đào tạo và đào tạo lại cho nguồn nhân lực du lịch là một việc làm cấp thiết. Để nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch, bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và người lao động du lịch tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đã được nghiên cứu, biên soạn, nghiệm thu và xuất bản. Đồng thời, trường Đại học Hoa Lư cũng đã chỉ đạo xây dựng 2 chương trình bồi dưỡng năng lực tiếng Anh cho hướng dẫn viên và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch theo đường hướng lấy người học làm trung tâm, thực hành giao tiếp, dựa vào các chuẩn kiến thức, kỹ năng theo Khung năng lực tiếng Anh du lịch đã được xây dựng bám sát quy trình nghiệp vụ du lịch-khách sạn. Trên cơ sở đó, 2 khóa học trực tuyến đã được xây dựng, đưa vào sử dụng và nhận được được phản hồi tích cực từ người học. Tuy nhiên, để có thể sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình cần tiếp tục thực hiện một số giải pháp về cơ chế, chính sách, cơ sở vật chất, nhân lực, phương pháp và hình thức tổ chức đào tạo. Các giải pháp trong chuyên đề được xây dựng dựa trên kết quả điều tra thực trạng năng lực tiếng Anh và nhu cầu học tập nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh của đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình cũng như dựa trên những thuận lợi, khó khăn của giảng viên và học viên tham gia khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch Ninh Bình.

6.1. CÁC GIẢI PHÁP VỀ CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH

Để bộ tài liệu và khóa học trực tuyến về tiếng Anh thực sự là công cụ đắc lực tạo ra nguồn nhân lực du lịch có trình độ giao tiếp tốt, các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng lao động du lịch và các cơ sở đào tạo cần tập trung vào giải quyết một số vấn đề sau về mặt cơ chế, chính sách:

Một là, cơ quan, doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch cần đề ra các quy định nhằm hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng với người lao động tham gia

học tập nâng cao trình độ tiếng Anh nói chung, tham gia các khóa học nhằm nâng cao trình độ tiếng Anh. Cụ thể:

+ Tạo điều kiện về mặt thời gian: Nhân viên có thể được dành riêng một số giờ nhất định/tuần để tham gia học tập, được tạo điều kiện nghỉ làm việc để tham gia các buổi học trực tiếp, thực hành và kiểm tra.

+ Xây dựng chính sách ưu đãi về mặt vật chất cũng sẽ là nguồn khích lệ giúp học viên có thêm động lực. Đơn vị chủ quản có thể hỗ trợ người học các khoản như tiền mua học liệu (bộ tài liệu), tiền công tác phí, tiền thưởng hỗ trợ nếu nhân viên học tập đạt kết quả cao, ...

+ Đưa kết quả hoàn thành khóa học bồi dưỡng nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh vào danh mục các tiêu chí khi bình xét các danh hiệu thi đua hay xét lương thưởng vào cuối quý, năm. Điều này sẽ tạo động lực để nhân viên nỗ lực, phấn đấu trong việc học tập, bồi dưỡng để đạt kết quả tốt nhất.

Hai là, các cơ quan, doanh nghiệp về du lịch cần xây dựng kế hoạch, lộ trình lâu dài cho việc bồi dưỡng năng lực tiếng Anh cho nhân viên. Bản thân nhà quản lý phải nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao năng lực tiếng Anh cho đội ngũ nhân viên của đơn vị mình, đưa hoạt động bồi dưỡng năng lực tiếng Anh vào kế hoạch thường niên của đơn vị. Hiện nay hầu hết các hoạt động bồi dưỡng ngoại ngữ tại các cơ quan, doanh nghiệp là các hoạt động tự bồi dưỡng, nhiều cơ quan doanh nghiệp chưa có điều kiện để tổ chức cho nhân viên của mình. Cơ quan, doanh nghiệp sử dụng lao động có thể tiến hành kiểm tra trình độ tiếng Anh cho nhân viên, phân loại trình độ và xây dựng lộ trình học tập thích hợp cho từng nhóm đối tượng. Trên cơ sở đó, tăng cường liên kết với các cơ sở đào tạo trên địa bàn để xây dựng chương trình giảng dạy phù hợp. Sau khi thực nghiệm chương trình giảng dạy cho 2 lớp tiếng Anh cho hướng dẫn viên và người lao động tại khu điểm và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, chúng tôi nhận thấy cùng là học viên có trình độ bậc 2 nhưng khả năng giao tiếp tiếng Anh có sự khác biệt khá lớn. Một số học viên có năng lực tiếng Anh chưa cao có thể tham gia một số khóa học căn bản trước khi tham gia khóa học trực tuyến (dành cho hướng dẫn viên) và sử dụng bộ tài liệu tiếng Anh mà đề tài đã xây dựng. Chính vì vậy, việc phân loại trình độ sẽ giúp cho cơ quan quản lý cũng như cơ sở đào tạo có thể nâng cao năng lực tiếng Anh của học viên, việc sử dụng bộ tài liệu và khóa học trong đào tạo cũng sẽ hiệu quả hơn do được đào tạo đúng phù hợp với trình độ học viên.

Bên cạnh đó, cơ quan, doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch cũng cần tạo dựng được môi trường và phong trào học tập tiếng Anh trong toàn đơn vị. Các đơn vị có thể xây dựng các phong trào học tập tiếng Anh, tổ chức câu lạc bộ tiếng Anh, tổ chức các cuộc thi nghiệp vụ bằng tiếng Anh hay có nội dung thi bằng tiếng Anh như ‘Hướng dẫn

viên du lịch giỏi’, ‘Nhân viên lễ tân giỏi’... Bộ tài liệu và khóa học tiếng Anh có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo rất tốt cho các hoạt động học tập tiếng Anh sâu rộng trong các cơ quan, doanh nghiệp.

Ba là, các cơ quan quản lý, doanh nghiệp du lịch cần đầu tư xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên trách cho việc bồi dưỡng Tiếng Anh cho đội ngũ nhân viên tại đơn vị mình. Bộ phận này sẽ đảm nhiệm việc xây dựng kế hoạch, chương trình học cũng như đặt ra các yêu cầu về trình độ cho nhân viên ở từng vị trí công việc khác nhau dựa trên các quy định của ngành Du lịch; từ đó liên kết với các cơ sở giáo dục trên địa bàn tiến hành triển khai các hoạt động bồi dưỡng. Khi xây dựng chương trình, chắc chắn bộ tài liệu và khóa học trực tuyến của đề tài sẽ là nguồn tài liệu hữu ích và thiết thực đáp ứng yêu cầu nâng cao trình độ ngoại ngữ của người lao động.

6.2. CÁC GIẢI PHÁP VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT

Để sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cần có một số giải pháp về cơ sở vật chất. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch là cuốn sách dày 204 trang in màu kèm đĩa nghe được thiết kế công phu. Muốn cho người học tiếp cận bộ sách này, các đơn vị cần đầu tư in màu sách ở nhà in có chất lượng để đảm bảo hình ảnh sách sắc nét và chất lượng file nghe tốt.

Thứ hai, đối với các cơ sở giáo dục, để khóa học trực tuyến có hiệu quả cần phải đầu tư hệ thống mạng đảm bảo tốc độ đường truyền. Các phòng học phục vụ các buổi dạy khóa học trực tuyến cần được trang bị máy tính có kết nối mạng dây hoặc mạng wifi tốc độ cao, có các thiết bị nghe nhìn như loa, đài, điện thoại ... để hỗ trợ cho giáo viên trong công tác giảng dạy.

Thứ ba, cần tiếp tục đầu tư để chỉnh sửa hoàn thiện hơn nữa bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch, nâng cấp và chuẩn hóa 2 khóa học trực tuyến tiếng Anh mà đề tài đã xây dựng. Đặc biệt với khóa học dành cho người lao động du lịch tại các khu điểm và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, cần tiếp tục đầu tư nghiên cứu để xây dựng thành các khóa học chuyên biệt cho các vị trí việc làm cụ thể, bám sát tiêu chuẩn VTOS như Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn, Điều hành du lịch và đại lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch, bán vé ... Kinh phí cũng cần được tiếp tục đầu tư để trả chi phí duy trì khóa học cho nhà cung cấp.

Khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch cần được tiếp tục được chỉnh sửa hoàn thiện để nâng cao hiệu quả. Trong thực tế, quá trình đăng tải và chia sẻ video, tài liệu bài giảng lên trang thường gặp các vấn đề về định dạng hoặc dung lượng. Do tài nguyên hosting của website bị giới hạn, nên cần tính toán đến mức dung lượng trung bình để giúp duy trì chất lượng ở mức phù hợp nhưng không làm tốn quá nhiều không gian lưu trữ, hoặc cần phải đầu tư thêm kinh phí để mua thêm dung lượng lưu trữ cho khóa học.

Riêng về phần định dạng, website cần được tiếp tục cải thiện để có thể hỗ trợ được càng nhiều loại tệp sẽ càng thuận tiện cho người sử dụng. Hoặc ít nhất, website học online cần đảm bảo hỗ trợ tốt cho các loại tệp phổ biến cho cả file tài liệu, hình ảnh, video. Ngoài ra, cần tiếp tục đầu tư và liên kết với nhà cung cấp dịch vụ để nâng cấp thiết kế của website với giao diện có tính thẩm mỹ cao và thân thiện với người sử dụng, đa dạng hoá các hình thức bài tập hơn nữa.

6.3 CÁC GIẢI PHÁP VỀ ĐỘI NGŨ NHÂN LỰC

Để sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cần có một số giải pháp về nhân lực. Cụ thể như sau:

Một là, các cơ quan, doanh nghiệp sử dụng lao động du lịch cần đầu tư cho cán bộ, nhân viên của mình thường xuyên cập nhật bộ tài liệu tiếng Anh và khóa học trực tuyến để cung cấp, bổ sung kiến thức cho đội ngũ lao động của mình. Bên cạnh đó, cũng cần đầu tư bồi dưỡng năng lực sử dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ lao động, tạo điều kiện để học viên tham gia khóa học trực tuyến được dễ dàng hơn.

Hai là, các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch như trường Đại học Hoa Lư cần tiếp tục tăng cường phát triển đội ngũ cán bộ giảng viên theo hướng chuẩn hóa tiếp cận chuẩn quốc gia, chuẩn khu vực và quốc tế, từ đó có thể hỗ trợ cho việc tiếp tục hoàn thiện bộ tài liệu dạy học và nâng cấp khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch. Thực tế khi xây dựng khóa học trực tuyến, các thành viên của đề tài đã gặp nhiều khó khăn và tiêu tốn nhiều thời gian cho việc học tập và cập nhật các kỹ năng soạn giảng, nhập liệu khóa học và quản lý học viên trên CLS.

Ba là, các cơ sở, doanh nghiệp du lịch có thể sử dụng mô hình đào tạo nguồn nhân lực tại chỗ - đào tạo ‘đa cấp’ về tiếng Anh: trước hết đào tạo một số nhân viên ‘cốt cán’ về tiếng Anh, sau đó hướng dẫn cho người học sau, sử dụng bộ tài liệu và khóa học như công cụ tự học, từ đó dần nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên. Sở Du lịch Ninh Bình cần xây dựng bộ phận tiếp nhận chuyển giao bộ tài liệu và khóa học trực tuyến để tiếp tục tự triển khai hoặc phối hợp triển khai tại các cơ quan, doanh nghiệp du lịch. Bên cạnh đó cần khuyến khích các chuyên gia, cán bộ nhân viên... có khả năng xuất sắc về tiếng Anh (gọi chung là chuyên gia) của cơ quan, doanh nghiệp tham gia đào tạo nhân lực du lịch, đặc biệt là giảng dạy, hướng dẫn các nội dung liên quan đến các kỹ năng đáp ứng yêu cầu thực tiễn công việc bằng tiếng Anh. Các chuyên gia này có thể tham gia vào quá trình tiếp tục cập nhật, chỉnh sửa bộ tài liệu cũng như tham gia các buổi giảng dạy trực tiếp hoặc trực tuyến, các buổi giải đáp hướng dẫn kèm theo khóa học trực tuyến.

Bốn là, tăng cường đội ngũ giảng dạy có yếu tố nước ngoài tham gia vào quá trình dạy học, thực hành kỹ năng tiếng Anh và đánh giá kết quả học tập. Thực tế qua đào tạo khóa học cho thấy việc giáo viên nước ngoài tham gia vào các bước soạn giảng cũng như thực hành giao tiếp và kiểm tra đầu khóa và cuối khóa đã tăng cường mức độ

chuẩn hóa kiến thức, tạo hứng khởi cho người học, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Năm là, tăng cường liên kết đào tạo giữa cơ quan, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch với các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn (cụ thể là trường đại học Hoa Lư) trong việc đào tạo nhân lực du lịch. Giảng viên tại các cơ sở đào tạo có ưu thế trong việc truyền tải bộ tài liệu và thực hiện khóa học trực tuyến về tiếng Anh đạt hiệu quả tốt nhất. Đồng thời, học viên cũng có cơ hội thực hành trực tiếp các kiến thức đã học được tại chính cơ quan, doanh nghiệp mà mình đang công tác.

Sáu là, tăng cường nhân lực công nghệ thông tin hỗ trợ cho công tác đào tạo nâng cao trình độ cho người lao động du lịch. Trong bối cảnh thực tế ngày nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin đã trở thành xu thế tất yếu. Hình thức học tập trực tuyến đang ngày càng trở nên phổ biến và đặc biệt phù hợp với đối tượng học viên là người đi làm. Do vậy, các cơ quan, doanh nghiệp du lịch nên đầu tư xây dựng đội ngũ nhân viên có khả năng về công nghệ thông tin, góp phần hỗ trợ cho việc học tập thông qua các khóa đào tạo trực tuyến nói chung và khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch nói riêng.

6.4. CÁC GIẢI PHÁP VỀ ĐỔI MỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, PHƯƠNG PHÁP DẠY HỌC VÀ HÌNH THỨC TỔ CHỨC ĐÀO TẠO

► Về đổi mới chương trình đào tạo:

- Tiếp tục đổi mới, chuẩn hóa bộ tài liệu và khóa học trực tuyến qua việc cập nhật những sự thay đổi thông tin đa dạng trong lĩnh vực du lịch ở tỉnh Ninh Bình.

- Tiếp tục chuẩn hóa chương trình đào tạo cho 2 khóa học bám sát hơn nữa Khung năng lực tiếng Anh du lịch đã được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn VTOS và các thang chuẩn đánh giá năng lực tiếng Anh quốc gia và quốc tế hiện hành. Cụ thể:

+ Phối hợp với các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch (hướng dẫn viên, khách sạn, nhà hàng ...) để tiếp tục tiến hành cập nhật bổ sung chỉnh sửa bộ tài liệu cho chính xác nhất về mặt khoa học, đồng bộ các nội dung ngôn ngữ, kỹ năng tiếng Anh vào các quy trình nghiệp vụ trong VTOS. Ví dụ, với khóa học dành cho người lao động du lịch tại các khu điểm và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, cần tiếp tục nghiên cứu để xây dựng thành các khóa học chuyên biệt cho các vị trí việc làm cụ thể như Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn, Điều hành du lịch và đại lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch, bán vé ..., bám sát 4 nhóm năng lực cụ thể trong Khung năng lực tiếng Anh du lịch. Với mỗi khóa học chuyên biệt như vậy, cần tiếp tục xây dựng nội dung tiếng Anh chuẩn hóa tích hợp vào quy trình nghiệp vụ du lịch-khách sạn đã được xây dựng thành các videos hướng dẫn theo tiêu chuẩn VTOS.

+ Điều chỉnh thời lượng của khóa học cho phù hợp với trình độ học viên căn cứ vào kết quả kiểm tra đầu vào. Nhóm đề tài đề xuất, thời gian học tập cho khóa học trực tuyến dành cho hướng dẫn viên nên kéo dài từ 4-5 tháng, tạo điều kiện cho học viên có

thể học lại bài học cho nhuần nhuyễn. Học viên chưa đủ trình độ khi kiểm tra đầu vào nên thực hiện 1 khóa học về tiếng Anh cơ bản trước khi tham gia khóa học trực tuyến.

+ Tiếp tục tăng cường hơn nữa thời lượng cho học viên được luyện tập và trao đổi kỹ năng Nghe, Nói. Đây là 2 kỹ năng quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến công việc nghề nghiệp của học viên. Giáo viên cần tăng các hoạt động luyện tập 2 kỹ năng này trong chương trình học.

+ Tăng cường đào tạo các kỹ năng mềm (kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình, tìm kiếm thông tin, tự học ...) cho học viên; tăng tính ‘mở’, ‘linh hoạt’ cho chương trình đào tạo thông qua việc tiếp tục điều chỉnh giờ lý thuyết và thực hành cho phù hợp với nhu cầu của các nhóm đối tượng. Ví dụ với nhóm học viên có trình độ tiếng Anh thấp có thể điều chỉnh giờ thực hành nhiều lên; đối với học viên có trình độ cao, sử dụng tiếng Anh đã tương đối thành thạo, có khả năng tự học, tự nâng cao trình độ thì có thể giảm số giờ thực hành.

+ Tăng cường sự phối hợp của các bên liên quan trong hoạt động bồi dưỡng năng lực giao tiếp tiếng Anh cho người lao động. Đó là sự tham gia của các giáo viên chuyên ngành đến từ các cơ sở giáo dục, các chuyên gia trong ngành du lịch, người lao động du lịch có trình độ cao về tiếng Anh du lịch, người nước ngoài ...

➤ Về phương pháp dạy học và hình thức tổ chức đào tạo:

- 02 khóa học trực tuyến đã được thực hiện theo hình thức kết hợp (blended-learning) theo tỉ lệ: 70% → 80% trực tuyến và 20% → 30% trực tiếp. Học viên học tập theo các video bài giảng và bài tập thực hành soạn sẵn trên hệ thống <https://hluv.cls.vn>, kết hợp với thực hành, thực nghiệm trực tiếp. Qua quá trình thực nghiệm chúng tôi nhận thấy rằng tuy còn một số khó khăn nhưng phương pháp giảng dạy theo hình thức kết hợp đã thực sự phát huy hiệu quả, phù hợp với đối tượng người học là người đi làm. Trong tình hình dịch bệnh COVID-19 ngày càng lan rộng và diễn biến phức tạp như hiện tại, phương pháp dạy học kết hợp càng cho thấy rõ tính ưu việt của mình khi vừa đảm bảo thực hiện nghiêm túc công tác phòng, chống dịch, vừa đảm bảo việc học tập được diễn ra liên tục, hoàn thành được các nội dung đã đề ra của khoá học. Sự thành công của phương pháp đào tạo kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp của hai khoá học trong khuôn khổ đề tài đã mở ra những triển vọng, những hướng đi mới cho việc đào tạo tiếng Anh không chỉ cho đội ngũ người lao động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình mà còn có thể được áp dụng vào các khoá học dành cho người lao động thuộc các lĩnh vực ngành nghề khác.

Do vậy, chúng tôi vẫn tiếp tục đề xuất tiếp tục sử dụng hình thức dạy học kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp (Blended-Learning) theo đường hướng giao tiếp-hành động, học tập trải nghiệm. Học viên sẽ được tham gia các khóa học trực tuyến trên nền tảng CLS với nội dung và hình thức phong phú, sinh động. Học viên được luyện tập cả kiến thức và kỹ năng ngôn ngữ. Xen kẽ với các bài học trực tuyến là các buổi học trực tiếp với giáo viên để hoàn thành các nhiệm vụ thực tế trải nghiệm như thuyết trình về một

điểm du lịch (đối với đối tượng là hướng dẫn viên du lịch) hoặc giải quyết một tình huống trong công việc (đối với đối tượng là người lao động tại các cơ sở du lịch). Tuy nhiên, tùy theo nhu cầu của từng nhóm đối tượng học viên và vào các thời điểm cụ thể có thể linh hoạt thay đổi tỉ lệ giờ học trực tiếp và trực tuyến.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy. Giáo viên cần tiên phong trong việc sử dụng công nghệ, cập nhật thông tin mới vào bài giảng giúp cho sinh viên hứng thú với môn học. Cụ thể:

+ Trước khi tiến hành các khóa học trực tuyến cần tập huấn cho học viên về việc sử dụng khóa học trực tuyến: cách thức đăng nhập, chuyển nội dung học, nộp sản phẩm học tập (nói, viết)... Đồng thời cũng cần thay đổi tâm lý ngại thay đổi của một số học viên trong việc tiếp cận học tập trực tuyến.

+ Tăng cường tận dụng các chức năng trao đổi trên nền tảng online như công cụ bình luận, trao đổi trong group chung, liên hệ qua email, v.v. nhằm tăng cường tính tương tác giữa người học với người học, giữa người học với giáo viên để góp phần đem lại giờ học trực tuyến hiệu quả nhất. Muốn tận dụng được đầy đủ các tính năng của hệ thống LMS, cả giáo viên và học viên cần phải có sự trau dồi về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học.

- Tiếp tục đào tạo đội ngũ cố vấn, hỗ trợ học tập, giải đáp thắc mắc và các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng tài liệu và học tập.

- Đa dạng hóa các hình thức đào tạo: đào tạo từ xa (qua khóa học trực tuyến) kết hợp đào tạo tại chỗ (khóa ngắn hạn, thiên về thực tế, thực hành trực tiếp); đào tạo có liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp, ưu tiên bồi dưỡng lẫn nhau tại chỗ và tự bồi dưỡng có hướng dẫn phương pháp và cung cấp tài liệu đặc thù. Bộ tài liệu và khóa học trực tuyến được sử dụng như tài liệu, công cụ học tập chính thức cũng có thể là tài liệu, công cụ để tra cứu, tự học, tự bồi dưỡng nâng cao trình độ cho người lao động du lịch.

Tiểu kết Chương 6

Trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của Ủy ban Nhân dân Tỉnh Ninh Bình, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch là 1 trong 10 giải pháp được nêu ra nhằm thực hiện các định hướng và mục tiêu phát triển của du lịch Ninh Bình. Trong đó nêu rõ: *“Đối với các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình (Đại học Hoa Lư...) cần tập trung nâng cao năng lực về cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên trong công tác đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, đặc biệt chú trọng đến công tác đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch ...”*. Thực hiện chủ trương trên, trường Đại học Hoa Lư đã tập trung nâng cao năng lực và đội ngũ trong công tác bồi dưỡng, đào tạo lại đội ngũ nhân viên du lịch trên địa bàn tỉnh. Bước đầu bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và các khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch đã đáp ứng được nhu

cầu học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ của người lao động du lịch. Các giải pháp về cơ chế chính sách, cơ sở vật chất và nhân lực, đổi mới chương trình, phương pháp dạy học và hình thức đào tạo trên đây sẽ giúp cho việc sử dụng bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình đạt hiệu quả cao hơn.

Phần thứ ba: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Ngoại ngữ là phương tiện giao tiếp quan trọng trong đời sống xã hội, là công cụ hữu hiệu giúp chúng ta giao tiếp, làm việc và tham gia trực tiếp vào các hoạt động mang tính quốc tế, là chìa khóa mở mọi cánh cửa kiến thức và công nghệ của nhân loại, nhất là trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế hiện nay, đòi hỏi đội ngũ cán bộ, công chức phải làm việc trong môi trường quốc tế. Việc trang bị kiến thức, kỹ năng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung, đội ngũ làm công tác du lịch nói riêng là hết sức cần thiết.

Ninh Bình là một tỉnh có tài nguyên du lịch vô cùng phong phú và đa dạng. Trong thời gian qua, du lịch Ninh Bình đã bước đầu phát triển và đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ. Chỉ chưa đầy 10 năm, lượng khách du lịch đến với Ninh Bình đã tăng gần 2.5 lần, số cơ sở lưu trú cũng gấp hơn 3 lần. Tuy vậy, nguồn nhân lực phục vụ cho ngành du lịch lại chưa theo kịp với sự tăng trưởng này. Trong thực tế, lực lượng lao động làm du lịch ở Ninh Bình còn đang còn thiếu cả về số lượng và chất lượng. Tỷ lệ lao động có chuyên môn, nghiệp vụ du lịch còn thấp. Các kỹ năng cần thiết cho công việc như: ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, kinh nghiệm ... cũng còn nhiều hạn chế.

Trước bối cảnh như vậy, trường Đại học Hoa Lư đã lựa chọn xây dựng và phát triển đề tài: “Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình”. Sau 2 năm triển khai, đề tài đã đạt được các mục tiêu đề ra cũng như đảm bảo các kết quả cần đạt theo thuyết minh đã được phê duyệt và Hợp đồng thực hiện nhiệm vụ khoa học công nghệ số 13/ĐT- KHCN 2020, ngày 17 tháng 1 năm 2020 giữa Sở Khoa học và Công nghệ và Trường Đại học Hoa Lư. Cụ thể như sau:

1. Nghiên cứu các vấn đề về lý luận và thực tiễn về xây dựng tài liệu dạy học, hình thức dạy học trực tuyến và kết hợp, xây dựng khóa học trên nền tảng CLS, khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch và năng lực giao tiếp của người lao động du lịch, kinh nghiệm và bài học vận dụng cho việc biên soạn tài liệu tiếng Anh và xây dựng khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch. Đề tài đã nghiên cứu và đề xuất Khung năng lực tiếng Anh du lịch dựa trên cơ sở nghiên cứu các khung năng lực tiếng Anh quốc tế và quốc gia, thang chuẩn tiếng Anh trong các khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch và quan điểm của các chuyên gia giáo dục. Đây là đề xuất có giá trị, là căn cứ quan trọng cho việc xây dựng bộ tài liệu và khóa học trực tuyến cho lao động du lịch ở NB nói riêng, cho việc xây dựng và phát triển chương trình tiếng Anh chuyên ngành du lịch nói chung.

2. Nghiên cứu thực trạng năng lực tiếng Anh và nhu cầu học tập nâng cao trình độ giao tiếp của đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình. Tổng hợp kết quả xử lý số liệu từ 02 mẫu phiếu phỏng vấn, 03 mẫu phiếu khảo sát và 01 mẫu phiếu quan sát các

cán bộ quản lý du lịch, chủ doanh nghiệp, hướng dẫn viên và người lao động du lịch tại các khu điểm du lịch và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, nhóm đề tài rút ra một số kết luận quan trọng để nhóm thực hiện đề tài đánh giá được thực trạng trình độ tiếng Anh của đội ngũ làm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình cũng như nhu cầu nâng cao trình độ của họ. Báo cáo thực trạng này không chỉ là cơ sở thực tiễn để xây dựng bộ tài liệu dạy học và thiết kế khóa học tiếng Anh phù hợp với từng đối tượng người học mà còn có thể sử dụng làm cơ sở dữ liệu cho các cơ quan, doanh nghiệp du lịch hoạch định các chính sách về bồi dưỡng năng lực cho đội ngũ nhân viên tại đơn vị của mình.

3. Xây dựng 02 bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên tại điểm và người lao động tại các khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch tại Ninh Bình theo đúng tiến độ, bao gồm đầy đủ các bước trong quy trình phát triển tài liệu giảng dạy. Đây là 02 bộ tài liệu được xây dựng công phu, khoa học, có hình ảnh đẹp, phong phú, kết cấu logic, nội dung đảm bảo mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình và có tính khả thi khi tiến hành giảng dạy trong thực tế. Đây cũng là bộ tài liệu giảng dạy bằng tiếng Anh mang tính tổng quan nhất về du lịch Ninh Bình từ trước đến nay.

4. Xây dựng chương trình giảng dạy và 2 khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch Khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình với đầy đủ các modules bài học. Chương trình cho khóa học trực tuyến được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực: định hướng giao tiếp - hành động, học tập trải nghiệm, lấy người học làm trung tâm, dựa vào các chuẩn kiến thức, kỹ năng theo Khung năng lực tiếng Anh du lịch đã được xây dựng bám sát quy trình nghiệp vụ du lịch-khách sạn. Khóa học được tổ chức theo hình thức dạy học kết hợp, trực tuyến là chính, trực tiếp để thực hành và kiểm tra. Đây là các khóa học được xây dựng công phu, khoa học, có giao diện khá đẹp, phong phú, kết cấu logic, nội dung đảm bảo mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho hướng dẫn viên tại điểm tại Ninh Bình và có tính khả thi khi tiến hành giảng dạy trong thực tế. Cho đến nay chưa có đề tài nào xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình. Tiếp cận học tiếng Anh trực tuyến là một cách thức phù hợp trong thời kỳ chuyển đổi công nghệ kỹ thuật số, góp phần nâng cao trình độ giao tiếp tiếng Anh của đội ngũ làm du lịch NB, từ đó nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại chỗ

5. Tổ chức thực nghiệm khóa học trực tuyến về Tiếng Anh du lịch Ninh Bình với 40 học viên là hướng dẫn viên tại điểm, người lao động du lịch tại các khu điểm, khách sạn, nhà hàng, homestay, trung tâm lễ hành ... 02 khóa học được thực hiện theo đúng lịch trình, đảm bảo nội dung, thực hiện được mục tiêu nâng cao năng lực giao tiếp tiếng

Anh cho hướng dẫn viên tại điểm tại Ninh Bình. Học viên tham gia khóa học đã có sự tiến bộ về khả năng giao tiếp. Khóa học đã nhận được những phản hồi tốt và có thể được tiếp tục nâng cấp và triển khai nhân rộng mô hình.

6. Đề xuất được các nhóm giải pháp về cơ chế, chính sách, cơ sở vật chất, nhân lực, phương pháp và hình thức tổ chức đào tạo để có thể sử dụng có hiệu quả bộ tài liệu tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình. Nhiều giải pháp trong các nhóm giải pháp này đã được vận dụng khi tổ chức khóa thực nghiệm chính thức cho 2 khóa học trực tuyến và đã cho thấy hiệu quả tốt.

Đề tài có những đóng góp có giá trị và hiệu quả về cả kinh tế và xã hội. Về mặt kinh tế, bộ tài liệu giảng dạy giới thiệu tổng quan về du lịch Ninh Bình và các điểm đến quan trọng nhất của du lịch Ninh Bình như Tam Cốc-Bích Động, Tràng An, cố đô Hoa Lư, Bái Đính, Cúc Phương, Vân Long và các làng nghề Ninh Bình. Các thông tin được cập nhật từ nguồn đáng tin cậy và ngôn ngữ tiếng Anh du lịch đã được chuẩn hóa. Nhờ vậy, nhân viên du lịch tại Ninh Bình có thể sử dụng làm tài liệu học tập, tự học tự nâng cao trình độ mà không cần tìm thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, tiết kiệm được công sức và chi phí. Khóa học trực tuyến cũng mang lại hiệu quả kinh tế cao. Đơn vị đào tạo giờ đây chỉ cần xây dựng hệ thống bài giảng một lần thông qua các nền tảng công nghệ để tái sử dụng nhiều lần, đồng thời dễ dàng mở rộng hệ thống bài giảng để tiếp cận với nhiều học viên hơn trong thời gian ngắn. Dạy học kết hợp là mô hình đào tạo không bắt buộc các giảng viên và học viên phải có mặt cố định tại một điểm, người đi làm cũng không mất thời gian tập trung học tập trong giờ hành chính; từ đó giúp giảm bớt gánh nặng về chi phí cơ sở vật chất, đi lại cũng như tiết kiệm tối đa nguồn lực so với các phương pháp dạy học truyền thống.

Về mặt xã hội, bộ tài liệu và khóa học trực tuyến được xây dựng hoàn thiện và tổ chức thực nghiệm thành công góp phần nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ lao động du lịch tại chỗ, góp phần tạo ra nguồn lao động chất lượng cao, giúp du lịch Ninh Bình từng bước hội nhập quốc tế. Bộ tài liệu và khóa học trực tuyến được xây dựng và chuyển giao để sử dụng trong các hoạt động tập huấn bồi dưỡng trình độ tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch, giảng dạy đào tạo sinh viên và các đối tượng học viên chuyên ngành Du lịch. Sở Du lịch, các đơn vị quản lý du lịch, trung tâm lữ hành, các cơ sở giáo dục có ngành du lịch, trường Đại học Hoa Lư ..., không chỉ đa dạng hóa hình thức tổ chức đào tạo mà còn giải quyết phần nào sự thiếu hụt tài liệu giảng dạy cho các chương trình đào tạo ngoại ngữ dành riêng cho du lịch địa phương.

Sự thành công của phương pháp đào tạo kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp của hai khóa học trong khuôn khổ đề tài đã mở ra những triển vọng, những hướng đi mới

cho việc đào tạo tiếng Anh không chỉ cho đội ngũ người lao động du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình mà còn có thể được áp dụng vào các khoá học dành cho người lao động thuộc các lĩnh vực ngành nghề khác. Trong tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp như hiện nay, phương pháp dạy học kết hợp càng cho thấy rõ tính ưu việt của mình khi vừa đảm bảo thực hiện nghiêm túc công tác phòng, chống dịch, vừa đảm bảo việc học tập được diễn ra liên tục, hoàn thành được các nội dung đã đề ra của khoá học. Việc triển khai đề tài góp phần nâng cao năng lực đội ngũ giáo viên và hiệu quả khai thác cơ sở vật chất trong công tác đào tạo mới, đào tạo lại và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động du lịch.

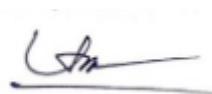
Đề tài đã xây dựng được một hình thức bồi dưỡng trình độ nguồn nhân lực phù hợp với đối tượng người lao động du lịch ở Ninh Bình, phù hợp với xu hướng giáo dục và đào tạo trong thời kỳ công nghệ 4.0. Việc triển khai đề tài thành công góp phần đẩy nhanh sự phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin vào các lĩnh vực của đời sống văn hóa, xã hội, thu hẹp các mục tiêu cần đạt về thực hiện chuyển đổi số, đặc biệt trong lĩnh vực giáo dục đào tạo theo định hướng của chính phủ và các cấp của ngành giáo dục; góp phần thực hiện mục tiêu “triển khai đại học số và xây dựng học liệu số” đối với trường Đại học Hoa Lư được đề ra trong kế hoạch số 152/KH-UBND của Ủy ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình, ngày 29 tháng 9 năm 2021 về việc Xây dựng xã hội học tập tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021-2030.

2. KIẾN NGHỊ

Để kết quả của đề tài được duy trì, nhân rộng và có tính bền vững sau khi kết thúc, Ban chủ nhiệm đề tài kính mong Sở Du Lịch Ninh Bình, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tiếp tục quan tâm, phối hợp với Trường Đại học Hoa Lư triển khai quảng bá về bộ tài liệu tiếng Anh du lịch cũng như nhân rộng mô hình sử dụng khóa học trực tuyến nâng cao trình độ tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch tại Ninh Bình, liên kết với Trường Đại học Hoa Lư mở các lớp bồi dưỡng ngắn hạn và dài hạn về tiếng Anh du lịch để đơn vị có thể sử dụng bộ tài liệu và khóa học trực tuyến đạt hiệu quả tốt nhất.

Ninh Bình, ngày 20 tháng 12 năm 2021

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI



TS. Vũ Văn Trường

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. TIẾNG ANH

1. Anthony G. Picciano (2010), *Blended with purpose*, Graduate Center, City University of New York.
2. Borg, S & D. Gall. (1983), *Education Research*, New York, Longman Publishing Group.
3. Breen, M. P. (1987), *Contemporary paradigms in syllabus design, parts 1 & 2*, Language Teaching.
4. Charles D. Dziuban & Patsy D. Moskal (2010), *Research and Quality Assurance in Blended Learning*, University of Central Florida.
5. Dubin, F & Olshtain, E. (1986), *Course Design: Development Programs and Materials for Language Learning*, Cambridge, Cambridge University Press.
6. Dudley-Evans, T. and St John, M. J. (1998), *Developments in ESP: A MultiDisciplinary Approach*, Cambridge, Cambridge University Press.
7. Horton, W., Horton, K. (2003), *E- learning tools and technologies*, Indianapolis, Wiley.
8. Hutchinson, Tom and Waters, Alan. (1992), *English for Specific Purposes: A learning – centred approach*, Cambridge, Cambridge University Press.
9. I G. P. Adhitya Prayoga, N. N. Padmadewi, L. P. Artin (2017), *Developing English instructional materials for tour guides in Bali*, Research and development study, retrieved at https://www.academia.edu/31612236/DEVELOPING_ENGLISH_INSTRUCTIONAL_MATERIALS_FOR_TOUR_GUIDES_IN_BALI_RESEARCH_AND_DEVELOPMENT_STUDY.
10. I G. P. Adhitya Prayoga, N. N. Padmadewi, L. P. Artin (2018), *Designing English learning materials for local tour guides in Alas Kedaton Monkey Forest Bali*, The social sciences, Medwell Journal, retrieved at <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/sscience/2018/1527-1533.pdf>
11. Ineta Luka (2016), *Developing language competence for tourism students and employees in a blended learning language course*, Society, Integration, Education – Proceedings of the International Scientific Conference, p137-157.
12. Ineta Luka (2009), *Development of students' English for special purposes competence in tourism studies at tertiary level*, English for Specific Purposes World, retrieved at https://www.researchgate.net/publication/280577429_Development_of_students'_English_for_Special_Purposes_competence_in_tourism_studies_at_tertiary_level.
13. Knowles, M. (1984). *Andragogy in Action*. San Francisco: Jossey-Bass.
14. Koehler (2007). *Blended Learning*. City University of Massachusset.
15. Long, M.H. và Crookes, G. (1992). *Three approaches to task-based syllabus design*. Tesol Quarterly.

16. Luskin, B. J. (2010) *Think "Exciting": E-Learning and the Big "E"*, EDUCAUSE Quarterly Magazine, EQ Vol. 33, No.1/2010
17. Malcolm Brown (2007). *Blended Learning: A Report on the ELI Focus Session – Veronica Diaz*, EDUCAUSE Learning Initiative
18. Vương Thị Kim Minh (2009). *Developing teaching materials of English for the tour guiding program at tourism faculty, Ha Long College of Art, culture and tourism*. Master's thesis, Vietnam National University, Hanoi
19. Nunan, D. (1988). *Syllabus Design*, Oxford: Oxford University Press.
20. Panatda Siriphanich & Asama Tasanameelarp (2017), *Using Web-application in Training to enhance Oral English proficiency of the local tour guides in Southern Thailand*, Journal of Tourism and Hospitality.
21. Richards, J.C. (2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. New York, Cambridge University Press.
22. Tomlinson, C. (2003). *Fulfilling the promise of the differentiated classroom: Strategies and tools for responsive teaching*. Alexandria: VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
23. Bạch Thị Thùy Trang (2015), *Needs Analysis of English Language Use in Tourism: A case study of International Travel Companies in Vietnam*, Master Thesis, College of Language Arts, I-shou University.
24. Victoria L. Tinio, *ICT in Education*, <http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-edu.pdf>
25. Wallace, Catherine (1992). *Langugae Teaching: A Scheme for Teacher Education*. Oxford: Oxford University Press.
26. Widdowson, H.G. (1981). *English for specific purposes: Criteria for course design*. MA: Newbury House.
27. Wiggins, G., & McTighe, J. (1998). *Understanding by Design*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
28. Wy. Dirgeyasa and Khairil Ansari (2015), *The Study of Needs Analysis of Tourism Topics and English Linguistic Features through Local-based Needs at the Golden Triangle Tourism Destination in North Sumatra Province Indonesia*, Asian EFL Journal, Issue86, p4-24.
29. Yalden, J. (1987). *Principles of Course Design for Language Teaching*. Cambridge University Press.

II. TIẾNG VIỆT

30. Ban chấp hành Trung ương (2017), *Nghị quyết của Bộ Chính trị về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*, (Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Ban chấp hành Trung ương).
31. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), *Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam*, (Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ban hành ngày ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam).
32. Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (2017), *Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31/8/2017 về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân và Phục vụ buồng*.
33. Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (2019), *Quyết định số 1167/QĐ-LĐTBXH ngày 20/8/2019 về việc công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của 4 nghề thuộc lĩnh vực du lịch*.
34. Bộ Văn hóa Thể thao, Tổng cục Du lịch (2013), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam – Thuyết minh du lịch (On site guides)*, VTOS.
35. Chính phủ Nước Cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2017), *Chương trình hành động của Chính phủ* (ban hành kèm theo Nghị quyết 103/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2017 của Chính phủ).
36. Tiêu Kim Cương (2004), *Bài giảng môn học lý luận dạy học (Phần đại cương – Cho sinh viên các lớp Sư phạm kỹ thuật)*, Hà nội, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội.
37. Tôn Quang Cường (2018), *Tài liệu tập huấn Thiết kế dạy học hỗn hợp trong nhà trường*, Đại học Khoa học Giáo dục.
38. Ngô Trung Hà (2017), *Khung năng lực trong đào tạo nhân lực du lịch*, Tạp chí Khoa học xã hội và nhân văn, ĐHQG Thành phố HCM, p159-166.
39. Lê Huy Hoàng (2011), *E-learning và ứng dụng trong dạy học*, Trường đại học sư phạm Hà Nội, Hà Nội, 10-11.
40. Trần Huy Hoàng, Nguyễn Kim Đào (2014), *Tổ chức hoạt động dạy học theo B-learning đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo sau 2015*, Tạp chí nghiên cứu khoa học số 5 tháng 11/2014.
41. Phan Thị Thanh Hương (2009), *Bàn về giáo trình tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên khoa công nghệ thông tin theo học chế tín chỉ*, Tạp chí Khoa học, tập XXXVIII, số 2b-2009, Trường Đại học Vinh.
42. Đinh Ngọc Lâm (2017), *Phát triển năng lực giao tiếp của người học và việc áp dụng vào dạy học ngoại ngữ*, tạp chí KTDN số 77, tr. 114-121.

43. Nguyễn Văn Thoan (2016), *Xây dựng hệ thống bài giảng điện tử và triển khai giảng dạy trực tuyến cho một số môn học phục vụ đào tạo theo tín chỉ tại Trường Đại học Ngoại Thương*.
44. Võ Đình Phước (2015), *Định hướng xây dựng chương trình tiếng Anh không chuyên phục vụ các chương trình đào tạo tiên tiến tại UEH*, <http://nnkt.ueh.edu.vn/wp-content/uploads/2015/06/01.pdf>.
45. Thủ tướng chính phủ (2017), *Quyết định về việc phê duyệt điều chỉnh, bổ sung Đề án ngoại ngữ trong hệ thống giáo dục quốc dân giai đoạn 2017-2025*, (Quyết định số 2080/QĐ-TTg ngày 22 tháng 12 năm 2017).
46. Tỉnh ủy Ninh Bình (2009), *Nghị quyết 15/NQ-TU ngày 13/7/2009 của Tỉnh ủy về phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến 2030*.
47. Tỉnh ủy Ninh Bình (2021), *Nghị quyết số 07/NQ-TW ngày 29/10/2021 của Tỉnh ủy Ninh Bình về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, định hướng đến năm 2045*.
48. Trịnh Văn Biểu (2012), *Một số vấn đề về đào tạo trực tuyến (E-learning)*, Tạp chí khoa học ĐHSP TPHCM 40:86-90.
49. Nguyễn Lâm Trung, Nguyễn Việt Hùng (2018), *Về mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức các ngành hải quan, ngoại vụ, du lịch và biên phòng vùng biên giới phía bắc: Từ thực tiễn đến nguyên tắc cơ bản*, Tạp chí Nghiên cứu nước ngoài, Tập 34, p153-166.
50. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2017), *Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 14/8/2017 về thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ chính trị và kết luận số 03-KL/TU ngày 26/6/2017 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
51. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2018), *Báo cáo tóm tắt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*.
52. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2021), *Đề án phát triển du lịch giai đoạn 2021-2030, định, định hướng đến năm 2045*.
53. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2021), *Kế hoạch xây dựng xã hội học tập tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021-2030*.

PHỤ LỤC

**PHỤ LỤC 1: DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA NHÓM TÁC GIẢ ĐÃ
CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN NỘI DUNG ĐỀ TÀI**

1. Bài báo: *Bước đầu tìm hiểu và xây dựng khung năng lực tiếng Anh trong đào tạo nhân lực du lịch.*

- Tên tác giả: Mai Thị Thu Hân, Nguyễn Thị Huệ, Nguyễn Thị Liên
- Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt kỳ 2 tháng 4, trang 116, ISSN 2354-0753

2. Bài báo: *Thực trạng và nhu cầu bồi dưỡng năng lực tiếng Anh của hướng dẫn viên du lịch tại Ninh Bình.*

- Tên tác giả: Nguyễn Thị Lệ Thu (tác giả chính), Đặng Thanh Điềm, Nguyễn Thị Hoàng Huế.

- Tên tạp chí: Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kỳ 2 tháng 4, ISSN 2354-0753

3. Bài báo: *The evaluation of an online English course for tourism workers in Ninh Binh from learners' perspective*

- Tên tác giả: Đặng Thanh Điềm, Mai Thị Thu Hân, Nguyễn Thị Huệ, Nguyễn Thị Liên, Nguyễn Thị Lệ Thu

- Tên tạp chí: Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics, Al-Kindi Center for Research and Development, 3 Dryden Avenue W7 1ES, Hanwell, London, UK, ISSN: 2707-756X

4. Cuốn sách: *English for on-spot tour guides, a guidebook of Ninh Binh Tourism*

- Tên tác giả: Mai Thị Thu Hân, Đặng Thanh Điềm, Nguyễn Thị Huệ, Nguyễn Thị Liên, Nguyễn Thị Lệ Thu
- Nhà xuất bản: Lao động
- Quyết định xuất bản số: 1119/QĐ-NXBLĐ
- Loại sách: Tham khảo
- ISBN: 978-604-325-156-2

5. Khóa học: 02 Khóa học trực tuyến về tiếng Anh du lịch trên CLS, gồm đầy đủ các module bài học.

- Homepage: <https://hluv.cls.vn>

PHỤ LỤC 2: QUYẾT ĐỊNH XUẤT BẢN XUẤT BẢN PHẨM

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM
NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1119 /QĐ-NXBLĐ

Hà Nội, ngày 02 tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH XUẤT BẢN XUẤT BẢN PHẨM

GIÁM ĐỐC NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

- Căn cứ Luật Xuất bản ngày 20 tháng 11 năm 2012;
- Căn cứ Nghị định số 195/2013/NĐ-CP ngày 21/11/2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Xuất bản;
- Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-BTTTT ngày 07/02/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Xuất bản và Nghị định số 195/2013/NĐCP ngày 21/11/2013 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Xuất bản;
- Căn cứ Giấy xác nhận đăng ký kế hoạch xuất bản số: 1428 /XN-CXBIPH ngày 19 tháng 3 năm 2021 của Cục Xuất bản, In và Phát hành;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Xuất bản xuất bản phẩm có tên:

**ENGLISH FOR ON-SPOT TOURGUIDES
A GUIDEBOOK OF NINH BINH TOURISM**

- Tác giả: **Mai Thi Thu Han, Nguyen Thi Lien, Nguyen Thi Le Thu, Nguyen Thi Hue, Dang Thanh Diem**
- Ngữ xuất bản: **Tiếng Anh**
- Khuôn khổ: **20,5x29,5cm**
- Số trang: **204** (Hai trăm linh bốn)
- Số lượng: **200 bản** (Hai trăm)
- Đối tác liên kết: **Mai Thị Thu Hân**
- Tên biên tập viên: **Nguyễn Thị Lan Anh**
- Mã số quốc tế - ISBN: **978-604-325-156-2**

Điều 2: Số xác nhận đăng ký xuất bản ghi trên xuất bản phẩm:

933-2021/CXBIPH/17-53/LĐ

Điều 3: Xuất bản phẩm được in tại: Công ty Cổ phần In Hà Nội

Địa chỉ: Lô 6B CN5 Cụm CN Ngọc Hồi, xã Ngọc Hồi, huyện Thanh Trì, Tp HN

Điều 4. Quyết định này được lập thành 03 bản, 02 bản lưu tại nhà xuất bản, 01 bản lưu tại cơ sở in

Quyết định này có giá trị thực hiện 01 (một) lần đến hết ngày 31/12/2021. Trường hợp bị tẩy xóa, sửa chữa, photocopy không có giá trị thực hiện./.

*Nơi nhận:

- Như điều 4.

GIÁM ĐỐC



Mai Thị Thanh Hằng

PHỤ LỤC 3: PHIẾU KHẢO SÁT THỰC TRẠNG VÀ NHU CẦU BỒI DƯỠNG TIẾNG ANH CỦA ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

(Phiếu dành cho hướng dẫn viên du lịch)

Thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và công nghệ cấp tỉnh năm 2020, nhóm đề tài “*Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình*” tiến hành khảo sát về thực trạng và nhu cầu bồi dưỡng năng lực Tiếng Anh giao tiếp của đội ngũ nhân viên làm du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Lưu ý: Các thông tin thu thập dưới đây chỉ nhằm mục đích phục vụ cho công tác nghiên cứu và sẽ được bảo mật.

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên (người tham gia khảo sát):
2. Giới tính: Nam Nữ
3. Nơi làm việc:
4. Tuổi:
 - Dưới 25 tuổi
 - Từ 25 đến 45 tuổi
 - Sau 45 tuổi
5. Trình độ văn hóa:
 - Phổ thông
 - Trường trung cấp nghề
 - Cử nhân
 - Sau đại học
 - Khác:
6. Trình độ Tiếng Anh đã có khi tuyển dụng:
 - Trình độ A1 (Beginner)
 - Trình độ A2 (Elementary)
 - Trình độ B1 (Lower intermediate)
 - Trình độ B2 (Upper intermediate)
 - Trình độ C1 + C2 (Advanced)
 - Khác:
7. Thời gian anh/chị làm hướng dẫn viên du lịch
 - Dưới 1 năm
 - Từ 1 đến 5 năm
 - Từ 6 đến 10 năm
 - Trên 10 năm

PHẦN II: KHẢO SÁT THỰC TRẠNG

Câu 1: Trong công việc, kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh nào sau đây anh/chị thấy khó nhất

(Điền 1-4 theo mức độ từ khó nhất đến dễ nhất: 1 khó nhất, 4 dễ nhất)

Nghe Nói Đọc Viết

Câu 2: Anh/chị hãy cho biết mức độ thường xuyên sử dụng các kỹ năng tiếng Anh sau đây trong công việc của anh/chị.

Khoanh tròn vào sự lựa chọn:

5 = Rất nhiều; 4 = Nhiều; 3 = Bình thường; 2= Ít; 1= Rất ít

1. Nghe	5	4	3	2	1
2. Nói	5	4	3	2	1
3. Đọc	5	4	3	2	1
4. Viết	5	4	3	2	1

Câu 3: Anh/chị có thường xuyên gặp phải những khó khăn trong việc sử dụng tiếng Anh hay không?

Khoanh tròn vào sự lựa chọn:

5. = Rất thường xuyên; 4 = Thường xuyên; 3 = thỉnh thoảng; 2= Ít; 1= Rất ít

1. Khó khăn trong kỹ năng nghe

1.1. Khách du lịch nói quá nhanh	5	4	3	2	1
1.2. Không nghe hiểu được từ vựng chuyên ngành	5	4	3	2	1
1.3. Không hiểu được âm điệu địa phương của khách du lịch	5	4	3	2	1
1.4. Không nghe được các thành ngữ, tiếng lóng	5	4	3	2	1
1.5. Ý kiến khác:	5	4	3	2	1

2. Khó khăn trong kỹ năng nói

2.1. Không thể phát âm từ chính xác	5	4	3	2	1
2.2. Không có đủ vốn từ để nói	5	4	3	2	1
2.3. Thiếu kiến thức ngữ pháp và cấu trúc	5	4	3	2	1
2.4. Thiếu tự tin trong khi giao tiếp	5	4	3	2	1
2.5. Thiếu kiến thức về điểm đến	5	4	3	2	1
2.6. Thiếu kỹ năng thuyết trình về điểm đến	5	4	3	2	1
2.7. Thiếu kiến thức về nền văn hóa của du khách	5	4	3	2	1
2.8. Ý kiến khác:	5	4	3	2	1

3. Khó khăn trong kỹ năng đọc

3.1. Nội dung đọc dài và phức tạp	5	4	3	2	1
3.2. Thiếu vốn từ vựng để đọc hiểu	5	4	3	2	1
3.3. Ý kiến khác:	5	4	3	2	1

4. Khó khăn trong kỹ năng viết

4.1. Thiếu kiến thức ngữ pháp	5	4	3	2	1
4.2. Không có đủ từ vựng	5	4	3	2	1
4.3. Không biết các mẫu viết (thư, email, lịch trình, tóm tắt...)	5	4	3	2	1
4.4. Ý kiến khác:	5	4	3	2	1

**PHẦN III: KHẢO SÁT NHU CẦU NÂNG CAO NĂNG LỰC TIẾNG ANH
DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

A. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Câu 1. Theo anh chị, hướng dẫn viên du lịch tại điểm ở Ninh Bình cần học về các điểm du lịch nào?

- Khu du lịch sinh thái Tràng An
- Vườn quốc gia Cúc Phương
- Khu du lịch Tam Cốc, Bích Động
- Khu bảo tồn thiên nhiên đất ngập nước Vân Long
- Di tích LS- VH Cố Đô Hoa Lư
- Khu tâm linh núi chùa Bái Đính
- Khác:

Câu 2. Theo anh chị, khi học về các điểm du lịch, hướng dẫn viên du lịch tại điểm ở Ninh Bình cần học về các nội dung nào?

- Tổng quan về điểm du lịch
- Kiến trúc
- Lịch sử-văn hóa
- Vẻ đẹp tự nhiên
- Lễ hội
- Danh nhân
- Ý kiến khác:

Câu 3. Theo anh chị, hướng dẫn viên du lịch tại điểm cần học về các kỹ năng nào sau đây để phục vụ cho công việc?

- Giới thiệu bản thân và chào mừng khách
- Giải thích về nội quy điểm đến và các lưu ý về văn hóa
- Thuyết trình về điểm du lịch
- Giải quyết yêu cầu của khách
- Nghe và trả lời cuộc gọi
- Đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ
- Ý kiến khác:

B. THỜI GIAN, HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP HỌC TẬP**(Anh chị có thể lựa chọn 1 hoặc nhiều ý kiến)****Câu 1. Anh/chị mong muốn được học tập vào thời gian nào?**

- Vào giờ hành chính
 Vào ngày cuối tuần
 Vào thời gian phù hợp với công việc, tự bố trí trong ngày/tuần

Câu 2. Anh/chị có thể dành bao nhiêu thời gian để tham gia khóa học trong 1 tuần?

- Dưới 1 giờ
 Từ 1-2 giờ
 Từ 2-3 giờ
 Từ 3-4 giờ

Câu 3. Anh/chị có mong muốn như thế nào về địa điểm tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh?

- Tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan)
 Tại một cơ sở đào tạo tập trung (VD: Trường Đại học Hoa Lu)
 Tại nhà anh chị

Câu 4. Anh/chị có mong muốn như thế nào về hình thức tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh?

- Học trực tiếp trên lớp
 Học trực tuyến (có sử dụng điện thoại hoặc máy tính)
 Kết hợp cả hai hình thức trên

Câu 5. Anh/chị có mong muốn như thế nào về tài liệu sẽ sử dụng của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực Tiếng Anh?

- Tài liệu sẵn có trên thị trường
 Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in
 Tài liệu đa phương tiện (video, băng, đĩa...)
 Tài liệu trực tuyến (phần mềm được thiết kế để học viên truy cập và sử dụng)

Câu 6. Anh/chị có mong muốn như thế nào về các phương pháp học tập trong khóa học Tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch?

- Thuyết trình
 Tương tác trực tuyến
 Thực tế, thực địa
 Làm việc cặp, nhóm
 Tự học

Câu 7. Anh/chị có mong muốn như thế nào về giáo viên tham gia hướng dẫn trong khóa học Tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch?

- Giáo viên trong nước
 Giáo viên nước ngoài
 Kết hợp giáo viên trong nước và nước ngoài

*Xin cảm ơn anh/chị!**Ninh Bình, ngày ... tháng ... năm 2020***Điều tra viên**

PHỤ LỤC 4: QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG TIẾNG ANH CHO ĐỘI NGŨ LÀM CÔNG TÁC DU LỊCH Ở NINH BÌNH

UBND TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 111/QĐ - ĐHHL

Ninh Bình, ngày 11 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Chương trình bồi dưỡng tiếng Anh dành cho
Hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại Ninh Bình**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

Căn cứ Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/01/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 27/2021/QĐ-UBND ngày 16/7/2021 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Hoa Lư;

Căn cứ Quyết định số 175/QĐ-UBND ngày 14/01/2020 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc phê duyệt tổ chức chủ trì và phân bổ kinh phí sự nghiệp khoa học và công nghệ cho các đề tài, dự án năm 2020;

Căn cứ Biên bản Hội thảo đề tài khoa học cấp tỉnh “Nghiên cứu biên soạn bộ tài liệu Tiếng Anh dành cho hướng dẫn viên du lịch và xây dựng khóa học trực tuyến nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh cho đội ngũ làm công tác du lịch ở Ninh Bình”;

Theo đề nghị của Trưởng bộ môn Tiếng Anh thuộc khoa Ngoại ngữ - Công nghệ thông tin và Ban chủ nhiệm đề tài khoa học và công nghệ cấp tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình bồi dưỡng tiếng Anh dành cho Hướng dẫn viên tại điểm và người lao động du lịch tại Ninh Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Chương trình bồi dưỡng Tiếng Anh được áp dụng trong Trường Đại học Hoa Lư và trên địa bàn tỉnh Ninh Bình kể từ năm học 2021-2022.

Điều 3. Trưởng bộ môn Tiếng Anh thuộc khoa Ngoại ngữ - Công nghệ thông tin, Ban chủ nhiệm đề tài cấp tỉnh, các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. o

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, NN-CNNT

HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Trường

CHƯƠNG TRÌNH
BỒI DƯỠNG TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI ĐIỂM
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 44/QĐ-ĐHHL ngày 11/8/2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Lư)

1. Tên chương trình

Chương trình bồi dưỡng Tiếng Anh dành cho Hướng dẫn viên tại điểm (English for on-spot tour guides)

2. Thời lượng: 154 tiết

3. Trình độ: bậc 3

4. Mục tiêu và chuẩn đầu ra

1.1.1. Mục tiêu

** Mục tiêu chung:*

Khóa học trang bị kiến thức và kỹ năng giao tiếp tiếng Anh chung và tiếng Anh chuyên ngành cho hướng dẫn viên tại điểm. Học viên sử dụng được Tiếng Anh trong thực thi nhiệm vụ và hoạt động nghiên cứu về du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng.

** Mục tiêu cụ thể:*

a. Về kiến thức:

+ Cung cấp các kiến thức về du lịch Ninh Bình và các điểm đến bằng tiếng Anh
+ Cung cấp các ngữ liệu tiếng Anh cần thiết (từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và phát âm) giúp hướng dẫn viên học tập và xử lý công việc.

+ Trang bị kiến thức liên văn hóa cho hướng dẫn viên tại điểm, giúp hướng dẫn viên có được sự thấu hiểu về các nền văn hóa khác nhau, tránh được những hiểu lầm văn hóa khi giao tiếp.

b. Kỹ năng:

+ Phát triển kỹ năng tiếng Anh chung (functional skills) như kỹ năng chào hỏi, giới thiệu bản thân và chào mừng khách, cung cấp thông tin và giải quyết yêu cầu của khách, nghe và trả lời cuộc gọi, đưa lời khuyên và đề nghị giúp đỡ ..

+ Phát triển kỹ năng tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cho hướng dẫn viên tại điểm: kỹ năng thuyết trình về điểm đến, giải thích về nội quy điểm đến và các lưu ý văn hóa...

c. Thái độ:

Học viên nâng cao hiểu biết về điểm đến, về truyền thống văn hóa địa phương; từ đó giúp học viên nhận thức được tầm quan trọng của môn học, đồng thời xây dựng ở

học viên tình yêu quê hương đất nước, sự thấu hiểu về sự đa dạng văn hóa, hình thành ý thức học tập ngày càng tốt hơn.

1.1.2. Chuẩn đầu ra

Sau khi kết thúc khóa học, học viên có khả năng:

STT	Chuẩn đầu ra học phần (CLO)	Thang đo Bloom
1	Giải thích được các kiến thức ngôn ngữ về từ vựng, ngữ pháp, kiến thức văn hóa xã hội có liên quan đến du lịch Ninh Bình nói chung và các điểm đến nói riêng.	Hiểu
2	Thực hành và phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết theo từng điểm đến du lịch tại Ninh Bình.	Vận dụng
3	Xây dựng các sản phẩm giao tiếp tiếng Anh về điểm đến như quay video clips thuyết trình về điểm đến, đóng vai, thuyết trình tại điểm...	Sáng tạo
4	Giao tiếp tốt, làm việc theo nhóm tích cực và có hiệu quả	Phi nhận thức

5. Hình thức tổ chức dạy học:

Khóa học bao gồm 154 giờ học, được giảng dạy theo phương pháp kết hợp: kết hợp trực tuyến + trực tiếp

- Học trực tuyến: 63 giờ tương đương 22 buổi dạy. Học viên tự nghiên cứu tài liệu & làm các bài luyện tập có sẵn trên LMS dưới sự hướng dẫn, kiểm tra, giải đáp của GV. Ngoài ra, học viên cần phải dành ít nhất 63 giờ tự học.

- Trực tiếp: 26 giờ tương đương 7 buổi dạy. Học viên thực hiện các bài thuyết trình tại điểm. Tuy nhiên tùy tình hình dịch bệnh, việc giảng dạy trực tiếp có thể được qua các ứng dụng trực tuyến.

6. Giáo trình, tài liệu học tập

Mai Thị Thu Hân, Nguyễn Thị Liên, Nguyễn Thị Lệ Thu, Nguyễn Thị Huệ, Đặng Thanh Điềm, (2021), *English for on-spot tour guides, a guidebook of Ninh Binh Tourism*, NXB Lao Động.

7. Điều kiện, cách thức đánh giá học viên và thang điểm

- Học viên phải dự học đủ ít nhất 80% số tiết của chương trình, nộp ít nhất 80% số bài tập trực tuyến theo yêu cầu và phải tham gia bài kiểm tra đầu ra.

- Thang điểm: Đánh giá theo thang điểm 10

8. Nhiệm vụ của học viên

- Tham dự các buổi học theo đúng quy định.

- Tham gia đầy đủ các bài kiểm tra.

- Có giáo trình và tài liệu học tập.

9. Nội dung và lịch trình tổ chức dạy học

Buổi	Nội dung	Hình thức dạy học			
		Trực tuyến (Online)	Thực địa (On-spot)	Tự học (Self-study)	Trực tiếp (Offline)
Buổi 1	Placement Test				3
	Unit 1: Introduction to Ninh Binh	4		4	
Buổi 2	Lesson 1: Introduction	2			
Buổi 3	Lesson 2: Welcome to Trang An Scenic Landscape Complex	2			
	Unit 2: Trang An Ecotourism Site	9	4	9	
Buổi 4	Lesson 1: Welcome to Trang An Ecotourism Site	3			
Buổi 5	Lesson 2: Routes to explore Trang An Ecotourism Site	3			
Buổi 6	Lesson 3: Destinations in Trang An Ecotourism Site	3			
Buổi 7	Field trip 1: Trang An Ecotourism Site		4		
	Unit 3: Tam Coc-Bich Dong	9	4	9	
Buổi 8	Lesson 1: Welcome to Tam Coc-Bich Dong	3			
Buổi 9	Lesson 2: Tam Coc Boat Tour	3			
Buổi 10	Lesson 3: Bich Dong Pagoda	4			
Buổi 11	Field trip 2: Tam Coc-Bich Dong		4		
	Unit 4: Hoa Lu Ancient Capital	12	4	12	
Buổi 12	Lesson 1: Welcome to Hoa Lu Ancient Capital	3			
Buổi 13	Lesson 2: The Dinh Temple	3			
Buổi 14	Lesson 3: The Le Temple	3			
Buổi 15	Lesson 4: Hoa Lu Ancient Capital Festival	3			
Buổi 16	Field trip 3: Hoa Lu Ancient Capital		4		
	Unit 5: Bai Dinh Pagoda	9	4	9	
Buổi 17	Lesson 1: Welcome to Bai Dinh Pagoda	3			
Buổi 18	Lesson 2: Major places in Bai Dinh Pagoda	3			
Buổi 19	Lesson 3: Other places in Bai Dinh Pagoda	4			
Buổi 20	Field trip 4: Bai Dinh Pagoda		4		

	Unit 6: Cuc Phuong National Park	12	4	12	
Buổi 21	Lesson 1: Welcome to Cuc Phuong National Park	3			
Buổi 22	Lesson 2: Tourism trips	3			
Buổi 23	Lesson 3: Biodiversity values	3			
Buổi 24	Lesson 4: Conservation programs	3			
Buổi 25	Field trip 5: Cuc Phuong National Park		4		
	Unit 7: Van Long Nature Reserve	6		6	
Buổi 26	Lesson 1: Welcome to Van Long Nature Reserve	3			
Buổi 27	Lesson 2: Boat Routes in Van Long	3			
Buổi 28	Unit 8: Traditional craft villages in Ninh Binh	2		2	
Buổi 29	End-of-course Test				3
Tổng: 154 giờ		63 giờ (= 22 buổi)	20 giờ (= 5 buổi)	63 giờ Tự học	6 giờ (= 2 buổi)

HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Trường

PHỤ LỤC 5: ĐỀ KIỂM TRA ĐẦU VÀO VÀ ĐẦU RA

(Dành cho học viên lớp tiếng Anh dành cho Hướng dẫn viên tại điểm)

UBND TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TIẾNG ANH DU LỊCH
KIỂM TRA ĐẦU KHÓA

Lớp dành cho Hướng dẫn viên du lịch | For tour guides

PHẦN 1: PHÒNG VẤN | PART 1: INTERVIEW

1. What's your name?
2. Where do you work?
3. How long have you been working in the tourism industry?
4. Do you like working as a tour guide? Why?
5. What is the most suitable time of the year to visit Ninh Binh?
6. What are the difficulties of the tourism industry in Ninh Binh during the Covid-19 pandemic?

PHẦN 2: TÌNH HUỐNG | PART 2: SITUATIONS

Choose one of the following destinations.

Present a short introduction (1-2 minutes) of the most attractive part there.

Chọn một trong các địa điểm du lịch sau đây. Hãy giới thiệu (trong 1 đến 2 phút) về một điều hoặc một nơi hấp dẫn nhất ở địa điểm đó.

1. Trang An Landscape Complex
2. Tam Coc - Bich Dong
3. Hoa Lu Ancient Capital
4. Bai Dinh Pagoda
5. Van Long Nature Reserve
6. Cuc Phuong National Park

Lớp dành cho Hướng dẫn viên tại điểm | For on-spot tour guides

PHẦN 1: GIAO TIẾP CƠ BẢN | PART 1: BASIC COMMUNICATION

The examiner chooses some of the following questions.

Giám khảo sẽ hỏi một số câu hỏi giao tiếp cơ bản.

- 1. Please give greetings, introduce your name, your job and your workplace.**
Anh/chị hãy chào, giới thiệu tên, vị trí công việc và nơi làm việc của bản thân.
- 2. Please introduce your date of birth and your phone number.**
Anh/chị hãy giới thiệu ngày, tháng, năm sinh của anh/chị; số điện thoại của anh/chị.
- 3. What do you say when you want to ask your guests' nationality and homeland?**
Anh/chị sẽ nói gì nếu anh/chị muốn biết về quốc tịch, quê quán của khách?
- 4. What is the date today?**
Hôm nay là ngày bao nhiêu nhỉ?
- 5. What is the weather like in Ninh Binh this season (from October to December)?**
Thời tiết ở Ninh Bình mùa này (từ tháng 10 đến tháng 12) như thế nào?
- 6. How much is the boat ticket to Tam Coc?**
Giá vé thuyền vào Tam Cốc là bao nhiêu?
- 7. How long is the Route 1 tour?**
Tour 1 đi hết bao lâu?
- 8. What shouldn't we do when we go to Hoa Lu Ancient Capital?**
Chúng ta không nên làm gì khi đến cố đô Hoa Lư?

PHỤ LỤC 6: ĐỀ KIỂM TRA ĐẦU VÀO VÀ ĐẦU RA
(*Dành cho học viên lớp tiếng Anh dành cho Người lao động du lịch*
tại khu điểm và cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch)

UBND TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

KHÓA HỌC TRỰC TUYẾN TIẾNG ANH DU LỊCH
KIỂM TRA ĐẦU KHÓA

Lớp dành cho Người lao động du lịch | For tourism workers

PHẦN 1: PHÒNG VẤN | PART 1: INTERVIEW

1. What's your name?
2. Where do you work?
3. What do you do in your free time?
4. How often do you use English at work?
5. How long have you been working in the tourism industry?
6. Do you have any problems when talking to foreign customers?

PHẦN 2: TÌNH HUỐNG | PART 2: SITUATIONS

Choose one of the following situations. Provide the answer for the question in that situation.
Chọn một trong các tình huống sau đây. Đưa ra câu trả lời cho câu hỏi trong tình huống đó.

Situation 1: For the receptionists at the hotel | Lễ tân khách sạn

The guests reserved two rooms at your hotel via phone. However, when they get to the hotel, they want to upgrade other superior rooms which are not available. What would you say to them?

Khách đã đặt hai phòng khách sạn qua điện thoại. Tuy nhiên, khi họ đến khách sạn, họ muốn nâng cấp lên phòng tiêu chuẩn tốt hơn nhưng không còn phòng. Bạn sẽ nói gì với khách?

Situation 2: For the room attendants at the hotel | Nhân viên buồng phòng

The guests complain about the bathroom which you are in charge of although you have already cleaned it. What would you say to them?

Khách phàn nàn về phòng tắm trong phòng bạn phụ trách mặc dù bạn đã dọn phòng trước đó. Bạn sẽ nói gì với khách?

Situation 3: For the officers at the restaurant | Nhân viên nhà hàng

The guests want well-done steak, but this one here is almost rare. What would you say to them?

Khách muốn món bò bít tết được nấu kỹ, nhưng món mang lên cho khách lại mới chỉ chín tái. Bạn sẽ nói gì với khách?

Situation 4: For the boatmen at the boat deck | Bến thuyền

Before the guests get on the boat, what are the rules and advice you ask them to follow?

Trước khi khách lên thuyền, bạn sẽ nói với khách những gì về quy định và yêu cầu trong quá trình tham quan trên thuyền?

Situation 5: For the officer at the ticket office | Nhân viên bán vé

The guests want to buy tickets for their trip in Trang An Eco-tourism Site. What should you ask?

Khách muốn mua vé tham quan tại Khu du lịch sinh thái Tràng An. Bạn sẽ hỏi khách những thông tin gì?

Lớp dành cho Người lao động du lịch | For tourism workers

PHẦN 1: GIAO TIẾP CƠ BẢN | PART 1: BASIC COMMUNICATION

The examiner chooses some of the following questions.

Giám khảo sẽ hỏi một số câu hỏi giao tiếp cơ bản.

1. Please give greetings, introduce your name, your job and your workplace.
Anh/chị hãy chào, giới thiệu tên, vị trí công việc và nơi làm việc của bản thân.

2. Please introduce your date of birth and your phone number.
Anh/chị hãy giới thiệu ngày, tháng, năm sinh của anh/chị; số điện thoại của anh/chị.

3. What do you say when you want to ask your guests' nationality and homeland?
Anh/chị sẽ nói gì nếu anh/chị muốn biết về quốc tịch, quê quán của khách?

4. What is the date today?
Hôm nay là ngày bao nhiêu nhỉ?

5. What is the weather like in Ninh Binh this season (from October to December)?
Anh/chị hãy giới thiệu về thời tiết ở Ninh Bình mùa này (từ tháng 10 đến tháng 12)?

6. Please talk about your free time activities.
Anh/chị hãy giới thiệu về hoạt động anh/chị thường làm khi rảnh rỗi.

PHẦN 2: TÌNH HUỐNG NGHỀ NGHIỆP | PART 2: FUNCTIONAL SKILLS

Choose one of the following situations, practice handling the situation with a foreign tourist.

Chọn một trong các tình huống sau đây và thực hành hội thoại với một vị khách nước ngoài.

At a hotel | Tại khách sạn

Situation 1.1: Taking reservations on the phone | Nhận đặt phòng qua điện thoại

- Ask for the guest's name, time of staying, special requirements, phone number, room type
Hỏi tên khách, thời gian lưu trú, yêu cầu đặc biệt (nếu có), số điện thoại, loại phòng

- Provide information about the price | Cung cấp thông tin về giá phòng

Situation 1.2: Check-in

- Ask for the guest's name | Hỏi tên khách (đã đặt trước)
- Confirm the room type/features | Xác nhận lại loại phòng và đặc điểm khác
- Ask the guest to sign | Yêu cầu khách ký tên

Situation 1.3: Check out

- Ask the guest's name and their room number | Hỏi tên khách và số phòng
- Tell the guest that their bill is ready | Thông báo với khách rằng hóa đơn của họ đã có
- Inform the guest of the total price, and service charge/tax (if any) | Thông báo về tổng số tiền khách phải chi trả (có tính phí dịch vụ hoặc thuế hay không?)
- Check whether everything is fine | Hỏi khách xem mọi thứ có ổn không?
- Ask the guest how he/she wants to pay | Hỏi khách về hình thức thanh toán của họ
- Ask the guest to sign | Yêu cầu khách ký tên

Situation 1.4: Giving directions | Chỉ đường cho khách

- Ask the guest what you can help them | Hỏi xem khách cần giúp đỡ gì không
- Give directions (to the nearest hospital or to the railway station) | Đưa ra hướng dẫn chỉ đường (tới bệnh viện gần nhất hoặc tới ga tàu)

Situation 1.5: Dealing with requests | Xử lý yêu cầu của khách

- Ask the guest what his/her requests are | Hỏi xem yêu cầu của khách là gì (Eg: moving to a quieter room, having breakfast in the room, having more clean towels in the bathroom, calling for a taxi to the railway station... | Ví dụ: Khách có thể yêu cầu chuyển sang phòng yên tĩnh hơn, có bữa sáng ở trong phòng, có thêm khăn sạch trong phòng tắm...)
- Deal with the requests | Xử lý các yêu cầu trên

Situation 1.6: Dealing with the problems | Giải quyết các vấn đề phát sinh

- Ask the guest what the problem is | Hỏi xem khách gặp vấn đề gì (Eg: dirty sheets, no writing paper, no toilet paper, bedside light is broken... | Ví dụ: ga trải giường bẩn, không có giấy viết, không có giấy trong toilet, đèn ngủ bị hỏng...)
- Deal with the problem | Đưa ra cách xử lý vấn đề trên

At a restaurant | Tại nhà hàng

Situation 2.1: Booking a table | Khách đặt bàn ăn

- Provide information of opening hours | Cung cấp thông tin về thời gian mở cửa của nhà hàng (What time do you serve lunch/dinner? | Nhà hàng phục vụ bữa trưa/tối vào khoảng giờ nào?)
- Listen to the customer's booking, ask for clearer details if necessary | Nghe thông tin đặt bàn của khách và hỏi rõ lại thông tin nếu cần

- Confirm the information of the number of people, and the date of the booking | Xác nhận lại thông tin về số người ăn và ngày giờ đặt bàn
- Ask for the customer's name | Hỏi tên khách đặt hàng

Situation 2.2: Ordering food | Đặt món

- Welcome and ask if the customer has a reservation | Hỏi xem khách có đã đặt trước chưa
- Provide the menu | Đưa thực đơn cho khách
- Ask what the customer wants... to drink/for the starter/ for the main course/ for the dessert | Hỏi xem khách muốn gọi gì để uống, để khai vị, món chính và món tráng miệng
- Ask if the customer has any other ordering | Hỏi xem khách còn muốn gọi món gì không

Situation 2.3: Describing the dishes | Miêu tả món ăn

- Introduce the name of the dish | Giới thiệu tên món ăn cho khách
- Introduce the ingredients | Giới thiệu nguyên liệu thực hiện món ăn
- Introduce how to make the dish | Giới thiệu cách chế biến món ăn
- Introduce what this dish is served with | Giới thiệu xem món này ăn kèm với gì

Situation 2.4: Giving the bill | Đưa hóa đơn

- Check whether the customer finishes his/her meal | Hỏi lịch sự xem khách dùng bữa xong chưa
- Ask whether the customer wants anything more | Hỏi xem khách muốn dùng gì nữa không
- Bring the bill when the customer asks | Mang hóa đơn ra khi khách yêu cầu
- Ask the customer how he/she wants to pay | Hỏi xem khách muốn thanh toán như thế nào
- Inform the total price | Thông báo số tiền khách phải trả
- Proceed the payment | Thực hiện việc thanh toán

Situation 2.5: Serving in the bar | Phục vụ trong quầy bar

- Welcome and ask the customer what he/she wants | Hỏi xem khách hàng muốn uống gì
- Inform the customer the bar doesn't serve that drink | Thông báo cho khách biết quầy bar không phục vụ đồ uống khách gọi
- Ask the customer to have another choice | Mời khách gọi đồ uống khác
- Explain the choice | Giới thiệu đồ uống phổ biến ở quầy bar (Eg: local beer | Ví dụ: bia)
- Ask the customer whether he/she wants special thing with the drink | Hỏi xem khách muốn dùng gì với đồ uống đó không (Eg: lemon or ice; large or small... | Ví dụ: chanh hoặc đá; cốc lớn hay nhỏ...)

Situation 2.6: Dealing with complaints | Xử lý phàn nàn của khách

- Listen to the complaints | Nghe phàn nàn của khách (Eg: dry chicken, dirty table, tasteless food, undercooked/rare food, salty food, noisy restaurant... | Ví dụ: gà

bị khô, bàn bần, món ăn không có vị, đồ ăn nấu quá kỹ/tái, món ăn mặn, nhà hàng ồn ào...)

- Apologize for the situation | Xin lỗi khách
- Offer and execute a solution | Đưa ra lời đề nghị để giải quyết
- Check whether the customer is satisfied and thank | Kiểm tra xem khách đã hài lòng chưa

In the ticket office | Tại quầy bán vé

Situation 3: Buying tickets to Hoa Lu Ancient Capital | Mua vé tham quan Cố đô Hoa Lư

- Listen to the requirement of the guest (for how many people, children or adults) | Lắng nghe xem khách muốn mua vé như thế nào (cho bao nhiêu người, trẻ nhỏ hay người lớn)
- Provide the price of tickets | Thông báo giá vé
- Introduce what tourists can see during the tour | Giới thiệu những nơi du khách có thể tham quan trong hành trình
- Ask whether the tourist wants to have a guide or not | Hỏi xem du khách có cần hướng dẫn viên tại điểm không
- Introduce the dress code to the place | Nhắc du khách về yêu cầu trang phục (nếu có)

At the boat station | Tại bến thuyền

Situation 4: Introducing the destination and Giving advice

- Welcome and introduce yourself | Chào khách và giới thiệu bản thân
- Introduce the destination (Tam Coc – Bích Dong or Trang An Ecotourism Site) | Giới thiệu về địa điểm khách du lịch sắp tham quan (Tam Cốc – Bích Động hoặc Khu du lịch sinh thái Tràng An) (Eg: location, some information | Ví dụ: vị trí và vài thông tin quan trọng)
- Give advice on what the tourist should or shouldn't do when visiting the place | Hãy đưa ra lời khuyên về những điều du khách nên hoặc không nên làm khi đến thăm quan địa điểm trên

At the electric car station | Tại bến xe điện

Situation 5: Introducing the destination and Giving advice

- Welcome and introduce yourself | Chào khách và giới thiệu bản thân
- Introduce the destination (Bai Dinh Pagoda) | Giới thiệu điểm tham quan (Khu du lịch tâm linh Núi Chùa Bái Đính)
- Remind the tourist of what he/she should/shouldn't do during the electric car trip | Nhắc nhở du khách về những điều họ nên hoặc không nên làm trong quá trình ngồi trên xe điện

Introduce the electric car trip (from where to where, how long, how far, what the tourist should visit after the stop) | Giới thiệu về hành trình xe điện (đi từ đâu tới đâu, bao lâu, bao xa, đi tham quan gì tiếp theo sau khi xuống xe điện)

PHỤ LỤC 7: PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC VIÊN

10/11/21, 8:06 AM

PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC THAM GIA LỚP THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN T...

**PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC THAM GIA
LỚP THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TIẾNG
ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI
ĐIỂM VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG DU LỊCH TẠI
NINH BÌNH**

* Required

1. Họ và tên *

2. Vị trí công tác *

3. Địa chỉ nơi công tác *

4. Số điện thoại *

5. 1. VỀ NỘI DUNG BÀI HỌC *

Mark only one oval per row.

	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tương đối đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Bài học có mục tiêu rõ ràng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Khối lượng kiến thức phù hợp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Phân bố nội dung lý thuyết và thực hành hợp lý	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nội dung giảng dạy gắn với thực tiễn nghề nghiệp của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nội dung giảng dạy đảm bảo sự chính xác, rõ ràng, logic và có trọng tâm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nội dung giảng dạy được mở rộng và cập nhật	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. 2. VỀ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY *

Mark only one oval per row.

	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tương đối đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoạt động giảng dạy của bài học gắn với nghề nghiệp của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Phương pháp giảng dạy sinh động, tạo được hứng thú cho người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tận dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ dạy - học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Phân phối thời gian hợp lý, phù hợp với mục tiêu và nội dung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Khuyến khích tính chủ động học tập, tích cực trao đổi của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 3. VỀ TÀI LIỆU HỌC TẬP *

Mark only one oval per row.

	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tương đối đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Tài liệu học tập đáp ứng được mục tiêu bài học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tài liệu học tập thiết kế sinh động, tạo được hứng khởi cho người đọc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tài liệu học tập trực tiếp và trực tuyến bổ trợ cho nhau hiệu quả	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tài liệu học tập phong phú và sát với thực tiễn nghề nghiệp của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Công cụ hỗ trợ học trực tuyến đáp ứng được nhu cầu của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giao diện trang học tập trực tuyến đẹp mắt, dễ dàng sử dụng và khai thác	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10/11/21, 8:06 AM

PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC THAM GIA LỚP THỰC NGHIỆM KHÓA HỌC TIẾNG ANH DÀNH CHO HƯỚNG DẪN VIÊN T...

8. 4. VỀ TỔ CHỨC ĐÀO TẠO *

Mark only one oval per row.

	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tương đối đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Kế hoạch triển khai khóa học đảm bảo thời gian cho học viên tự học và tự nghiên cứu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hình thức học trực tuyến linh hoạt phù hợp với nhu cầu của người học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Người học được hỗ trợ kịp thời trong việc khai thác khóa học trực tuyến	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. 5. CẢM NHẬN VỀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC *

Mark only one oval per row.

	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tương đối đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Người học có thể phát triển trình độ, khả năng sử dụng tiếng Anh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Người học có thể phát triển kỹ năng nghề nghiệp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Người học có thể nâng cao kỹ năng tư duy sáng tạo, tự học, tự nghiên cứu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anh/chị tự tin về việc vận dụng kiến thức của các bài học vào thực tiễn công việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anh/chị hài lòng về chất lượng đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. 6. Ý kiến khác về nội dung các bài học

11. 7. Ý kiến khác về phương pháp giảng dạy

12. 8. Ý kiến khác về tài liệu học tập

13. 9. Ý kiến khác về tổ chức đào tạo

This content is neither created nor endorsed by Google.

