

PHẢN HỒI CỦA CỰU SINH VIÊN NGÀNH ĐIỆN – ĐIỆN TỬ VỀ KỸ NĂNG TIẾNG ANH SỬ DỤNG TẠI NƠI LÀM VIỆC

ĐỖ THỊ HUYỀN THANH* - LÊ THỊ THU HƯƠNG** - TRẦN THỊ KIM HUỆ***

Tóm tắt: Phản hồi của sinh viên tốt nghiệp về giảng viên, nhà trường và chương trình học là một phần thông tin quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của một trường đại học. Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu về mức độ hài lòng của các cựu sinh viên thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử tốt nghiệp Đại học Công nghiệp Hà Nội đối với kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc. Bảng câu hỏi khảo sát được sử dụng là một công cụ chính để thu thập dữ liệu cho nghiên cứu. 108 cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử đã tham gia khảo sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết cựu sinh viên hài lòng với 4 kỹ năng tiếng Anh nghe, nói, đọc và viết, trong đó kỹ năng đọc được đánh giá là kỹ năng cựu sinh viên tự tin và hài lòng nhất tại nơi làm việc. Một số đề xuất được nhóm tác giả đưa ra nhằm nâng cao mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc.

Từ khóa: Phản hồi, hài lòng, cựu sinh viên, các kỹ năng tiếng Anh, nơi làm việc.

Abstract: Feedback from graduated students about the faculty, the university and the curriculum is an important piece of information that contributes to the improvement of the university training quality. This article reports the results of the research on the satisfaction level of alumni of Electrical Engineering and Electronic Engineering Faculty graduated from Hanoi University of Industry with the English skills

in the workplace. The survey questionnaire was used as a primary tool to collect data for the study. 108 alumni of Electrical and Electronics participated in the survey. Research results show that most alumni are satisfied with four English skills: listening, speaking, reading and writing, in which reading skill is considered the alumni's most confident and satisfied skill in the workplace. Some suggestions are made by the authors to improve the satisfaction level of alumni about English skills in the workplace.

Keywords: Feedback, satisfaction, alumni, English skills, workplace.

1. Đặt vấn đề

Trong môi trường làm việc ở Việt Nam như hiện nay đòi hỏi sinh viên (SV) tốt nghiệp không chỉ có kiến thức chuyên môn về ngành được đào tạo mà còn phải có các kỹ năng về ngoại ngữ, đặc biệt là các kỹ năng tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp để đáp ứng được các yêu cầu của doanh nghiệp. Với mong muốn đào tạo ra được những người lao động đáp ứng được các nhu cầu của nhà tuyển dụng, Đại học Công nghiệp Hà

* TS - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội; Email: thanhhdth@hau.edu.vn

** ThS - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*** ThS - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Nội đã giao nhiệm vụ cho Khoa Ngoại ngữ tiến hành thực hiện khảo sát và phân tích nhu cầu sử dụng tiếng Anh của người lao động tại nơi làm việc để xây dựng các chương trình tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp cho SV thuộc ba nhóm ngành Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại. Giai đoạn đầu, các chương trình này được sử dụng để giảng dạy cho SV đại học khóa 10 thuộc 3 nhóm ngành trên. Sau 5 năm xây dựng và thực hiện (từ 2015 đến 2020), khóa SV ngành Điện - Điện tử đầu tiên được nhà trường áp dụng dạy chương trình tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp đã tốt nghiệp. Nhằm đánh giá sự phù hợp và tính hiệu quả của chương trình giảng dạy cũng như sự hài lòng của các cựu SV ngành Điện - Điện tử về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc, nhóm tác giả đã thực hiện nghiên cứu “*Phản hồi của cựu sinh viên ngành Điện - Điện tử về kỹ năng tiếng Anh sử dụng tại nơi làm việc*”. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm khảo sát mức độ hài lòng và mức độ tự tin của các cựu SV về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc. Phản hồi của người học không chỉ có giá trị đóng góp cho sự phát triển tốt cho từng giảng viên (GV), giúp cải tiến chương trình đào tạo mà còn tăng thêm sự tham gia, gắn kết của SV với trường học và tạo động lực học tích cực. 108 cựu SV nhóm ngành Điện - Điện tử tham gia khảo sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết cựu SV đại học khóa 10 ngành Điện - Điện tử tốt nghiệp Đại học Công nghiệp Hà Nội hài lòng với kỹ năng đọc và kỹ năng viết tiếng Anh trong công việc. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của cựu SV về kỹ năng nghe và kỹ năng nói tiếng Anh tại nơi làm việc còn chưa cao. Nghiên cứu cũng đã đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao mức độ hài lòng của các cựu SV kỹ thuật đối với tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp trong môi trường học kết hợp.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Phản hồi của người học

Phản hồi của người học về GV, nhà trường và chương trình giảng dạy có nguồn gốc bắt đầu từ Mỹ từ những năm 1920 tại Trường Đại học Washington, những năm sau đó thì hầu hết các trường ở khu vực Bắc Mỹ đều sử dụng hình thức đánh giá thông qua lấy ý kiến phản hồi của người học.

Phản hồi của người học đóng góp rất lớn cho việc cải tiến phương pháp dạy học ở đại học. Các phản hồi của SV hoặc cựu SV cung cấp cho GV và nhà trường những thông tin cụ thể, cần thiết và đưa ra hướng cải thiện tích cực, có hiệu quả, giúp thay đổi phương pháp giảng dạy của GV và điều chỉnh chương trình giảng dạy nhằm đáp ứng được cao nhất nhu cầu của người học và của xã hội. Đồng thời, cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin chính xác, kịp thời để hiệu chỉnh, điều hành ngày một tốt hơn [8].

Trong lĩnh vực nghiên cứu và đánh giá chất lượng giảng dạy thì Buss [7] cho rằng: Lấy ý kiến phản hồi của SV để đánh giá GV không chỉ có giá trị đóng góp cho sự phát triển tốt của từng GV, giúp cải tiến chương trình đào tạo mà còn tăng thêm sự tham gia, gắn kết của SV với trường học và tạo động lực học tích cực đối với SV.

Theo nghiên cứu của Bộ Giáo dục Mỹ năm 1991 dựa trên khảo sát của 40.000 GV đại học thì 97% GV cho rằng cần sử dụng các phản hồi của SV để kiểm tra hoạt động giảng dạy. Ramsden cũng đưa ra kết luận tương tự trong báo cáo của một nghiên cứu ở Australia năm 1993 (dẫn theo [12]).

Một trong những thành phần tham gia đánh giá hoạt động giảng dạy của GV đại học là sự tham gia của người học (thường là SV đại học chính quy). SV được xem là một thành phần tham gia đặc biệt vì họ là

“khách hàng” trực tiếp của hoạt động giảng dạy của GV nói riêng và của hoạt động đào tạo nói chung. Họ là người có quyền đòi hỏi chất lượng giảng dạy, là người trực tiếp tiếp nhận toàn bộ quá trình giảng dạy với tất cả các hình thức cũng như hoạt động giảng dạy của GV. Chất lượng học tập của người học phụ thuộc vào nhiều yếu tố nhưng chất lượng giảng dạy là yếu tố quyết định nhất. Do đó, người học là người có động cơ nhất trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy của GV, có động cơ nhận xét những điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động giảng dạy của GV, qua đó giúp GV nâng cao chất lượng giảng dạy của mình; giúp cán bộ quản lý trong các cơ sở giáo dục đại học có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá GV; góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy ở cơ sở giáo dục đại học [1].

Tóm lại, lấy ý kiến phản hồi của người học về GV, nhà trường và chương trình giảng dạy là việc làm cần thiết. Thông qua hoạt động này người học đóng góp ý kiến với GV; đồng thời cung cấp những “thông tin ngược” để GV kiểm tra lại hoạt động giảng dạy của mình, thái độ phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động, cơ sở vật chất phục vụ cho việc giảng dạy và học tập. Ngoài ra còn là sự phản hồi của xã hội đối với chất lượng giảng dạy của nhà trường đã đạt được hay chưa. Qua đó, xây dựng đội ngũ GV, viên chức, người lao động có những phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, nâng cao năng lực sư phạm giúp GV phát huy những thế mạnh và ưu điểm, khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động giảng dạy. Bên cạnh đó, phản hồi của người học giúp người học nâng cao ý thức, trách nhiệm trong học tập, nghiên cứu, tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng và được thể hiện chính kiến của bản thân đối với hoạt động giảng dạy trong nhà trường.

2.2. Khái niệm chung về sự hài lòng

Theo Kotler [10], sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng.

Cùng quan điểm với Kotler, Zeithaml và các cộng sự [15] cho rằng sự hài lòng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Như vậy, sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ thương mại được hình thành trên cơ sở so sánh giữa kinh nghiệm của bản thân với thực tế sử dụng sản phẩm hay dịch vụ.

Trong lĩnh vực giáo dục, Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiền [2] chia ra hai nhóm khách hàng: khách hàng bên ngoài (những người sử dụng kết quả của giáo dục đại học) và khách hàng bên trong (SV, GV và nhân viên hành chính của nhà trường). Nếu xét trên phương diện khách hàng là người sử dụng thành quả của giáo dục (những SV tốt nghiệp đại học) thì sự hài lòng là đánh giá của người sử dụng về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của SV tốt nghiệp so với yêu cầu của các cơ quan hoặc doanh nghiệp.

2.3. Khái niệm về các kỹ năng tiếng Anh

Tiếng Anh cũng như bất kỳ ngôn ngữ nào khác, đều bao gồm bốn kỹ năng: nghe, nói, đọc, viết. Cả bốn kỹ năng trên đều có một phần quan trọng riêng và phần lớn chúng ta sẽ sử dụng những kỹ năng đó vào những thời điểm khác nhau.

Kỹ năng nghe: Nghe là một quá trình cho phép người nghe hiểu được một thông điệp, giúp họ tham gia vào hội thoại và thành công trong giao tiếp. Nếu không có kỹ năng nghe, người tham gia vào hoạt động giao tiếp sẽ không tiếp nhận được thông điệp, và do đó, họ cũng không thể phản hồi nhanh chóng và hiệu quả được.

Rất nhiều nhà nghiên cứu cho rằng bước quan trọng nhất để bắt đầu học tập một ngôn ngữ khác ngoài tiếng mẹ đẻ là cố gắng để nghe được ngôn ngữ đó. Brette [6] nhận định rằng “nghe hiểu là một kỹ năng ngôn ngữ có tính quyết định. Nó đóng vai trò quan trọng trong quá trình thụ đắc ngôn ngữ”.

Lindsay và Knight [11] cho rằng kỹ năng nghe là một kỹ năng tiếp nhận ngôn ngữ hơn là tạo ra ngôn ngữ. Tuy nhiên, nghe không hoàn toàn là một kỹ năng thụ động. Việc xem xét kỹ nghe là chủ động hay bị động là phụ thuộc vào người nghe. Khi người nghe tham gia vào một cuộc hội thoại thì kỹ năng nghe được cho là chủ động vì khi đó người nghe có quyền tạm dừng cuộc hội thoại đó để đặt câu hỏi cho người nói, nhưng khi nghe một bản tin trên đài hoặc phương tiện thông tin đại chúng thì việc nghe trở nên bị động hơn.

Theo Helgesen [9], nghe là kỹ năng chủ động và có mục đích. Trong quá trình nghe, người nghe không chỉ nắm bắt nội dung họ đang nghe mà còn có thể liên hệ nội dung nghe với những thông tin họ đã biết trước đó để hiểu bài nghe. Ngoài ra, Helgesen cũng cho rằng khi nghe, người nghe không chỉ đơn thuần là nghe từ ngữ mà cần phải hiểu được hàm ý ẩn chứa sau những từ ngữ ấy.

Như vậy, có thể thấy kỹ năng nghe đóng một vai trò quan trọng trong quá trình học ngoại ngữ. Nghe hiểu là kỹ năng chủ động với mục đích xác định được thông điệp của lời nói cũng như các yếu tố ngôn ngữ xung quanh lời nói bao gồm từ vựng, ngữ pháp và ngữ âm.

Kỹ năng đọc: Theo Anderson [5] “đọc là một quá trình chủ động, thành thạo liên quan đến người đọc và tài liệu đọc trong việc xây dựng ý nghĩa”.

Aebersold và Field [4] chia sẻ quan điểm về đọc khi nêu rõ “đọc là những gì sẽ xảy ra khi người đọc nhìn vào một văn bản và gán ý nghĩa cho những biểu tượng trong văn

bản đó. Các văn bản và người đọc là hai thực thể vật chất cần thiết cho quá trình đọc diễn ra. Tuy nhiên, chính sự tương tác giữa văn bản và người đọc mới cấu thành nên ý nghĩa thực sự”.

Kỹ năng nói: Kỹ năng nói là khả năng biểu đạt bằng lời nói, được hình thành và phát triển trong quá trình giao tiếp, người học nắm vững và thực hiện các hành vi giao tiếp khác nhau. Theo Bùi Thị Thúy Nga [3], kỹ năng nói được coi là mặt biểu hiện bên ngoài của năng lực, trí tuệ.

Trong bài viết của mình, Shumin [14] cho rằng: “nói là kỹ năng đáng được chú ý đến nhiều cả trong quá trình học tiếng mẹ đẻ và học ngoại ngữ”.

Theo Nunan [13], “đối với hầu hết người học thì việc làm chủ kỹ năng nói là yếu tố quan trọng nhất của quá trình học một ngoại ngữ và sự thành công trong kỹ năng nói được đánh giá bởi khả năng triển khai một cuộc hội thoại bằng ngôn ngữ đó”.

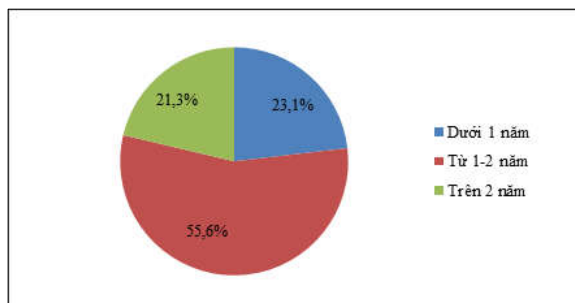
Kỹ năng viết: Viết là một trong những kỹ năng quan trọng nhất trong quá trình thụ đắc ngôn ngữ thứ hai, yêu cầu sự phối hợp giữa nhiều kỹ năng khác nhau. Kỹ năng viết bao gồm sự phát triển về ý tưởng, sự biểu đạt về ngôn ngữ và trải nghiệm đối với các chủ đề viết khác nhau. Trong bốn kỹ năng tiếng Anh thì kỹ năng viết luôn là một thách thức với hầu hết người học ngoại ngữ.

Theo Richards và Renandya [14], khó khăn nằm ở chỗ quá trình viết đòi hỏi sự kết hợp phức tạp giữa các kỹ năng phụ trợ bậc cao (ví dụ: lên kế hoạch và tổ chức bài viết) và bậc thấp (ví dụ: chính tả, chấm câu, lựa chọn từ ngữ).

Tóm lại, “viết là một kỹ năng ngôn ngữ rất khó nắm bắt”, đó là “một quá trình xảy ra trong một quãng thời gian, đặc biệt là khi chúng ta mất một thời gian nào đó để nghĩ về việc tạo ra một văn bản trước” [10].

3. Kết quả nghiên cứu

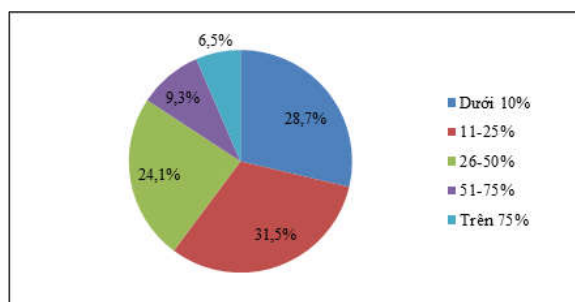
3.1. Kinh nghiệm làm việc của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử



Biểu đồ 1. Kinh nghiệm làm việc của cựu sinh viên

Biểu đồ 1 thể hiện thông tin về kinh nghiệm làm việc của 108 cựu SV nhóm ngành Điện - Điện tử khóa 10 Đại học Công nghiệp Hà Nội. Kết quả khảo sát cho thấy 55,6% cựu SV có kinh nghiệm làm việc từ 1-2 năm, số còn lại có kinh nghiệm làm việc dưới 1 năm (23,1%) hoặc trên 2 năm (21,3%). Điều này cho thấy một số SV có việc làm ngay sau khi tốt nghiệp, một số khác chưa xin được việc ngay sau khi ra trường.

3.2. Thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử

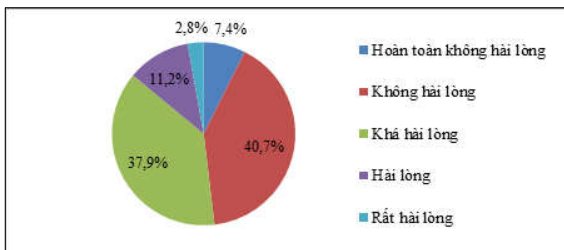


Biểu đồ 2. Thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Biểu đồ 2 thể hiện thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu SV nhóm ngành Điện - Điện tử. 31,5% cựu SV sử dụng 11% - 25% tiếng Anh tại nơi làm việc; 24,1% sử dụng 26% - 50% tiếng Anh trong công

việc; 9,3% sử dụng tiếng Anh trên 51% - 75% trong công việc; 6,5% sử dụng tiếng Anh trên 75% tại nơi làm việc và 28,7% sử dụng tiếng Anh dưới 10% trong công việc.

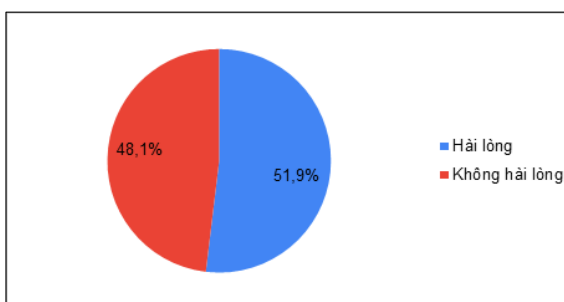
3.3. Đánh giá chung về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử



Biểu đồ 3. Đánh giá chung về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Biểu đồ 3 thể hiện mức độ hài lòng về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu SV nhóm ngành Điện - Điện tử. 37,9% cựu SV khá hài lòng về năng lực tiếng Anh của bản thân. Tuy nhiên 40,7% cựu SV lại không hài lòng với năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc của họ. Số cựu SV còn lại hài lòng (11,2%), rất hài lòng (2,8%) và hoàn toàn không hài lòng (7,4%). Kết quả trên cho thấy cựu SV nhóm ngành Điện - Điện tử cũng có yêu cầu cao về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc. Vì thế, mức độ hài lòng của họ về năng lực tiếng Anh cũng chưa cao.

3.4. Đánh giá về năng lực tiếng Anh nói chung tại nơi làm việc của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử



Biểu đồ 4. Mức độ hài lòng về năng lực tiếng Anh nói chung tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Biểu đồ 4 thể hiện mức độ hài lòng về năng lực tiếng Anh của cựu SV ngành Điện - Điện tử tại nơi làm việc. 56% cựu SV hài lòng và 52% không hài lòng về năng lực tiếng Anh mà họ sử dụng trong công việc.

3.5. Mức độ tự tin về kỹ năng tiếng Anh của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử tại nơi làm việc

Bảng 1. Mức độ tự tin của cựu sinh viên về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc

Mức độ tự tin	Số lượt chọn	Tỉ lệ (%)
Kỹ năng nghe	38	22,9
Kỹ năng nói	27	16,2
Kỹ năng đọc	76	45,8
Kỹ năng viết	25	15,1
Tổng	166	100

Bảng 1 thể hiện mức độ tự tin của cựu SV về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc. Tổng số có 166 lượt lựa chọn các kỹ năng tiếng Anh mà cựu SV tự tin tại nơi làm việc, trong đó 76 lượt cựu SV (45,8%) tự tin với kỹ năng đọc, 38 lượt cựu SV (22,9%) tự tin với kỹ năng nghe, 27 lượt cựu SV (16,2%) tự tin với kỹ năng nói và 25 lượt cựu SV (15,1%) tự tin với kỹ năng viết. Như vậy, cựu SV tự tin với kỹ năng đọc chiếm tỉ lệ cao nhất và kỹ năng viết có tỉ lệ tự tin thấp nhất.

3.6. Mức độ hài lòng về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử

3.6.1. Mức độ hài lòng về kỹ năng nói tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Số liệu bảng 2 cho thấy 27,7% cựu SV khá hài lòng, 8,4% hài lòng và 1,8% rất hài lòng với kỹ năng nói của bản thân tại nơi làm việc, trong khi đó 50,1% cựu SV không hài lòng và 12% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng nói được sử dụng trong công việc. Kết quả khảo sát này cho thấy cựu SV

Bảng 2. Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nói tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỉ lệ (%)
Hoàn toàn không hài lòng	13	12,0
Không hài lòng	55	50,1
Khá hài lòng	30	27,7
Hài lòng	8	8,4
Rất hài lòng	2	1,8
Tổng số	108	100

không hài lòng với kỹ năng nói tiếng Anh tại nơi làm việc.

3.6.2. Mức độ hài lòng về kỹ năng nghe tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Bảng 3. Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nghe tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỉ lệ (%)
Hoàn toàn không hài lòng	11	10,2
Không hài lòng	53	49,2
Khá hài lòng	30	27,7
Hài lòng	12	11,1
Rất hài lòng	2	1,8
Tổng số	108	100

Bảng 3 cung cấp thông tin về mức độ hài lòng của cựu SV về kỹ năng nghe tại nơi làm việc. 27,7% cựu SV khá hài lòng, 11,1% hài lòng và 1,8% rất hài lòng với kỹ năng nghe tại nơi làm việc. Tuy nhiên, 49,2% cựu sinh viên không hài lòng và 10,2% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng nghe được sử dụng trong công việc của họ.

Kết quả khảo sát cho thấy, vẫn còn khá nhiều cựu sinh viên (59,4%) chưa hài lòng với kỹ năng nghe tiếng Anh tại nơi làm việc vì nhiều lý do khác nhau. Theo chia sẻ trong bảng khảo sát, một số cựu sinh viên phản hồi rằng họ không hài lòng với kỹ năng nghe là do họ nghe không hiểu hoặc chưa có môi

trường tiếp xúc nhiều với tiếng Anh, có nhóm cựu sinh viên thì cho rằng vốn từ vựng của họ còn hạn chế nên cũng gây khó khăn cho việc nghe hiểu, nhóm khác lại nói rằng họ chỉ mới nghe hiểu được mức độ cơ bản hoặc nghe tiếng Anh giao tiếp thông thường, tuy nhiên nghe hiểu các thuật ngữ chuyên ngành thì họ còn gặp nhiều khó khăn.

3.6.3. Mức độ hài lòng về kỹ năng đọc tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Bảng 4. Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng đọc tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỉ lệ (%)
Hoàn toàn không hài lòng	5	4,6
Không hài lòng	24	22,2
Khá hài lòng	59	54,6
Hài lòng	16	14,8
Rất hài lòng	4	3,8
Tổng số	108	100

Số liệu bảng 4 cho thấy phần lớn cựu sinh viên (54,6%) khá hài lòng, 14,8% hài lòng và 3,8% rất hài lòng với kỹ năng đọc hiểu tiếng Anh của bản thân tại nơi làm việc. Trong khi đó, 22,2% cựu sinh viên không hài lòng và 4,6% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng đọc hiểu tiếng Anh được sử dụng trong công việc của họ.

3.6.4. Mức độ hài lòng về kỹ năng viết tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Bảng 5 cho thấy 42,6% cựu sinh viên khá hài lòng, 6,5% hài lòng và 2,8% rất hài lòng với kỹ năng viết tiếng Anh của bản thân tại nơi làm việc, trong khi đó có 38,9% cựu sinh viên không hài lòng và 9,2% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng viết tiếng Anh được sử dụng trong công việc của họ.

Tóm lại, cựu sinh viên nhóm ngành Điện - Điện tử có mức hài lòng đối với kỹ năng

Bảng 5. Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng viết tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỉ lệ (%)
Hoàn toàn không hài lòng	10	9,2
Không hài lòng	42	38,9
Khá hài lòng	46	42,6
Hài lòng	7	6,5
Rất hài lòng	3	2,8
Tổng số	108	100

đọc và viết tiếng Anh cao hơn so với mức hài lòng đối với kỹ năng nói và nghe tiếng Anh tại nơi làm việc.

4. Đề xuất

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các cựu sinh viên thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử hài lòng nhất về kỹ năng đọc và kỹ năng viết tiếng Anh tại nơi làm việc. Điều đó cho thấy chương trình giảng dạy tiếng Anh định hướng nghề nghiệp tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã phần nào đáp ứng được yêu cầu về kỹ năng đọc hiểu đối với sinh viên kỹ thuật nhóm ngành Điện - Điện tử.

Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa các kỹ năng tiếng Anh cho sinh viên, cũng như đáp ứng yêu cầu khắt khe của các nhà tuyển dụng, chúng tôi đưa ra một số đề xuất về cải tiến chương trình và phương pháp giảng dạy tiếng Anh định hướng nghề nghiệp cho sinh viên thuộc các ngành kỹ thuật khác được đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Đối với chương trình giảng dạy

Đối với chương trình giảng dạy tiếng Anh nên phát triển đồng đều cả 4 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết theo phương pháp học kết hợp, trong đó phát triển mạnh kỹ năng giao tiếp nghe và nói hơn nữa để làm nâng cao mức độ hài lòng của cựu sinh viên về hai kỹ năng sản sinh ngôn ngữ này nhằm đáp ứng yêu cầu về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên. Chương trình giảng dạy nên gắn

với thực tiễn nghề nghiệp đồng thời phát triển được các kỹ năng làm việc khác.

Đối với phương pháp giảng dạy

Các cấp quản lý thường xuyên tổ chức các khóa bồi dưỡng về phương pháp giảng dạy ngoại ngữ trong môi trường kết hợp trực tuyến và trực tiếp nhằm phát huy hiệu quả của chương trình giảng dạy mà trường đã xây dựng, đồng thời thúc đẩy tính tự học của sinh viên theo mô hình học kết hợp. Ngoài ra, các giáo viên tham gia giảng dạy tiếng Anh định hướng nghề nghiệp nên được trang bị đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để đáp ứng được yêu cầu của chương trình giảng dạy tiếng Anh của nhà trường, nhằm tăng sự hứng thú và sự sẵn sàng tham gia học tập của sinh viên.

5. Kết luận

Phản hồi từ các cựu sinh viên đối với kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc là thông tin có giá trị đặc biệt quan trọng đối với các cơ sở đào tạo. Các thông tin phản hồi này là đáng tin cậy cho nhà cung cấp dịch vụ, cụ thể là các cơ sở đào tạo, trong việc đánh giá và cải tiến các chương trình giảng dạy, phương pháp giảng dạy và các dịch vụ của mình để đáp ứng các nhu cầu của người lao động.

Nghiên cứu được thực hiện với sự tham gia của 108 cựu SV thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử tốt nghiệp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết cựu SV hài lòng với kỹ năng đọc hiểu và kỹ năng viết tiếng Anh trong công việc của họ. Tuy nhiên, mức độ hài lòng về kỹ năng nghe và kỹ năng nói còn chưa cao, vì vậy nhóm nghiên cứu cũng đã đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao mức độ hài lòng của cựu sinh viên ngành Điện - Điện tử về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc thông qua việc cải thiện chương trình giảng dạy và phương pháp giảng dạy tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp trong môi trường học kết hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Ngọc Hòa, “Đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên đại học”, *Tạp chí Luật học*, tr.72-73, 2007.
- [2] Nguyễn Hoàng Lan, Nguyễn Minh Hiền, “Đánh giá của người sử dụng lao động về chất lượng đào tạo đại học: Một nhóm nghiên cứu đối với nhóm ngành kỹ thuật - công nghệ”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, Tập 31, Số 2, tr.1-14, 2015.
- [3] Bùi Thị Thúy Nga, “Tổng quan về tri thức, kỹ năng, kỹ xảo”, *Tạp chí Khoa học Xã hội Việt Nam*, số 11, tr.37, 1963.
- [4] Aebersold, J. A., and Field, M. L., *From reader to reading teacher: Issues and strategies for second language classrooms*, Cambridge University Press, Cambridge, 1997.
- [5] Anderson, N. J., *Exploring second language reading: Issues and strategies*, Heinle & Heinle, Boston, 1999.
- [6] Brette, P., “Multimedia for listening comprehension: The design of a multimedia-based resource for developing listening skills”, *System*, Vol.23, Issue 1, pp.77-85, 1995.
- [7] Buss, T. D., “Student evaluation for curriculum and teacher development”, *The Vocational Aspect of Education*, Vol.28, Issue 69, pp.19-23, 1976.
- [8] Cohen, P. A., “Effectiveness of Student-rating Feedback for Improving College Instruction: A Meta-Analysis”, *Research Higher Education*, Vol.13, Issue 4, pp.321-341, 1980.
- [9] Helgesen, M., “Teaching listening”, in Nunan, D. (Ed.), *Practical English language teaching*, McGraw Hill, New York, 2003.
- [10] Kotler, P. and Armstrong, G., *Principles of marketing*, Ninth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2001.
- [11] Lindsay, C. and Knight, P., *Learning and teaching English: A course for teachers*, Oxford University Press, Oxford, 2006.
- [12] Marincovich, M., “Using student feedback to improve teaching”, in Peter Seldin and Associates, *Changing practices in evaluating teaching: A practical guide to improved faculty performance, and promotion/tenure decisions*, Anker Publishing Co., Bolton, 1999.
- [13] Nunan, D., *Language teaching methodology London*, Prentice Hall International, New Jersey, 1991.
- [14] Shumin, K., “Factors to consider: Developing adult EFL students speaking abilities”, in Richards, J. C. and Renandya, W. A. (Eds.), *Methodology in language teaching*, Cambridge University Press, Cambridge, 2002.
- [15] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D., *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*, Fourth Edition, McGraw Hill, New York, 2006.