

VAI TRÒ CỦA TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH TRONG ĐÀO TẠO HƯỚNG DẪN VIÊN CHO NGÀNH DU LỊCH THANH HÓA

Lê Thanh Hà

Ban Giám hiệu, Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

Tóm tắt. Chất lượng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành có vai trò quan trọng trong công tác quảng bá, thu hút khách du lịch quốc tế, góp phần phát triển du lịch địa phương và nâng cao uy tín, thương hiệu của cơ sở đào tạo. Trên cơ sở mục đích nghiên cứu, tác giả sử dụng các phương pháp khảo sát, đánh giá và điều tra xã hội học nhằm làm rõ thực trạng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong hoạt động nghiệp vụ của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên ngành du lịch Thanh Hóa, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp trên các phương diện tổ chức, quản lý nhà nước và công tác tổ chức hoạt động đào tạo góp phần nâng cao chất lượng dạy- học tiếng Anh chuyên ngành đối với đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên ở Thanh Hóa.

Từ khóa: tiếng Anh chuyên ngành, hướng dẫn viên, du lịch, Thanh Hóa.

1. Mở đầu

Dạy - học tiếng Anh chuyên ngành trong đào tạo du lịch ở Việt Nam nhận được không ít sự quan tâm của các nhà giáo dục, cơ quan quản lý du lịch và giới nghiên cứu. Từ bình diện nghiên cứu dạy và học tiếng Anh theo mục đích của Đề án ngoại ngữ quốc gia [1]; Đề xuất xây dựng hệ thống đánh giá các chuẩn kỹ năng tiếng Anh của Hoàng Xuân Hoa [2]. Năm 2004, tác giả Nguyễn Quốc Hưng thông qua nghiên cứu trình bày các “kỹ thuật dạy tiếng Anh ở Việt Nam” [3]; Phương pháp dạy - học ngoại ngữ (Đào Hồng Thu, 2007) [4]... Dưới góc độ bàn về tổ chức giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành cho sinh viên ngành du lịch cũng dành được nhiều sự quan tâm. Năm 2009, nhóm tác giả Quỳnh Như, Huyền Trân, Hồng Nhung đã xuất bản công trình Tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành khách sạn nhằm cung cấp bạn đọc những thuật ngữ quan trọng trong lĩnh vực khách sạn nhà hàng để khắc phục cách diễn đạt khi giao tiếp, phục vụ khách quốc tế. Các giáo trình nội bộ của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội do giảng viên Lê Thị Tuyết Mai biên soạn [4], [5], tập hợp các bài giảng về tiếng Anh chuyên ngành Văn hóa - Du lịch, cung cấp các bài học liên quan đến các di tích lịch sử tiêu biểu, nổi tiếng trên địa bàn cả nước như Văn miếu Quốc Tử Giám, Thánh địa Mỹ Sơn, Chùa Dâu, Đền Hùng... Sau mỗi bài giới thiệu về di tích là các từ vựng chuyên ngành liên quan đến chủ đề bài học. Nghiên cứu mang tính đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả học tập tiếng Anh chuyên ngành du lịch còn có thể kể đến công trình nghiên cứu năm 2015 của tác giả Nguyễn Thị Thảo thuộc Viện Đại học Mở Hà Nội [7]. Nghiên cứu đã tổng kết đánh giá thực trạng tự học tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch của sinh viên cũng như kiến nghị nhằm thúc đẩy, quản lý quá trình tự học và trang bị hệ thống tài liệu hỗ trợ cho việc tự học tiếng Anh chuyên ngành du lịch. Đánh giá thực trạng sử dụng tiếng Anh giao tiếp của sinh viên ngành Việt Nam học Trường Đại học Sài Gòn khi khảo

Ngày nhận bài: 2/3/2022. Ngày sửa bài: 29/4/2022. Ngày nhận đăng: 7/5/2022.

Tác giả liên hệ: Lê Thanh Hà. Địa chỉ e-mail: lethanha@dvttdt.edu.vn

sát về năng lực sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp đã chỉ ra “có đến 56% sinh viên có thể giao tiếp với khách quốc tế bằng những bài hội thoại đơn giản, không đòi hỏi chuyên môn quá cao. 13% có thể giao tiếp trong mọi tình huống và còn lại chỉ giao tiếp được những câu ngắn hoặc chỉ một hai từ cơ bản” [8; tr.100]. Cũng trong một nghiên cứu liên quan, Nguyễn Thanh Nhã cho thấy ngoài sự chênh lệch về trình độ các bậc trong một đối tượng (gồm B2 và C1) thì xu hướng cho thấy người học “mong muốn thay đổi một số nội dung và phương pháp giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành theo hướng tăng cường thực tế và kỹ năng giao tiếp thực tế” [9, tr.57]. Có thể nói, số lượng các nghiên cứu chuyên sâu nhằm giải quyết có hiệu quả việc dạy- học, đào tạo tiếng Anh chuyên ngành du lịch cho đội ngũ nhân lực du lịch giới hạn ở hướng dẫn viên, thuyết minh viên nhìn chung còn ít. Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung khảo sát khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành đối với đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên trong ngành du lịch tỉnh Thanh Hóa. Trên cơ sở tham chiếu với các yêu cầu của ngành du lịch địa phương về đòi hỏi kiến thức, kỹ năng sử dụng tiếng Anh của đội ngũ này cũng như năng lực đáp ứng về tổ chức đào tạo, giảng dạy của các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa để đề xuất các giải pháp hiệu quả, phù hợp góp phần cải thiện năng lực sử dụng tiếng Anh trong hoạt động nghiệp vụ cho đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên các khu/điểm du lịch của địa phương.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng về chất lượng sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành trong hoạt động nghiệp vụ của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên trong ngành du lịch Thanh Hóa

Trong những năm qua, công tác xây dựng và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch được ngành du lịch Thanh Hóa hết sức quan tâm. Tuy nhiên trên thực tế, đội ngũ này đang vừa thiếu về số lượng vừa hạn chế về chất lượng, có ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động du lịch trên địa bàn.

Về số lượng, theo số liệu thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa đến hết tháng 7/2019, toàn tỉnh có hơn 42 thuyết minh viên (hướng dẫn viên tại điểm theo Luật Du lịch 2017) và 192 hướng dẫn viên được cấp thẻ (bao gồm 15 hướng dẫn viên quốc tế). Trong đó, có 4 hướng dẫn viên trình độ thạc sĩ, 180 hướng dẫn viên trình độ đại học, còn lại là trình độ cao đẳng và trung cấp. Về chất lượng, trình độ chuyên môn của một số hướng dẫn viên chưa đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin của khách du lịch, biểu hiện ở nội dung thông tin thuyết minh còn sơ sài, chưa phong phú, hấp dẫn; kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn của các thuyết minh viên còn hạn chế, nhất là giọng nói và phong cách hướng dẫn. Đáng chú ý là vẫn còn nhiều hướng dẫn viên không biết ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng hoặc sử dụng chưa được tốt, chưa thỏa mãn yêu cầu của du khách.

Bảng 1. Khảo sát nhân lực đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch ở Thanh Hóa

| Cơ cấu | Số lượng (người) | Tỉ lệ (%) |
|---------------------|------------------|--------------|
| 1. Giới tính | | |
| Nam | 120 | 48 |
| Nữ | 130 | 52 |
| Tổng | 250 | 100,0 |
| 2. Độ tuổi | | |

| | | |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Từ 18 đến 25 | 13 | 5,2 |
| Từ 26 đến 35 | 201 | 84,4 |
| Từ 36 đến 45 | 22 | 8,8 |
| Từ 46 đến 60 | 14 | 5,6 |
| Tổng | 250 | 100,0 |
| 3. Dân tộc | | |
| Kinh | 237 | 94,8 |
| Dân tộc khác | 13 | 5,2 |
| Tổng | 250 | 100,0 |
| 4. Tình trạng hôn nhân | | |
| Đã lập gia đình | 173 | 69,2 |
| Chưa kết hôn | 77 | 30,8 |
| Tổng | 250 | 100,0 |

[Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát từ đề tài khoa học cấp tỉnh của tác giả]

Cơ cấu nhân lực đội ngũ hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch đang làm việc trong ngành lao động tỉnh Thanh Hoá giữa các độ tuổi có xu hướng ổn định, không biến động lớn. Trong đó số thuyết minh viên rơi vào tuổi đời trung bình từ 26- 35 tuổi chiếm số lượng đa số [xem Bảng 1]. Nguồn lao động này đủ đảm bảo gánh vác nhiệm vụ phát triển ngành du lịch tỉnh Thanh Hoá cơ cấu theo độ tuổi hợp lý; đủ có khả năng chuyển giao giữa các thế hệ. Mỗi hướng dẫn viên/thuyết minh viên du lịch có thời gian trung bình chỉ là 6.5 năm để làm nghiệp vụ chuyên môn.

Tại Thanh Hóa, tuy lực lượng hướng dẫn viên đang hoạt động tại địa phương khá đông đảo song hướng dẫn viên, thuyết minh viên có thể sử dụng ngoại ngữ chủ động, thuần thục như công cụ chính lại ở mức rất thấp. Khảo sát cho thấy, trong 234 hướng dẫn viên hiện có thì chỉ có 121 người biết tiếng Anh (chiếm 51,7%), người biết tiếng Pháp là 47 người (20%), còn các thứ tiếng khác như Đức, Nhật, Hoa, Hàn Quốc, Tây Ban Nha là không đáng kể. Như vậy, có thể thấy ngôn ngữ phổ biến trong công tác hướng dẫn, thuyết minh tại điểm cơ bản là tiếng Anh.

Tuy nhiên, khả năng sử dụng ngoại ngữ này để tác nghiệp trong hoạt động nghiệp vụ của đội ngũ nhân lực du lịch này ở Thanh Hóa đang còn rất hạn chế. Theo khảo sát của tác giả thì có từ 30- 45% hướng dẫn viên du lịch, thuyết minh viên không đạt chuẩn ngoại ngữ. Sở dĩ như vậy là do nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa thiếu tự tin trong môi trường làm việc quốc tế, làm việc thiếu chuyên nghiệp, tính kỉ luật lao động kém, thái độ phục vụ chưa chu đáo. Đặc biệt, việc sử dụng thành thạo ngoại ngữ trong công việc của nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa còn rất hạn chế, số lao động sử dụng được ngoại ngữ chỉ chiếm khoảng 57%.

Bảng 2. Khảo sát năng lực sử dụng tiếng Anh của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch ở Thanh Hóa

| Nội dung đánh giá | Tần suất | Tỉ lệ (%) |
|--|----------|-----------|
| 1. Năng lực tiếng Anh giao tiếp | | |
| Tốt | 26 | 10,4 |
| Khá | 58 | 23,2 |
| Trung bình | 140 | 56,0 |

| | | |
|---|------------|--------------|
| Yếu | 18 | 7,2 |
| Kém | 8 | 3,2 |
| Tổng | 250 | 100,0 |
| 2. Năng lực tiếng Anh chuyên ngành | | |
| Tốt | 26 | 10,4 |
| Khá | 46 | 18,4 |
| Trung bình | 152 | 60,8 |
| Yếu | 18 | 7,2 |
| Kém | 8 | 3,2 |
| Tổng | 250 | 100,0 |
| 3. Mức độ sử dụng tiếng Anh chuyên ngành | | |
| Rất thường xuyên | 11 | 4,4 |
| Thường xuyên | 32 | 12,8 |
| Thi thoảng | 170 | 68,0 |
| Không thường xuyên | 21 | 8,4 |
| Rất không thường xuyên | 16 | 6,4 |
| Tổng | 250 | 100,0 |

[Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát từ đề tài khoa học cấp tỉnh của tác giả]

Theo kết quả khảo sát này, có thể thấy được năng lực của đội ngũ thuyết minh viên ngành du lịch Thanh Hóa trong việc sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh như một công cụ thuận thực vẫn còn ở mức thấp, chưa đạt yêu cầu cần đặt ra. Số người sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp và làm công tác hướng dẫn du lịch đối với các thuyết minh viên mới chỉ đạt 10,4% mức tốt và cơ bản chỉ ở mức độ trung bình lần lượt là 56% và 60,8% [xem bảng 2]. Đặc biệt ở khảo sát tần suất sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong hoạt động hướng dẫn thì đã nhận được đến 170 câu trả lời, chiếm 68%, đây là một thực trạng rất đáng lưu ý, nó vừa cho thấy môi trường tác nghiệp với khách nước ngoài ở Thanh Hóa còn ở mức vừa phải và thậm chí số người sử dụng tiếng Anh trong hoạt động hướng dẫn đối với du khách quốc tế chỉ là khá thỉnh thoảng, đôi khi mới sử dụng.

2.2. Nguyên nhân hạn chế của việc sử dụng ngoại ngữ chuyên ngành trong hoạt động nghiệp vụ đối với đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên

Từ kết quả trên cho thấy, một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sự yếu kém về năng lực tiếng Anh chuyên ngành của đội ngũ thuyết minh viên ở Thanh Hóa phải nói đến quy trình tuyển dụng lao động du lịch trong tỉnh chưa đặt ra yêu cầu chuẩn về chuẩn năng lực tiếng Anh. Mặc dù tiếng Anh đang được xem như là một kỹ năng, một công cụ quan trọng cho người phục vụ du lịch nhưng các lao động được tuyển dụng vào làm việc tại các đơn vị du lịch, đặc biệt với các vị trí tuyển dụng của hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch chưa thật sự đạt yêu cầu về tiếng Anh, thậm chí là các kỹ năng giao tiếp cơ bản như Nghe, Nói, Đọc, Viết. Bên cạnh đó, năng lực thuyết minh và hướng dẫn du lịch bằng tiếng Anh gần như còn bỏ ngỏ trong những tiêu chí đặt ra trong công tác tuyển dụng nhân lực lao động du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Do vậy, chất lượng và năng lực sử dụng tiếng Anh chuyên ngành của các hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch trên địa bàn tỉnh thật sự còn nhiều bất cập.

Mặt khác, việc thiếu môi trường sử dụng tiếng Anh cho đội ngũ thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đang là một rào cản thực sự. Chính sự thiếu hụt môi trường giao tiếp ngoại ngữ được xem là yếu tố quyết định đến khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên sâu của đội ngũ này. Hàng năm, số lượng khách du lịch quốc tế đến Thanh Hóa vẫn là một con số khiêm tốn. Vì thế sự tiếp xúc và giao thoa ngôn ngữ chưa được mở rộng và nâng cao, khả năng sử dụng Tiếng Anh chuyên ngành của người làm du lịch tại Thanh Hóa chưa được khai thác và phát huy. Đơn cử như ở Thành nhà Hồ, khảo sát cho thấy số lượng khách quốc tế đến với khu di sản hàng năm khá ít, chỉ từ 1% đến 7,6%, trong đó lại đa phần là khách du lịch mang tính chất đối ngoại, đã có phiên dịch viên đi cùng và họ gần như không cần đến thuyết minh viên của khu di sản.

Một nguyên nhân quan trọng nữa là, công tác đào tạo tiếng Anh cho đội ngũ nguồn nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa chưa được quan tâm, chú trọng. Trong những năm gần đây, mặc dù đã có chỉ đạo sát sao của các cấp, ngành về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đáp ứng sự phát triển và tiềm năng của du lịch Thanh Hóa. Tuy nhiên, công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch ở Thanh Hóa đạt yêu cầu về trình độ và năng lực sử dụng ngoại ngữ vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Đây cũng là một nguyên nhân chính tạo nên sự hạn chế năng lực sử dụng tiếng Anh chuyên ngành của đội ngũ hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch hiện nay. Đến nay, chưa có một hệ thống các chương trình đào tạo ngắn hạn, dài hạn, chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ theo chuẩn quốc tế, chương trình đào tạo giao tiếp nâng cao tiếng Anh chuyên ngành du lịch... Vì vậy, tính đến hết năm 2017, số lao động du lịch nói chung và số hướng dẫn viên/thuyết minh viên du lịch nói riêng ở Thanh Hóa còn hạn chế năng lực ngoại ngữ phục vụ cho nghề du lịch vẫn đang là con số lớn.

Như vậy, với số liệu khảo sát và phân tích ở trên, chúng ta nhận thấy rõ thực trạng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành phục vụ công việc chuyên môn của các hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đang còn tồn tại rất nhiều bất cập và hạn chế. Nghiên cứu bước đầu của chúng tôi cũng đã chỉ ra những nguyên nhân của những hạn chế này. Theo đó, việc xây dựng những giải pháp để nâng cao năng lực sử dụng tiếng Anh chuyên ngành đáp ứng yêu cầu chuyên môn trong nghiệp vụ hướng dẫn viên và thuyết minh viên du lịch là việc hết sức cần thiết hiện nay.

2.3. Khuyến nghị các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành cho ngành du lịch Thanh Hóa

2.3.1. Về công tác tổ chức, quản lý

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, để thực hiện có hiệu quả các giải pháp nâng cao năng lực tiếng Anh cho đội ngũ thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đòi hỏi các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các Trường đào tạo về du lịch tại địa phương phải đặc biệt chú trọng đến hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng năng lực tiếng Anh chuyên sâu cho các đối tượng này đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp. Trước mắt, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, Hiệp hội Du lịch Thanh Hóa cần phối hợp với các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, ban quản lý các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác đánh giá, sát hạch năng lực, trình độ của đội ngũ này hàng năm một cách thường xuyên, định kỳ. Song song với đó, cần phối hợp với các cơ sở giáo dục đại học đào tạo chuyên ngành du lịch của địa phương tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao năng lực tiếng Anh chuyên ngành cho đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch trên địa bàn tỉnh. Có thể mở rộng quy mô đến các đối tượng là nhân viên lễ tân khách sạn, nhà hàng, nhân viên phục vụ tại điểm du lịch, lao động du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, các hộ dân làm du lịch cộng đồng...

Đối với các cơ sở đào tạo du lịch, cần phối hợp, tranh thủ các chuyên gia, nhà nghiên cứu trong lĩnh vực văn hóa địa phương hoàn thiện cuốn sổ tay hướng dẫn thuyết minh du lịch Thanh

Hóa chuyên sâu bằng ngôn ngữ Việt- Anh để làm tài liệu, cầm nang phục vụ công tác hướng dẫn có hiệu quả.

2.3.2. Về công tác tổ chức đào tạo

* Xây dựng chương trình đào tạo

Các cơ sở giáo dục có đào tạo chương trình tiếng Anh chuyên ngành du lịch nên phối hợp, cộng tác chặt chẽ với nhau trong thiết kế và xây dựng chương trình đủ năng lực, đảm trách tốt việc xây dựng chương trình nhằm đảm bảo hiệu quả giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành du lịch cho người học. Trong việc xây dựng chương trình phải chú ý đến tính liên tục và tính kế thừa để nâng cao năng lực sử dụng tiếng Anh chuyên ngành cho đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch đang công tác trong ngành du lịch trên địa bàn tỉnh. Xây dựng và phát triển chương trình đào tạo tiếng Anh chuyên ngành cho hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch theo hướng chuẩn hóa và thống nhất. Đổi mới cơ bản việc xây dựng chương trình đào tạo dựa vào chuẩn kiến thức, kỹ năng được quy định trong các thang chuẩn đánh giá năng lực tiếng Anh quốc gia và quốc tế hiện hành.

* Phát triển tài liệu dạy - học

Chuyên sâu hóa tài liệu dạy - học và tài liệu hỗ trợ cho công tác thuyết minh hướng dẫn du lịch bằng song ngữ Anh - Việt. Theo đó, tài liệu này được thiết kế với các mục đích: Cung cấp cho người học vốn từ vựng liên quan đến điểm đến mà người học sẽ thực hành kỹ năng hướng dẫn (1); Cung cấp cho người học cấu trúc tiếng Anh sử dụng khi thực hành các kỹ năng hướng dẫn khác nhau (2); Gợi ý cho người học cách sử dụng từ vựng và mẫu câu trong thực hành hướng dẫn thông qua bài gợi ý (3).

Tài liệu tự học Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch khi xây dựng cần phân tích nhu cầu của sinh viên, của giáo viên và của hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch. Theo đó, chúng tôi dự kiến xây dựng tài liệu hỗ trợ gồm ba phần chính. Phần Introduction đưa thông tin chi tiết về tài liệu, mục đích, nội dung và cách sử dụng. Phần Section 1 cung cấp ngôn ngữ cần thiết liên quan đến các bước trong việc hướng dẫn một tour bao gồm: giới thiệu tour, xây dựng thuyết minh, kết thúc tour, quản lý đoàn, giải quyết vấn đề và trả lời câu hỏi của du khách. Trong phần này, các cấu trúc tiếng Anh, được liệt kê cùng với các ví dụ cụ thể và cả đoạn hội thoại hoặc thuyết minh mẫu được đưa ra giúp sinh viên hiểu và biết các sử dụng các cấu trúc này. Phần Section 2 có thể được coi là quyển từ điển nhỏ cung cấp vốn từ vựng mà người học sẽ có thể cần liên quan đến các điểm đến mà học viên thực hành hướng dẫn tour.

Trong quá trình thực hiện khảo sát đối với đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch tại địa phương, chúng tôi thu được kết quả: có 96% đối tượng khảo sát thể hiện nhu cầu được sử dụng các tài liệu online/offline trên điện thoại hoặc máy tính thay vì sử dụng bản in do tài liệu tự học dưới dạng “bản mềm” dễ tiếp cận và thuận tiện hơn. Người học có thể tiếp cận tài liệu tự học và học bất cứ lúc nào, bất cứ ở đâu. Người học cũng bày tỏ mong muốn khi tài liệu tự học được chuyển sang học liệu điện tử, với sự hỗ trợ của công nghệ, các nội dung tự học sẽ trở nên hấp dẫn hơn, giúp người học duy trì quá trình tự học và tiếp thu các nội dung tự học một cách dễ dàng hơn. Nhận thấy tầm quan trọng của phát âm cũng như điểm yếu của mình khi giao tiếp tiếng Anh, người học mong muốn được cải thiện phát âm từ vựng, ngữ điệu của câu nói bên cạnh việc biết nghĩa và cách sử dụng. Với các nội dung bài đọc, các bài tập kèm theo nên được thiết kế để người học có thể tiếp thu kiến thức nhanh chóng, dễ dàng hơn.

* Đa dạng hóa hình thức tổ chức dạy - học

Thứ nhất, dạy học tiếng Anh theo định hướng giao tiếp: Xuất phát từ mục đích sử dụng ngôn ngữ của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch với các đối tượng khách, việc dạy học tiếng Anh chuyên ngành du lịch chủ yếu nhằm phát triển khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh trong các tình huống du lịch. Dạy học tiếng Anh chuyên ngành du lịch theo phương pháp dạy giao tiếp qua đối thoại đòi hỏi người học phải biết cách sử dụng tiếng Anh để tham gia vào

các cuộc thảo luận, đàm thoại về các vấn đề liên quan đến du lịch như giới thiệu, thuyết minh các chủ đề, các điểm du lịch...

Thứ hai, dạy học tiếng Anh chuyên ngành du lịch theo định hướng phát triển tính tự chủ cho người học: Sử dụng các bài tập lớn cá nhân, bài tập lớn theo nhóm giúp người học chủ động tự nghiên cứu, tìm hiểu sâu hơn các vấn đề về lịch sử, văn hóa, các danh nhân, các đặc trưng về phong tục của Thanh Hóa theo sở thích cá nhân và nhu cầu công việc.

Thứ ba, dạy học tiếng Anh chuyên ngành du lịch theo các chủ đề: Tổ chức các hoạt động dạy học (nghe, nói, đọc, viết, thuyết trình...) xoay quanh các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch như ẩm thực, phong tục tập quán, làng nghề, lễ hội, di tích lịch sử... Các chủ đề mà thuyết minh viên, đặc biệt là các hướng dẫn viên du lịch thường gặp trong quá trình tiếp xúc, dẫn các đoàn khách.

Thứ tư, dạy học tiếng Anh chuyên ngành du lịch theo tình huống: Người học đóng vai nhân viên là các thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch ở doanh nghiệp lữ hành, các địa điểm du lịch trên địa bàn tỉnh. Ở mỗi vai, người học phải biết sử dụng ngôn ngữ phù hợp, có thái độ ứng xử lịch sự, thể hiện tính chuyên nghiệp. Các tình huống tương tác với khách du lịch thực tế được lồng vào trong bài học nhằm nâng cao năng lực giải quyết vấn đề, khả năng phản xạ tiếng Anh cho thuyết minh viên, hướng dẫn viên du lịch.

* Đổi mới hình thức kiểm tra, đánh giá

Ngoài hình thức bài kiểm tra viết truyền thống, có thể sử dụng các hình thức đánh giá thông qua thuyết trình, bài tập lớn cá nhân và nhóm, đóng vai trong các tình huống du lịch mà hướng dẫn viên, thuyết minh viên thường xuyên gặp phải.

Đánh giá bốn kỹ năng Nghe, Nói, Đọc, Viết. Trên thực tế ở phần lớn các khóa học, vì một số điều kiện khách quan, hình thức đánh giá chủ yếu thông qua bài kiểm tra đọc - viết trên giấy. Tuy nhiên, đối với các lớp bồi dưỡng tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lịch và thuyết minh viên, các bài kiểm tra cần được thiết kế đặc thù, chú trọng vào kiểm tra năng lực giao tiếp, kỹ năng nghe nói và xử lý các tình huống du lịch mà họ gặp phải trong thực tế.

* Yêu cầu đặt ra đối với bản thân hướng dẫn viên, thuyết minh viên

Bên cạnh các giải pháp trên, thì vấn đề tự học để nâng cao trình độ tiếng Anh chuyên ngành của đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch trên địa bàn tỉnh đang là điều vô cùng quan trọng. Theo đó, đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch phải biết sắp xếp thời gian, nên rèn luyện ý thức tự giác, đồng thời tích cực, chủ động hơn trong quá trình giao tiếp với giáo viên, dẹp bỏ tâm lý thụ động ghi chép kiến thức mà phải trao đổi, chia sẻ với giáo viên; Xác định mục tiêu, lập kế hoạch, vạch ra định hướng học tập ngay từ đầu khóa học để thấy được những gì cần phải đạt được trong quá trình học; Thay đổi phương pháp học tập hiện tại, chủ động hơn trong học tập bằng các phương pháp tích cực hơn như tham gia các hoạt động giao tiếp theo cặp, nhóm, chú trọng nhiều vào kỹ năng nghe, nói hơn là lý thuyết ngữ pháp...

Bên cạnh đó, đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên cũng cần chuẩn bị cho mình một nền tảng tiếng Anh cơ bản, cụ thể là:

Trước hết, phải nắm chắc cấu trúc ngữ pháp tiếng Anh cơ bản, phải thông thạo các kỹ năng đặc biệt là kỹ năng nói tiếng Anh bởi kỹ năng nói tiếng Anh không thể thiếu để trở thành một hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch. Khi học học phần tiếng Anh cơ bản người học phải chăm chỉ ngay từ đầu, tích cực luyện phát âm thật chuẩn, luyện nghe nói nhiều. Có như vậy khi vào học tiếng Anh chuyên ngành mới có thể học tốt được bởi tiếng Anh chuyên ngành có rất nhiều thuật ngữ khó và đòi hỏi khả năng thuyết trình, thuyết minh cũng như khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh rất cao. Nếu người học không thông thạo tiếng Anh cơ bản, không có khả năng nghe nói tốt thì sẽ gặp rất nhiều khó khăn.

Thứ hai, người học cần tích lũy vốn từ vựng tiếng Anh thông dụng cũng như tiếng Anh chuyên ngành du lịch bởi nó rất hữu ích cho việc nói tiếng Anh. Không có vốn từ vựng chúng ta sẽ gặp nhiều khó khăn khi giao tiếp thực tế tại các tuyến điểm du lịch cũng như trong nhiều tình huống xử lý khác nhau.

Thứ ba, người học cần được đi trải nghiệm thực tế nhiều. Các kiến thức thực tế về các tuyến điểm du lịch vô cùng quan trọng phục vụ tốt cho quá trình học tiếng Anh chuyên ngành. Bằng nhiều cách khác nhau người học cố gắng tổ chức các chuyến đi thực tế để hiểu biết về các điểm du lịch cũng như tới đó thuyết trình tiếng Anh và có cơ hội để giao tiếp với khách nước ngoài. Đây là biện pháp vô cùng hữu ích để người học thực hành nói tiếng Anh nâng cao trình độ bản thân.

3. Kết luận

Để tăng cường hội nhập quốc tế và nâng cao chất lượng nhân lực du lịch tỉnh Thanh Hóa ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ du lịch thì việc tăng cường ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh chuyên ngành du lịch nói riêng phải được xem là một trong những yêu cầu bắt buộc về mặt kỹ năng với sự gia tăng ngày càng lớn các khu/điểm du lịch thu hút ngày càng nhiều du khách quốc tế. Trong thời gian tới, để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh chuyên ngành cho đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên cho ngành du lịch Thanh Hóa, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau: thống nhất và chuẩn hóa chương trình đào tạo; xây dựng đồng bộ nguồn tài liệu phục vụ dạy và học cũng như các tài liệu hỗ trợ bằng song ngữ Việt – Anh; đổi mới các hình thức tổ chức dạy - học nhằm phát triển kỹ năng sử dụng tiếng Anh vào mọi trường hợp công tác; xây dựng nhiều hơn nữa các bài tập tình huống và thuyết trình theo chủ đề trong công tác kiểm tra, đánh giá; tạo động lực, động cơ học tập tích cực cho người học; tận dụng và khai thác có hiệu quả đội ngũ giảng viên tại các cơ sở giáo dục chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phan Văn Hòa, 2011. Dạy và học tiếng Anh theo các mục đích cụ thể ở Việt Nam giai đoạn 2010 - 2020 từ góc nhìn thực tiễn và hướng chiến lược của Đề án Ngoại ngữ quốc gia, *Tạp chí Ngôn ngữ & Đời sống*, 12 (194).
- [2] Hoàng Thị Xuân Hoa, 2014. *Nghiên cứu xây dựng hệ thống đánh giá các chuẩn kỹ năng tiếng Anh*, Đại học Ngoại ngữ- Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [3] Nguyễn Quốc Hưng, M.A, 2004. *Kỹ thuật dạy tiếng Anh ở Việt Nam*. Nxb Giáo dục, Hà Nội.
- [4] Đào Hồng Thu, 2007. *Phương pháp dạy - học ngoại ngữ*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học, Học viện Kỹ thuật Quân sự, Hà Nội.
- [5] Lê Thị Tuyết Mai, 2010. *Tiếng Anh du lịch di tích lịch sử văn hóa*. Nxb Đại học Hà Nội, Hà Nội.
- [6] Lê Thị Tuyết Mai, 2010. *Tiếng Anh du lịch lễ hội Việt Nam*. Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [7] Nguyễn Thị Thảo, 2015. *Giải pháp nâng cao hiệu quả của việc tự học tiếng Anh chuyên ngành hướng dẫn du lịch, đáp ứng yêu cầu về trình độ ngoại ngữ của khóa học kỹ năng hướng dẫn du lịch tại Khoa Du lịch, Viện Đại học Mở Hà Nội*.

- [8] Nguyễn Thành Phương, Nguyễn Thị Minh Thư, Nguyễn Thị Hải Hồng, 2019. “Thực trạng việc học Tiếng Anh giao tiếp du lịch của sinh viên ngành Việt Nam học Trường Đại học Sài Gòn”. *Tạp chí Khoa học Đại học Sài Gòn*, Số 66 (6/2019).
- [9] Vũ Thị Thanh Nhã, 2018. “Đạy - học tiếng Anh chuyên ngành du lịch: định hướng và nhu cầu người học”. *Tạp chí Nghiên cứu Nước ngoài*, Tập 34, Số 6 (2018).

ABSTRACT

The importance of specialized English in the training program of tour guides for Thanh Hoa tourism

Le Thanh Ha

Board of Managers, Thanh Hoa University of Culture, Sports and Tourism

Not only is important to the promotion and attractiveness of international tourists, the quality of the training program of specialized English for tour guides but also contributes to the development of local tourism and promotes the reputation of the training institution. Surveys and sociological investigations are included in the paper to clarify the current situation of tour guides' usage of specialized English in professional tourism activities in Thanh Hoa. Therefore, some appropriate solutions based on the perspective of state management and training activities are proposed to improve the quality of the training program of specialized English for tour guides in Thanh Hoa.

Keywords: specialized English, tour guide, tourism, Thanh Hoa.