

PHÂN TÍCH NHU CẦU KHÓA HỌC VIẾT THƯ BẰNG TIẾNG ANH CHO SINH VIÊN NGÀNH DU LỊCH

HOÀNG THỊ KHÁNH *

Tóm tắt: Bài viết trình bày một mô hình phân tích nhu cầu khóa học viết thư bằng tiếng Anh cho sinh viên chuyên ngành du lịch. Những người làm trong ngành du lịch thường phải viết và nhận thư từ đối tác hay khách hàng. Do đó kỹ năng viết thư bằng tiếng Anh là một trong những kỹ năng rất cần thiết đối với sinh viên ngành du lịch. Để có được một khóa học viết thư phù hợp với nhu cầu của sinh viên thì người thiết kế khóa học cần khảo sát xem loại hình viết thư nào mà người làm du lịch thường hay gặp và kiến thức về viết thư bằng tiếng Anh của sinh viên tham gia khóa học đang ở mức độ nào. Từ đó, mới có thể có được một khóa học thực sự hữu ích.

Từ khóa: phân tích nhu cầu, khóa học viết thư bằng tiếng Anh, sinh viên du lịch

Abstract: This paper presents a procedure for investigating the English for Specific Purposes (ESP) needs to develop a course of letter writing for Vietnamese tourism students. In the tourism sector, the staff daily have to deal with a wide range of letters from their cooperators or customers. Therefore, one of the skills required for tourism students is writing letters. To have a letter-writing course that meets these students' need, the designer of the course needs to examine what kinds of letters workers in the tourist workplaces frequently deal with and to what extent the students possess the knowledge of letter writing; and then the course can be helpful for the target students.

Keywords: need analysis, English letter writing course, tourist students.

1. Đặt vấn đề

1.1. Vài nét về phân tích nhu cầu

Phân tích nhu cầu đóng một vai trò quan trọng trong việc thiết kế và triển khai bất kỳ một khóa học ngôn ngữ nào, cho dù đó là khóa học tổng quát hay là khóa học chuyên ngành. Theo định nghĩa của nhóm tác giả trong nghiên cứu về phân tích nhu cầu học tiếng Nhật *Japanese Language Needs Analysis* năm 1999 thì phân tích nhu cầu là các hoạt động thu thập thông tin để tạo cơ sở cho việc xây dựng một khóa học phù hợp với nhu cầu của người học. Phân tích nhu cầu như bước đầu tiên trong thiết kế khóa học và bước này giúp cho việc lựa chọn nội dung và các hoạt động dạy học sau đó thực sự hữu ích và gắn liền với mong muốn của người học. Các khóa học tiếng Anh chuyên ngành càng cần phải có bước phân tích nhu cầu. Do đó, để có được một khóa học viết thư bằng tiếng Anh hiệu quả thì cần phải phân tích nhu cầu, tìm ra những thể loại thư trong ngành du lịch cần để giao dịch và trao đổi hay những kiến thức nào về viết thư sinh viên cần giáo viên dạy trong khóa học.

Trên thực tế có các cách thức tiếp cận khác nhau để phân tích nhu cầu của một khóa học. Phân tiếp theo bài viết trình bày sơ lược các cách tiếp cận này và trong mô hình phân tích

* ThS - Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Email, khanh3112@gmail.com

nhu cầu của khóa học viết thư bằng tiếng Anh cho sinh viên ngành du lịch sẽ có áp dụng một số cách tiếp cận để có thể có cái nhìn toàn diện về nhu cầu của khóa học.

1.2. Các cách tiếp cận phân tích nhu cầu

Nói về các cách tiếp cận phân tích nhu cầu trong dạy học ngôn ngữ thì thuật ngữ *Phân tích tình huống đích* (Target situation analysis) đã sớm ra đời và theo sau đó là một loạt các thuật ngữ như: *Phân tích hoàn cảnh hiện tại* (Present situation analysis), *Phân tích sự thiếu hụt* (Deficiency analysis/lack analysis), *Phân tích mong muốn* (Wants analysis),... Trong bài viết của mình, L. I đã trình bày một cách ngắn gọn và rõ ràng về các cách tiếp cận trong phân tích nhu cầu [2, tr.1]. Dưới đây bài viết trình bày tóm tắt lại một số cách tiếp cận phân tích nhu cầu đã được L. I đề cập đến.

Phân tích hoàn cảnh đích (Target situation analysis): phân tích này nhằm tìm hiểu về hoàn cảnh đích mà ngôn ngữ sẽ được sử dụng. Hoàn cảnh này sẽ là nơi mà sau khi học xong người học sẽ sử dụng ngôn ngữ, ví dụ như chỗ làm việc. Khi tìm hiểu về hoàn cảnh đích thì sẽ nắm bắt được những yêu cầu thực tế, từ đó thiết kế được khóa học đáp ứng đúng yêu cầu của nơi mà người học sẽ hoạt động sau khi học xong.

Phân tích hoàn cảnh hiện tại (Present situation analysis): đây là phân tích hoàn cảnh hiện tại của người học. Dựa vào phân tích này người xây dựng khóa học nắm rõ về đối tượng tham gia học để xem khả năng trình độ của họ đến đâu, họ đã có kiến thức nền như thế nào.

Phân tích sự thiếu hụt (Lacks analysis/deficiency analysis): giống như tên gọi thì hình thức phân tích này sẽ đánh giá xem người học còn thiếu hụt những gì. Việc đánh giá này thường sẽ dưới dạng bài kiểm tra.

Phân tích sự khó khăn (Constraints analysis/Means analysis): là phân tích những hạn chế, khó khăn trong bối cảnh giảng dạy.

Phân tích mong muốn (Wants analysis): thông qua phân tích này, người thiết kế khóa học tìm ra được mong muốn của người học.

Mỗi một cách tiếp cận phân tích nhu cầu khác nhau thì sẽ đem lại những khía cạnh khác nhau về nhu cầu. Phân tích nhu cầu cần kết hợp hai, ba hoặc hơn nữa cách tiếp cận giúp cho việc thiết kế khóa học trở nên toàn diện và phù hợp với người học. Điều này cũng được tác giả bài viết lưu ý khi đưa ra mô hình phân tích nhu cầu khóa học viết thư bằng tiếng Anh cho sinh viên du lịch.

2. Mô hình phân tích nhu cầu khóa học viết thư cho sinh viên ngành du lịch

2.1. Lý do chọn cách tiếp cận phân tích nhu cầu trong mô hình

Để phân tích được nhu cầu cho khóa học viết thư này thì tác giả đã sử dụng ba cách tiếp cận:

Phân tích hoàn cảnh đích (Target situation analysis)

Phân tích hoàn cảnh hiện tại (Present situation analysis)

Phân tích sự thiếu hụt (Lacks analysis/Deficiency analysis)

Khi thiết kế khóa học viết thư, người thiết kế phải nắm rõ trong môi trường làm việc của ngành du lịch thì thể loại thư nào mà người làm du lịch hay phải sử dụng. Do đó, việc dùng *Phân tích hoàn cảnh đích* là cần thiết. Từ kết quả phân tích này thì khóa học mới tập trung vào dạy cho sinh viên những loại thư mà họ sẽ phải gặp khi làm việc trong thực tế.

Phân tích hoàn cảnh hiện tại và *Phân tích sự thiếu hụt* là hai cách tiếp cận đều lấy người học làm trung tâm. Qua hai phân tích này, người thiết kế chương trình sẽ biết rõ sinh viên đang ở đâu và họ đang như thế nào. Cụ thể là, kết quả phân tích giúp chúng ta có một cái nhìn về trình độ ngôn ngữ của sinh viên trong viết thư và kỹ năng viết thư. Ví dụ: nếu sinh

viên có kỹ năng viết thư tốt (như biết cách mở đầu hay kết thúc thư) hoặc ngôn ngữ sử dụng trong viết thư cũng tốt (như biết dùng ngôn ngữ ở mức độ trang trọng hay thân mật) thì khóa học viết thư không cần tập trung dạy những vấn đề này. Nhưng nếu sinh viên thực sự chưa tốt cả ở kỹ năng lẫn việc sử dụng ngôn ngữ phù hợp thì khóa học phải dạy họ những kiến thức cụ thể về ngôn ngữ và kỹ năng viết thư nói chung.

2.2. Mô tả chi tiết mô hình

Trước tiên là *Phân tích hoàn cảnh đích* để tìm ra các chủ đề thư quen thuộc trong môi trường ngành du lịch. Bài viết đã sử dụng một danh sách gồm 103 thể loại thư (xem Bảng 1). Danh sách này được ứng dụng từ danh sách thư trong nghiên cứu của Katayoon và Mehrmoosh [5]. Để có được danh sách 103 lá thư trên, hai tác giả đã tiến hành một khảo sát nhỏ rất cẩn thận. Họ tải một danh sách thư gồm 591 loại thư nói chung từ website: *4hb.com letters and forms*; sau đó họ nhờ sinh viên của mình đi đến các khách sạn và công ty du lịch để làm khảo sát xem thể loại thư nào mà các nhân viên khách sạn, du lịch hay gặp trong quá trình làm việc. Sau khi thu thập dữ liệu và tổng hợp thì hai nhà nghiên cứu đã cho ra một danh sách 103 thể loại thư được cho rằng hay gặp trong ngành du lịch.

- 1- Acceptance of order with delivery in lots
- 2- Acceptance of resignation
- 3- Acknowledged receipt of goods
- 4- Acknowledgement and Acceptance of Order
- 5- Acknowledgement of application
- 6- Acknowledgement of cancellation of backorder
- 7- Acknowledgement of change in meeting date
- 8- Acknowledgement of customer praise of employee
- 9- Agreement to extend Debt Payment
- 10- Announcement of Additional location
- 11- Announcement of catalog price reduction
- 12- Announcement of change of address
- 13- Announcement of change of address for billing

- 14- Announcement of new area representative
- 15- Announcement of new discount
- 16- Announcement of price increase
- 17- Announcement of price reduction
- 18- Announcement of special discount offer
- 19- Apology after cancellation of order
- 20- Apology for delay of refund
- 21- Application for license
- 22- Appointment for employment interview and testing
- 23- Assignment of contract
- 24- Bill of sale
- 25- Business credit application
- 26- Commercial account analysis form
- 27- Complaint letter
- 28- Complimentary letter to hotel
- 29- Confirmation
- 30- Confirmation of acceptance of employee suggestion
- 31- Confirmation of interview appointment
- 32- Confirmation of purchase agreement
- 33- Confirmation of telephone report of problem
- 34- Congratulations on a job well done
- 35- Congratulations on increased sales
- 36- Congratulations on outstanding achievements
- 37- Customer service request form
- 38- Demand for delivery
- 39- Demand that future payments be by certified check
- 40- Employee suggestion for company meeting
- 41- Employee agreement
- 42- Employee information form
- 43- Employment letter
- 44- Financing statement
- 45- Five-day demand for payment
- 46- Follow-up letter, Travel agency
- 47- Guarantee
- 48- Inquiry letter
- 49- Negative response to job application
- 50- Negative response to job candidate interview
- 51- New employee welcome
- 52- Notice of change of address
- 53- Notice of inability to ship
- 54- Notice of promotion
- 55- Notice to employee of new vacation policy
- 56- Offer of 2% discount for speedy payment
- 57- Part arrival notice, request to schedule service
- 58- Payment on specific accounts
- 59- Photo and recording release

- 60- Pre-employment checklist
- 61- Pre-employment checklist form
- 62- Promotional letter, accountants
- 63- Promotional letter, bank
- 64- Promotional letter, catalog sales
- 65- Promotional letter, corporate security
- 66- Promotional letter, direct mail service
- 67- Promotional letter, domestic service
- 68- Promotional letter, insurance
- 69- Promotional letter, office space
- 70- Promotional letter, public relations
- 71- Promotional letter, service business
- 72- Reply to complaint
- 73- Reply to inquiry
- 74- Request for advertising rate information
- 75- Request for advice
- 76- Request for attendance at meeting
- 77- Request for clarification on applying payment
- 78- Request for employment interview
- 79- Request for full refund
- 80- Request for information from credit reporting agency
- 81- Request for listing of employee to be tested
- 82- Request to locate former employee
- 83- Retirement party invitation
- 84- Retirement party invitation and gift (internal)
- 85- Return of check missing signature
- 86- Reservation
- 87- Termination of employment
- 88- Thank you for hiring
- 89- Thank you for interview
- 90- Thank you for offer to help. Accepted
- 91- Thank you for payment after phone call
- 92- Thank you for support during illness
- 93- Thank you for tour
- 94- Thank you for uniform design
- 95- Thank you for your inquiry (price list enclosed)
- 96- Thank you for your kind comments
- 97- Thank you from restaurant following luncheon
- 98- Thank you to applicants for testing
- 99- Time note
- 100- Verification of employment and letter of recommendation
- 101- Welcome new customer
- 103- Welcome to our family of customers and friends

Bảng 1

Tuy danh sách gồm 103 lá thư của Katayoon và Mehrmoosh đã được khảo sát cẩn thận; nhưng kết quả 103 thể loại thư này lại nằm trong bối cảnh của ngành du lịch Iran. Do đó, để tránh những sai sót do sự khác nhau về văn hóa thì trong mô hình phân tích nhu cầu khóa học viết thư bằng tiếng Anh cho sinh viên ngành du lịch ở Việt Nam, bài viết sẽ tiến hành khảo sát danh sách 103 loại hình thư thêm một lần nữa để cho ra kết quả phù hợp với văn hóa của ngành du lịch ở Việt Nam. Danh sách này sẽ được gửi đến 5 khách sạn và 10 công ty du lịch ở Hà Nội và nhờ các nhân viên chuyên phân giải quyết công việc liên quan đến thư lựa chọn những loại thư mà họ gặp trên thực tế. Sau khảo sát, số liệu sẽ được thống kê thể loại thư nhân viên du lịch hay gặp. Từ đó có thể thiết kế khóa học tập trung vào các thể loại thư phổ biến.

Tiếp theo là việc khảo sát để hiểu được sinh viên theo học khả năng ra sao, đây chính là *Phân tích hoàn cảnh hiện tại* và sự thiếu hụt của sinh viên. Sinh viên sẽ được giao cho nhiệm vụ viết một lá thư với chủ đề cụ thể (xem Bảng 2). Sinh viên nhận được một lá thư than phiền của khách hàng về khách sạn nơi sinh viên làm việc, và với vai trò là người phân giải quyết vấn đề thì sinh viên phải viết một lá thư trả lời lại người khách hàng này. Sau khi sinh viên viết xong thư, tất cả những lá thư sẽ được thu lại để chấm. Tiêu chí chấm (xem Bảng 3) được đưa ra cụ thể, rõ ràng để tìm ra trình độ về ngôn ngữ cũng như kỹ năng viết thư của sinh viên.

Read the following letter.

18 Greville Avenue,
Norwich NR4 3CK.
November 1, 2011
Pillow Mint Lodging Inc.
193 Winsford Road,
Lodon SW19 4WH.
Dear Sir/ Madam,

I stayed in the Pillow Mint Hotel in Baltimore, Maryland for four nights last month. I booked the hotel online and thought I had secured a great price of \$109 per night, plus tax. But when I checked out, my bill was \$60 higher than I expected. When I looked at it closely, I found there was a \$15-per-night resort fee. I said I would refuse to pay it, but my credit card was charged anyway. I was never told about this fee and I demand that it be refunded immediately.

I've stayed at Pillow Mint hotels around the country for years, and probably have spent \$3,000 there in the past year alone. I've never seen this fee before.

If it is not refunded promptly I will dispute the charge with my credit card company and complain to my state attorney general and the Better Business Bureau.

Please contact to let me know when the resort fee will be refunded.

Yours faithfully,

Mary Brown

Imagine you were the person from Pillow Mint Hotel who had authority to respond to this letter, write a responding letter.

Bảng 2

3. Kết luận

Mỗi một khóa học trước khi ra đời, đặc biệt là những khóa học tiếng Anh chuyên ngành thì bước phân tích nhu cầu là không thể thiếu. Nhờ có bước phân tích này mà có thể cho ra đời một khóa học phù hợp với nhu cầu người

The responding letter...

	Yes	No
begins with Dear...		
has paragraphs		
is polite		
ends with Yours sincerely/ Yours faithfully,		
ends with a signature and a full name printed (or in capital)		

Note: Put a tick in Yes/ No columns

Bảng 3. Checklist for letter writing task

học. Mô hình phân tích nhu cầu khóa học viết thư bằng tiếng Anh dành cho sinh viên ngành du lịch được đưa ra trong bài viết hy vọng sẽ giúp xây dựng và phát triển được một khóa học viết thư cần thiết và tạo cảm hứng cho sinh viên du lịch do đáp ứng đúng nhu cầu của sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Djoko S., *Need Analysis and Course Design*, Kajian Linguistik dan Sastra, Issue 34, Volume 18, 47-55, 2006.
- [2] I L., *Need Analysis*, Scientific Language, www.sciencelanguage.com/esp/needsanalysis.pdf, 2009
- [3] Iwai T., Kondo K., Limm S. J. D., Ray E. G., Shimizu H., Brown J. D., *Japanese Language Needs Analysis*, <http://www.nflrc.hawaii.edu/Networks/NW13/NW13.pdf>, 1999.
- [4] Katayoon A. & Mehmoosh F., *A Need Analysis Survey: The Case of Tourism Letter Writing in Iran*, ESP World, Issue 1 (22), Volume 8, 2009.
- [5] Munby J., *Communicative Syllabus Design*, Cambridge: Cambridge University Press, 1978.