



# ĐÀO TẠO TIẾNG ANH CHO CÁC NGHỀ DU LỊCH - THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP

**ThS. HOÀNG VĂN THÁI**  
Trưởng Cao đẳng Du lịch Hà Nội

## 1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, số lượng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam tăng lên đáng kể. Nếu như năm 1995, chúng ta mới chỉ đón khoảng 1,3 triệu lượt khách nước ngoài, thì năm 2010, con số này là gần 5 triệu, tăng gấp gần bốn lần. Tuy nhiên, một điều gây nhiều quan ngại cho những người làm du lịch là số lượng khách du lịch quốc tế quay trở lại Việt Nam để nghỉ ngơi, tham quan không nhiều và chưa thực sự tương xứng với tiềm năng của đất nước. Một trong những nguyên nhân chính là do trình độ ngoại ngữ, nhất là tiếng Anh, của đội ngũ nhân viên khách sạn, hướng dẫn viên du lịch quốc tế và những người tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch còn yếu.

Thực tế cho thấy, việc đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch phần nào còn chưa phù hợp, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế, phát triển của ngành du lịch Việt Nam. Công tác đào tạo, bồi dưỡng tiếng Anh chuyên ngành Du lịch – Khách sạn phần nào không đạt hiệu quả như mong muốn và còn gây lãng phí nguồn tài chính đầu tư cho công việc này.

Để đáp ứng nhu cầu phát triển của du lịch hiện nay và thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, chúng ta phải tìm ra những tồn tại trong công tác đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành du lịch, khách sạn và tìm ra những giải pháp hiệu quả để cải thiện chất lượng đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ cho ngành, nhất là tiếng Anh cho các nghề du lịch.

## 2. Những thách thức trong đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch hiện nay

### 2.1. Về chương trình

Cũng giống như các ngành nghề khác, hiện nay, trong lĩnh vực đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch, chúng ta chưa có chương trình đào tạo, bồi dưỡng thống nhất, áp dụng đồng bộ trên phạm vi cả nước. Những quy định về số tiết tiếng Anh chuyên ngành cho cùng một nghề đào tạo của các cơ sở đào tạo khác nhau là không giống nhau, nên khó có thể có tiếng nói chung về chất lượng và trình độ của học sinh, sinh viên (HSSV) khi ra trường.

Các trường phát triển chương trình đào tạo chưa bám sát theo chuẩn kiến thức, kỹ năng tiếng Anh cho các nghề du lịch mà Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành.

### 2.2. Về giáo trình và tài liệu học tập

Hiện nay, một số cơ sở đào tạo nghề du lịch sử dụng tài liệu học tập tiếng Anh chuyên ngành quá cũ, có những phần kiến thức không còn phù hợp với thực tế trong hoạt động thường ngày tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, ví như giáo trình English for Hotel staff của Kate Schrago Lorden xuất bản năm 1984; International Hotel English của Donald Adamson xuất bản năm 1989; International Restaurant English xuất bản năm 1990; First Class của Trish Scott và Roger Holt xuất bản năm 1990 .... Nhiều tài liệu tiếng Anh chuyên ngành do các trường tự biên soạn còn mất cân đối trong việc phát triển bốn kỹ năng ngôn ngữ nghe - nói - đọc - viết, bởi lẽ đa phần các tài liệu này chỉ tập trung vào các bài đọc, từ vựng chuyên ngành, kỹ năng đọc hiểu và dịch thuật. Khối lượng kiến thức mỗi bài đôi khi còn quá nặng so với trình độ và khả năng tiếp thu của HSSV.

### 2.3. Về đội ngũ giáo viên

Trình độ của giáo viên đứng lớp chưa đồng đều, phương pháp giảng dạy còn hạn chế, chưa áp dụng đồng bộ phương pháp giao tiếp trong đào tạo tiếng Anh chuyên ngành, hiểu biết, kiến thức về ngành, nghề còn nhiều hạn chế. Phần lớn giáo viên tiếng Anh chuyên ngành du lịch ít có cơ hội tham gia các khóa bồi dưỡng ngắn hạn trong và ngoài nước để nâng cao kiến thức chuyên môn và kiến thức, kỹ năng của nghề mình giảng dạy. Công tác bố trí giáo viên giảng dạy vẫn chưa khoa học, chưa mang tính chuyên sâu, chuyên môn hóa trong đào tạo tiếng Anh chuyên ngành.

### 2.4. Về học sinh, sinh viên

Số lớn HSSV nghề du lịch đến từ các vùng, miền khác nhau, trình độ kiến thức tiếng Anh nền không đồng nhất, cùng với môi trường luyện tập tiếng Anh bản ngữ không có, ý thức tự học không cao, động cơ học tập không rõ ràng khiến cho việc tiếp thu của HSSV còn nhiều hạn chế, ảnh hưởng nhiều đến kết quả và hiệu quả học tập. Đa phần HSSV chưa thích ứng kịp với phương pháp dạy học trong các cơ sở đào tạo nghề. Do vậy, các em khá thụ động, rụt rè và chưa tích cực tham gia vào các hoạt động thực hành trên lớp, các hoạt động ngoại khóa. Bên cạnh đó, một bộ phận HSSV lên lớp môn tiếng Anh với thái độ đối phó, với quan niệm môn tiếng Anh chỉ là môn phụ, chỉ mong đạt điểm 5 để khỏi học lại.

**2.5. Về điều kiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo ngoại ngữ**

Phương tiện kĩ thuật phục vụ giảng dạy chủ yếu trong các lớp tiếng Anh hiện nay là máy cát-sét, băng và đĩa tiếng. Phần lớn số trang thiết bị hiện có đã xuống cấp. Đa số các trường đào tạo nghề du lịch chưa có phòng học và ngoại khóa ngoại ngữ đạt tiêu chuẩn. Các phòng học ngoại ngữ chưa được trang bị đầy đủ máy chiếu và hệ thống âm thanh nên giáo viên ít có cơ hội được sử dụng bài giảng điện tử, băng đĩa hình trong giảng dạy. Bên cạnh đó, sĩ số lớp học quá đông (40 – 50 HSSV) cũng là một thách thức không nhỏ cho việc dạy và học tiếng Anh chuyên ngành trong các cơ sở đào tạo nghề du lịch.

**2.6. Về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập**

Đối với công tác đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch hiện nay các đề kiểm tra, thi hết học kì, học phần và thi tốt nghiệp chưa có độ tin cậy cao khi đề thi do chính giáo viên đứng lớp biên soạn, chấm điểm. Việc đánh giá năng lực sử dụng tiếng Anh của HSSV chưa đồng bộ và bám sát theo các chuẩn trình độ tiếng Anh trong nước và quốc tế. Các cơ sở đào tạo chưa khai thác, áp dụng triệt để thang chuẩn TOEIC cho 6 nghề du lịch vào kiểm tra, đánh giá năng lực tiếng Anh và phát triển chương trình đào tạo.

**3. Một số giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch**

Trên cơ sở những thách thức đã nêu trên, chúng tôi đề xuất một số biện pháp chủ yếu nhằm cải thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng tiếng Anh cho các nghề du lịch ở Việt Nam nhằm từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo tiếng Anh trong các trường nghề du lịch, theo hướng đáp ứng yêu cầu đòi hỏi của thị trường du lịch quốc tế ngày càng phát triển:

3.1. Nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò và tầm quan trọng của tiếng Anh trong học tập, công tác thực tế thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn cho HSSV. Giải pháp này cần được thực hiện thường xuyên trong các cơ sở đào tạo nghề du lịch thông qua việc tổ chức hiệu quả các cuộc giao lưu giữa doanh nghiệp du lịch, khách sạn với HSSV; hoạt động của câu lạc bộ tiếng Anh; hoạt động ngoại khóa và thực tế khác; các cuộc thi tiếng Anh.

3.2. Đổi mới toàn diện việc xây dựng và phát triển chương trình tiếng Anh cho các nghề du lịch. Các cơ sở đào tạo nghề du lịch cần xác định được nhu cầu tiếng Anh của từng nghề để đề ra mục tiêu đào tạo phù hợp. Nhu cầu đào tạo mang tính thực tế đối với người học là sau khi tốt nghiệp, hoàn thành khóa học, họ sẽ sử dụng tiếng Anh chuyên ngành được đào tạo để làm gì, đạt được mục tiêu nào trong quá trình thăng tiến nghề nghiệp trong tương lai. Đặc

biệt, các cấp quản lí cần thống nhất lộ trình chung về chương trình, số tiết, giáo trình quy định cho từng chuyên ngành, nghề du lịch cụ thể trên toàn quốc. Xây dựng và phát triển chương trình đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch theo hướng chuẩn hóa và thống nhất; xây dựng và phát triển chương trình đào tạo tiếng Anh cho các nghề du lịch dựa vào chuẩn kiến thức, kĩ năng được quy định trong các thang chuẩn đánh giá năng lực tiếng Anh quốc gia và quốc tế hiện hành và theo định hướng phần bắt buộc và phần tự học của HSSV, đặc biệt chương trình tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch. Tăng cường phát triển các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghề du lịch chất lượng cao theo mô hình song ngữ Việt – Anh để nâng cao một cách đáng kể trình độ chuyên môn, kĩ năng nghiệp vụ và tiếng Anh cho đội ngũ nhân viên du lịch.

3.3. Phát triển tài liệu dạy học tiếng Anh cho từng nghề du lịch phù hợp với thực tế hoạt động nghiệp vụ ở Việt Nam. Với sự trợ giúp của các tổ chức nước ngoài, hội đồng chuyên môn chung của các Bộ, ban ngành; các đơn vị đào tạo cùng một nghề cần phối hợp để thống nhất biên soạn bộ giáo trình tiếng Anh chuẩn cho từng nghề, cập nhật phù hợp với nhu cầu đào tạo mới và dùng thống nhất trên toàn quốc. Đẩy mạnh việc triển khai xây dựng ngân hàng đề thi trên cơ sở quy chuẩn như TOEIC hay các chuẩn quốc tế khác cho từng nghề dựa trên các chương trình, giáo trình và tài liệu tham khảo chung đã được thống nhất.

3.4. Đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên giáo viên tiếng Anh chuyên ngành và đổi mới phương pháp dạy học. Tăng cường bồi dưỡng giáo viên thông qua các khóa tập huấn phương pháp giảng dạy, nâng cao năng lực chuyên môn và kĩ năng nghề tại cơ sở kinh doanh du lịch – khách sạn; đổi mới toàn diện phương pháp dạy học ngoại ngữ theo đường hướng lấy người học làm trung tâm, theo đường hướng thực hành giao tiếp và theo quy trình nghiệp vụ du lịch – khách sạn; xây dựng, áp dụng các mô hình hoạt động tư vấn phương pháp học, tự học, luyện tập kĩ năng và tự nghiên cứu cho HSSV. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng các kĩ năng mềm khác bổ trợ cho HSSV cả bằng tiếng Anh và tiếng Việt như kĩ năng thuyết trình, làm việc nhóm, viết báo cáo, ... bên cạnh các kiến thức ngôn ngữ và kĩ năng tiếng Anh cơ bản: Nghe – nói – đọc – viết.

3.5. Tăng cường điều kiện học tập, tự học tiếng Anh và tạo cơ hội để HSSV phát huy nội lực trong học tập. Bên cạnh việc trang bị đầy đủ các thiết bị cho giảng dạy ngoại ngữ như phòng học, phòng chức năng, thư viện, phòng thực hành, hệ

(Xem tiếp trang 50)