

Đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Đỗ Thị Hạnh*, Vũ Thị Phương Thoa**

Nhận ngày 9 tháng 5 năm 2023. Chấp nhận đăng ngày 25 tháng 7 năm 2023.

Tóm tắt: Bài viết này được thực hiện nhằm đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các doanh nghiệp về các kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của sinh viên khóa 10 (2015-2019) đã tốt nghiệp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tại nơi làm việc. 80 doanh nghiệp thuộc 3 lĩnh vực Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại tham gia khảo sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết doanh nghiệp hài lòng với kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của sinh viên đại học khóa 10 tốt nghiệp trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, trong đó nói được đánh giá là kỹ năng quan trọng nhất tại nơi làm việc. Nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với kỹ năng tiếng Anh của sinh viên tại nơi làm việc.

Từ khóa: Doanh nghiệp sử dụng lao động, mức độ hài lòng, sinh viên tốt nghiệp, kỹ năng sử dụng tiếng Anh.

Phân loại ngành: Ngôn ngữ học

Abstract: This article was conducted to evaluate the satisfaction level of enterprises regarding the English listening and speaking performance at work of students of the 10th course (2015-2019) who graduated from Hanoi University of Industry. 80 businesses in the three fields of Electricity - Electronics, Tourism - Hotel and Economy - Trade participated in the survey. Research results show that most businesses are satisfied with the English listening and speaking performance of 10th intake students graduating from Hanoi University of Industry, in which speaking is considered the most important skill at workplace. The study also proposes a number of solutions to improve businesses' satisfaction with students' English performance in the workplace.

Keywords: Enterprises employing workers, satisfaction level, graduates, English using skill.

Subject classification: Linguistics

1. Mở đầu

Sự thành công của các cơ sở giáo dục đại học phụ thuộc vào khả năng sinh viên của trường đó được tuyển dụng và thực hiện công việc tại nơi làm việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Sinh viên sau khi tốt nghiệp mong muốn tìm được việc làm có mức thu nhập tốt và có được các cơ hội thăng tiến cũng như phát triển nghề nghiệp. Về phía người sử dụng lao động, họ mong đợi sinh viên được các nhà trường đào tạo một cách nghiêm túc và bài bản để chuẩn bị tốt cho sinh viên tham gia vào thế giới công việc trong tương lai.

Nghiên cứu này đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc của sinh viên tốt nghiệp đại học khóa 10 học tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp thuộc 3 nhóm ngành được đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội: Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại. Ngoài ra, nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với kỹ năng tiếng Anh của sinh viên tại nơi làm việc.

*** Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
Email: hanhdt@hau.edu.vn, vuthiphuongthoa@hau.edu.vn

Để đạt được mục tiêu, nghiên cứu cần trả lời 3 câu hỏi sau: (1) Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của sinh viên tốt nghiệp đại học khóa 10 trường Đại học Công nghiệp Hà Nội như thế nào? (2) Kỹ năng tiếng Anh nào quan trọng nhất đối với người lao động tại nơi làm việc? (3) Giải pháp nào để nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của sinh viên tại nơi làm việc?

Nghiên cứu này sẽ góp phần nâng cao nhận thức của giảng viên và sinh viên về sự hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc. Từ đó, điều chỉnh và cải thiện đối với phương pháp giảng dạy và chương trình đào tạo tiếng Anh định hướng nghề nghiệp cho sinh viên thuộc các ngành được đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Trên cơ sở đó, nâng cao thương hiệu của khoa Ngoại ngữ nói riêng và của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội nói chung.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với kỹ năng tiếng Anh của sinh viên mới tốt nghiệp

2.1.1. Cơ sở đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với kỹ năng tiếng Anh của sinh viên mới tốt nghiệp

Để đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ, kể cả chất lượng đào tạo, các nhà nghiên cứu thường dùng mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985, 1988, 1991) để đo khoảng cách giữa mong đợi và đáp ứng và đề xuất các nguyên nhân có thể gây ra vấn đề về chất lượng dịch vụ (Parasuraman, A. và cộng sự, 1988).

Oliver (1980) đề xuất mô hình “Kỳ vọng - Xác nhận” được khái niệm hóa như một phương trình đơn giản: $Q = P - E$, trong đó Q là chất lượng dịch vụ, P là nhận thức của khách hàng về việc cung cấp dịch vụ nhất định, E là kỳ vọng của khách hàng về việc cung cấp dịch vụ (Oliver, R.L., 1980). Mô hình “Kỳ vọng - Xác nhận” cũng đã được nhiều nhà khoa học ở Việt Nam dùng để đánh giá chất lượng sinh viên tốt nghiệp như Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiền (2015) với đề tài “Đánh giá chất lượng sinh viên tốt nghiệp các ngành kỹ thuật”. Sái Công Hồng (2016) với đề tài nghiên cứu “Chất lượng sinh viên tốt nghiệp của Đại học Quốc gia Hà Nội dưới góc nhìn của người sử dụng lao động” sử dụng mô hình Kỳ vọng - Xác nhận của Oliver làm cơ sở để xác định chất lượng tân cử nhân Marketing. So sánh mức độ cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng tân cử nhân so với chính mong đợi của họ sẽ cho biết hoạt động đào tạo tại nhà trường đã đáp ứng đủ hay còn thiếu hụt kỹ năng nghề nghiệp cụ thể nào, với mức độ bao nhiêu. Đánh giá này sẽ là cơ sở để đề xuất các giải pháp hoàn thiện cho trường đại học.

2.2.2. Đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh của sinh viên là phản hồi dành cho đơn vị đào tạo

Một cuộc khảo sát về sự hài lòng luôn hướng tới việc xác định các lĩnh vực cần cải thiện (Kujala & Vaisanen, 1997; Verbeek et.al., 2001, 2005). Đây cũng là mục tiêu của các nhóm nghiên cứu có triển khai khảo sát đánh giá của nhà tuyển dụng về nội dung giảng dạy, liệu kết quả của quá trình đào tạo (thể hiện qua chất lượng nguồn nhân lực nhà trường cung ứng) có phù hợp với những gì cần thiết hoặc được mong đợi trong ngành hay không. Nếu có sự sai lệch, các trường đại học có thể thực hiện giải quyết và điều chỉnh ngay lập tức với các khóa đào tạo hiện tại (Kujala, V. & Vaisanen, S., 1997). Do đó, khảo sát về mức độ hài lòng, được coi là sự tương đồng giữa những gì người sử dụng lao động mong đợi và kết quả thực tế (Buck & Cosystem, 2010).

2.2. Kỹ năng nghe, nói tiếng Anh trong các nhóm ngành đào tạo

2.2.1. Kỹ năng nghe tiếng Anh

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 (1995) 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” (Brette, P., 1995).

Khi so sánh nghe với các kỹ năng khác, Morley (2001) chỉ ra rằng, trung bình mỗi người trong chúng ta nghe nhiều “gấp hai lần những gì chúng ta nói, gấp bốn lần những gì chúng ta đọc và gấp năm lần những gì chúng ta viết”.

Rubin và Thompson (1994) cũng khẳng định: “Kỹ năng nghe rất có thể là kỹ năng ngôn ngữ quan trọng nhất, bởi vì con người giành khoảng 60% thời gian của mình để nghe... Thêm vào đó, kỹ năng nghe mang lại cho bạn có cơ hội cảm nhận được ngôn ngữ và nâng cao toàn diện khả năng sử dụng ngôn ngữ”.

Như vậy, có thể thấy kỹ năng nghe đóng một vai trò quan trọng trong quá trình học và sử dụng 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.

2.2.2. Kỹ năng nói tiếng Anh

Kỹ năng nói là khả năng biểu đạt bằng lời nói. Kỹ năng nói khác với các kỹ năng khác như đọc, viết, nghe ở chỗ đó là sự kết hợp của nhiều yếu tố để phát ra lời nói. Kỹ năng nói là một dạng kỹ năng đặc biệt của con người; nó không phải là cái được di truyền và cũng không phải bẩm sinh. Kỹ năng 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. Kỹ năng nói được coi là mặt biểu hiện bên ngoài của năng lực, trí tuệ (Platonov, 1963).

Kỹ năng nói rất đa dạng và phong phú. Có nhiều cách để thể hiện ngôn ngữ cần diễn đạt. Với những người bình thường, người nói sử dụng lời nói để diễn đạt ý tưởng và nguyện vọng của mình; với những người khiếm khuyết về ngôn ngữ, họ sẽ dùng ngôn ngữ cơ thể như: chân tay, ánh mắt... để diễn đạt ý. Do đó, việc giảng dạy kỹ năng nói ngoại ngữ là dạy cho người học các cách thức, phương thức biểu đạt ý tưởng của mình bằng ngôn ngữ tương ứng. Quá trình này diễn ra bằng việc rèn luyện khả năng tư duy và phát triển năng lực giao tiếp bằng ngoại ngữ ở người học.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Bối cảnh nghiên cứu

Nghiên cứu mức độ hài lòng về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên đại học khóa 10 bắt đầu được thực hiện từ tháng 6 năm 2020. Các đối tượng sinh viên đều tốt nghiệp tháng 6 năm 2019 Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thuộc các nhóm ngành: Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại. Số liệu được thu thập sau khi sinh viên đại học khóa 10 tốt nghiệp được từ 1 năm trở lên và đã hoàn thành 6 học phần tiếng Anh định hướng nghề nghiệp theo phương pháp học kết hợp học trực tuyến và trực tiếp. Mỗi học phần tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp có 5 tín chỉ tương đương với 75 tiết, trong đó sinh viên học 40 tiết trực tiếp trên lớp và 35 tiết sinh viên tự học trên trang học trực tuyến. Một bài học trên trang học trực tuyến gồm các nội dung: từ vựng, ngữ pháp, nghe, đọc, viết, nói giúp sinh viên phát triển kiến thức ngôn ngữ và luyện tập các kỹ năng tiếp nhận. Các hoạt động học tập trực tuyến của sinh viên được thể hiện thông qua một hệ thống quản lý học tập, trong đó có báo cáo chi tiết về thời gian sinh viên đăng nhập, các bài tập sinh viên đã làm và thời gian mà sinh viên đã sử dụng để hoàn thành mỗi bài tập trực tuyến. Sau 2 bài học đều có một bài kiểm tra nhanh, giúp sinh viên tự kiểm tra đánh giá kiến thức và kỹ năng ngôn ngữ đã được giới thiệu và luyện tập trong 2 bài học trước đó. Đối với nội dung học trên lớp, mỗi học phần tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp gồm 8 bài học. Sinh viên học 2 buổi học tiếng Anh một tuần trên lớp, mỗi tuần 4 tiết và học trong 10 tuần mỗi học phần. Các bài học trên lớp được thiết kế từ 4-5 hoạt động cùng với chủ đề của các bài học trực tuyến nhưng tập trung chủ yếu vào luyện tập kỹ năng sử dụng ngôn ngữ như: nghe, nói, thuyết trình, thông qua các tình huống

ngành nghiệp. Sinh viên bắt buộc phải hoàn thành các nội dung học trực tuyến cho mỗi bài học trước khi lên lớp, giáo viên xuất báo cáo kết quả học tập, nhắc nhở và hướng dẫn thêm nếu sinh viên cần.

3.2. Đối tượng tham gia nghiên cứu

3.2.1. Doanh nghiệp

Nhóm nghiên cứu tiến hành lấy khảo sát mức độ hài lòng của 80 doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc đối với cựu sinh viên khóa 10 thuộc các nhóm ngành Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại đã tốt nghiệp tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Các doanh nghiệp được mời tham gia trả lời phiếu khảo sát được lựa chọn ngẫu nhiên với sự trợ giúp của Trung tâm hợp tác doanh nghiệp, các giảng viên và cựu sinh viên khóa 10. Trong đó bao gồm: 28 doanh nghiệp thuộc lĩnh vực Điện - Điện tử, 18 doanh nghiệp thuộc lĩnh vực Du lịch - Khách sạn và 34 doanh nghiệp thuộc lĩnh vực Kinh tế - Thương mại. Hầu hết người tham gia khảo sát là trưởng các bộ phận trong doanh nghiệp và thời gian làm việc ở vị trí hiện tại từ 2 năm trở lên. Thông tin về doanh nghiệp tham gia khảo sát được thể hiện trên bảng 1.

Bảng 1: Thông tin về doanh nghiệp tham gia khảo sát

Nhóm ngành	Số lượng doanh nghiệp (tỷ lệ %)
Điện - Điện tử	28 (35%)
Du lịch - Khách sạn	18 (22,5%)
Kinh tế - Thương mại	34 (42,5%)
Tổng	80 (100%)

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

3.2.2. Cựu sinh viên

Để tìm hiểu kỹ hơn về mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc, nhóm nghiên cứu cũng tiến hành lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc của 159 cựu sinh viên khóa 10 thuộc các nhóm ngành Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại đã tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội hiện đang làm việc tại 80 doanh nghiệp được chúng tôi mời tham gia trả lời bảng khảo sát trực tuyến. Tuy nhiên, có 37 phiếu khảo sát bị loại do cựu sinh viên không trả lời hết câu hỏi hoặc trả lời rất hài lòng hết các câu hỏi mà không có bất cứ thông tin giải thích gì thêm cho lựa chọn của họ. Do đó, tổng số phiếu khảo sát hợp lệ là 122 cựu sinh viên tốt nghiệp khóa 10. Thông tin về cựu sinh viên tốt nghiệp khóa 10 thuộc 3 nhóm ngành Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại (bảng 2).

Bảng 2: Thông tin về cựu sinh viên tham gia khảo sát

Nhóm ngành	Số lượng cựu sinh viên (tỷ lệ %)
Điện - Điện tử	49 (40,2%)
Du lịch - Khách sạn	37 (30,3%)
Kinh tế - Thương mại	36 (29,5%)
Tổng	122 (100%)

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

3.3. Công cụ nghiên cứu

Để tiến hành nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đã sử dụng bảng câu hỏi khảo sát doanh nghiệp và bảng khảo sát cựu sinh viên.

3.3.1. Bảng câu hỏi khảo sát doanh nghiệp

Nhằm thu thập thông tin cho nghiên cứu đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc của sinh viên đã tốt nghiệp khóa 10 tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, dựa vào các nghiên cứu đã được thực hiện về đánh giá mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đối với người lao động nói chung và dựa vào đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc nói riêng, nhóm nghiên cứu đã thiết kế một bảng điều tra khảo sát doanh nghiệp gồm 8 câu hỏi. Bảng câu hỏi khảo sát gồm có 3 phần chính: phần A (từ câu hỏi 1-3) hỏi về thông tin chung của cá nhân của doanh nghiệp bao gồm họ tên, cơ quan/công ty và vị trí làm việc. Phần B (từ câu hỏi 4 đến câu hỏi 7) hỏi về đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh nói chung và các kỹ năng nói, nghe tiếng Anh tại nơi làm việc của những người lao động tốt nghiệp từ Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, đồng thời nhóm tác giả cũng hỏi thêm kỹ năng tiếng Anh quan trọng nhất đối với người lao động tại doanh nghiệp. Trong phần B cũng bao gồm các câu hỏi thêm để doanh nghiệp giải thích rõ hơn cho những sự lựa chọn của họ. Phần C là một câu hỏi mở (câu hỏi 8) đề nghị doanh nghiệp bổ sung đề xuất với Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội để cải thiện chương trình giảng dạy tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp. Chi tiết của bảng câu hỏi khảo sát doanh nghiệp được đính kèm ở phụ lục A.

3.3.2. Bảng câu hỏi khảo sát cựu sinh viên

Bảng câu hỏi khảo sát cựu sinh viên tập trung vào việc thu thập ý kiến của cựu sinh viên khóa 10 thuộc các ngành: Công nghệ kỹ thuật Điện - Điện tử, Việt Nam học, Quản trị kinh doanh khách sạn, Tài chính Ngân hàng, Kế toán và Quản trị kinh doanh đã tốt nghiệp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về mức độ hài lòng về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc. Bảng khảo sát được chia thành ba phần chính, gồm 12 câu hỏi. Phần A (từ câu hỏi 1-5) hỏi về thông tin chung của cựu sinh viên, bao gồm: họ tên, cơ quan/công ty hiện tại, vị trí công việc, chuyên ngành đã học tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội và thời gian làm việc tại công ty. Phần B (từ câu hỏi 6-11) hỏi về mức độ hài lòng về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên, bao gồm: thời lượng sử dụng tiếng Anh trong công việc, năng lực tiếng Anh nói chung của cựu sinh viên tại nơi làm việc, kỹ năng tiếng Anh cựu sinh viên cảm thấy tự tin, kỹ năng tiếng Anh cựu sinh viên cảm thấy không tự tin, mức độ hài lòng về kỹ năng nói, mức độ hài lòng về kỹ năng nghe của cựu sinh viên tại nơi làm việc. Trong phần B cũng bao gồm các câu hỏi thêm để cựu sinh viên giải thích rõ hơn cho những sự lựa chọn của họ. Phần C là một câu hỏi mở (câu hỏi 12) đề nghị cựu sinh viên bổ sung đề xuất để cải thiện chương trình giảng dạy tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người lao động. Chi tiết của bảng câu hỏi khảo sát được đính kèm ở phụ lục B.

3.4. Quá trình thu thập dữ liệu

Việc thu thập dữ liệu được tiến hành sau khi sinh viên tốt nghiệp 1 năm trở lên và đã có việc làm tại các công ty/doanh nghiệp. Nhóm nghiên cứu chọn ngẫu nhiên các doanh nghiệp từ các cựu sinh viên hiện đang làm việc trong các doanh nghiệp đó. Thông tin về các cựu sinh viên được Trung tâm hợp tác doanh nghiệp và các giảng viên thuộc các khoa chủ quản cung cấp. Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 kéo dài nên các doanh nghiệp và cựu sinh viên được mời tham gia khảo sát online. Nhóm nghiên cứu thực hiện khảo sát và thu nhận kết quả khảo sát từ doanh nghiệp và cựu sinh viên trong cùng một thời gian .

3.5. Phân tích dữ liệu

Đối với dữ liệu thu thập từ phiếu khảo sát, nhóm nghiên cứu sử dụng dạng biểu đồ và bảng để phân tích thời lượng sử dụng tiếng Anh, năng lực tiếng Anh, mức độ hài lòng của doanh nghiệp và cựu sinh viên về các kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc và đánh giá của doanh nghiệp về các kỹ năng tiếng Anh của người lao động tại nơi làm việc. Kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát được

phân tích, tổng hợp đề thảo luận về mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng tiếng Anh tại nơi làm việc đối với sinh viên đã tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thuộc 3 nhóm ngành: Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại và đưa ra đề xuất cải thiện chương trình giảng dạy tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả khảo sát doanh nghiệp

4.1.1. *Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe tiếng Anh tại nơi làm việc của sinh viên đã tốt nghiệp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*

Bảng 3: Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỷ lệ
Không hài lòng	10	12,5%
Khá hài lòng	37	46,3%
Hài lòng	26	32,5%
Rất hài lòng	7	8,8%
Tổng	80	100%

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Số liệu khảo sát trong bảng 3 cho thấy các doanh nghiệp khá hài lòng và hài lòng với kỹ năng nghe tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc. Trong đó có 37 doanh nghiệp (46,3%) đánh giá khá hài lòng và 26 doanh nghiệp (32,5%) đánh giá hài lòng về kỹ năng nghe tiếng Anh của cựu sinh viên khóa 10 tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Có 7 doanh nghiệp (8,8%) đánh giá cao về kỹ năng nghe tiếng Anh của cựu sinh viên, trong khi đó có 10 doanh nghiệp (12,5%) chưa hài lòng về kỹ năng nghe tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên.

4.1.2. *Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nói tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên tốt nghiệp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*

Bảng 4: Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỷ lệ
Rất không hài lòng	1	1,3%
Không hài lòng	13	16,3%
Khá hài lòng	33	41,3%
Hài lòng	29	36,3%
Rất hài lòng	4	5%
Tổng	80	100%

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Bảng 4 cho thấy hầu hết các doanh nghiệp khá hài lòng và hài lòng với kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc. Có 33 trong số 80 doanh nghiệp (41,3%) đánh giá khá hài lòng, và 29 doanh nghiệp (36,3%) đánh giá hài lòng về kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên khóa 10 tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Có 4 doanh nghiệp (5%) đánh giá cao về kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên, trong khi đó có 14 doanh nghiệp (17,6%) vẫn chưa hài lòng về kỹ năng nói tại nơi làm việc của cựu sinh viên khóa 10.

4.1.3. So sánh mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc với từng nhóm ngành

Theo số liệu khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với sinh viên các nhóm ngành Điện - Điện tử, Du lịch - Khách sạn, Kinh tế - Thương mại không có sự khác biệt nhiều. Nhìn chung, các doanh nghiệp khá hài lòng về các kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của cựu sinh viên khóa 10 tốt nghiệp tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Bảng 5: Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc với từng nhóm ngành

Nhóm ngành	Các kỹ năng			
	Nói	Nghe		
	Hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng
Điện - Điện tử	85,7%	14,3%	89,3%	10,7%
Kinh tế - Thương mại	82,4%	17,6%	82,4%	17,6%
Du lịch - Khách sạn	77,8%	22,1%	94,4%	5,6%

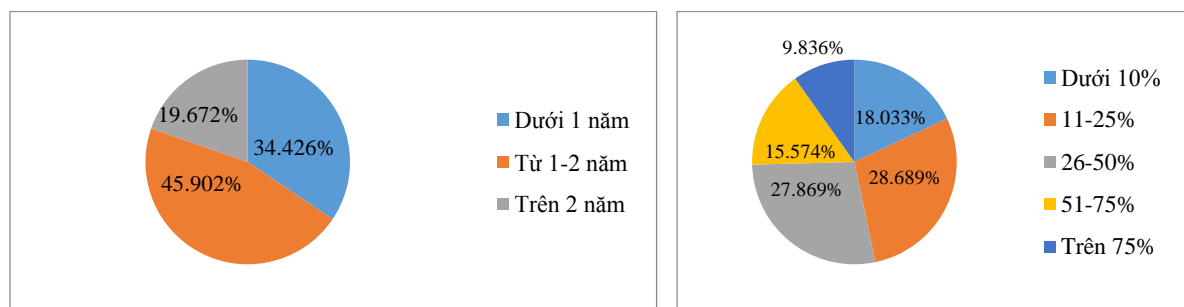
Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Theo số liệu khảo sát trong bảng 5, các doanh nghiệp khá hài lòng với các kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên đại học khóa 10. Các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử hài lòng với kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên ở mức cao hơn so với 2 nhóm ngành Du lịch - Khách sạn và Kinh tế - Thương mại, đạt 85,7% và chỉ có 14,3% chưa hài lòng; các doanh nghiệp ngành Kinh tế - Thương mại hài lòng đạt 82,4%, và chưa hài lòng chiếm 17,6%; các doanh nghiệp ngành Du lịch - Khách sạn hài lòng đạt 77,8%, chưa hài lòng là 22,1%. Đối với kỹ năng nghe, các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành Du lịch - Khách sạn có mức hài lòng đạt 94,4%, chưa hài lòng chiếm 5,6%; các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử hài lòng đạt 89,3%, chưa hài lòng là 10,7%; các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành Kinh tế - Thương mại hài lòng đạt 82,4%, chưa hài lòng là 17,6%.

4.2. Kết quả khảo sát cựu sinh viên

4.2.1. Kinh nghiệm làm việc và thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên

Biểu đồ 1: Kinh nghiệm làm việc và thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên



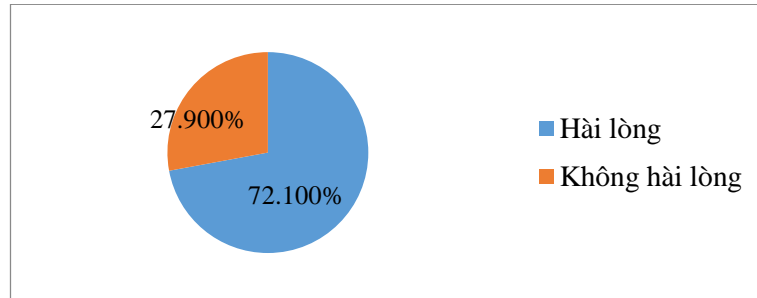
Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Biểu đồ 1 thể hiện thông tin về kinh nghiệm làm việc và thời lượng sử dụng tiếng Anh tại nơi làm việc của cựu sinh viên đại học khóa 10. Số liệu khảo sát cho thấy có 45,9% cựu sinh viên tham gia khảo sát có kinh nghiệm làm việc từ 1-2 năm, số còn lại có kinh nghiệm làm việc dưới 1 năm (34,4%) hoặc trên 2 năm (19,7%). Điều này cho thấy một số sinh viên có việc làm ngay sau khi tốt nghiệp, một số khác chưa xin được việc ngay sau khi ra trường. Có 28,7% cựu sinh viên sử dụng tiếng Anh trong khoảng thời lượng 11-25% tại nơi làm việc; 17,9% cựu sinh viên sử dụng tiếng Anh trong khoảng thời lượng 26-50% cho công việc; 15,6% cựu sinh viên sử dụng tiếng Anh trong

khoảng thời lượng trên 51-75% trong công việc; 9,8% cựu sinh viên sử dụng tiếng Anh trong khoảng thời lượng trên 75% tại nơi làm việc và 18% cựu sinh viên sử dụng tiếng Anh trong khoảng thời lượng dưới 10% trong công việc.

4.2.2. *Đánh giá về năng lực tiếng Anh nói chung của cựu sinh viên tại nơi làm việc*

Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về năng lực tiếng Anh tại nơi làm việc



Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

4.2.3. *Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nói tiếng Anh tại nơi làm việc*

Bảng 6: Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nói tiếng Anh tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỷ lệ
Rất không hài lòng	7	5,7%
Không hài lòng	50	41,0%
Khá hài lòng	44	36,1%
Hài lòng	16	13,1%
Rất hài lòng	5	4,1%
Tổng	122	100%

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Số liệu bảng 6 cho thấy, có 36,1% cựu sinh viên khá hài lòng, 13,1% hài lòng và 4,1% rất hài lòng với kỹ năng nói của bản thân tại nơi làm việc. Trong khi đó, có 41% cựu sinh viên không hài lòng và 5,7% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng nói của bản thân được sử dụng trong công việc của họ. So với đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng nói của cựu sinh viên tại nơi làm việc, các cựu sinh viên đang yêu cầu bản thân về kỹ năng nói của mình cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp. Từ đó cho thấy, cựu sinh viên đã có nhận thức rõ ràng về tầm quan trọng của kỹ năng nói tiếng Anh trong công việc, do đó họ luôn mong muốn cải thiện kỹ năng nói nhiều hơn trong quá trình học tập tại trường đại học.

4.2.4. *Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nghe tiếng Anh tại nơi làm việc*

Bảng 7: Mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nghe tiếng Anh tại nơi làm việc

Mức độ hài lòng	Số lượt chọn	Tỷ lệ
Rất không hài lòng	7	5,7%
Không hài lòng	43	35,2%
Khá hài lòng	48	39,3%
Hài lòng	18	14,8%
Rất hài lòng	6	4,9%
Tổng	122	100%

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Bảng 7 cung cấp thông tin về mức độ hài lòng của cựu sinh viên về kỹ năng nghe tại nơi làm việc. Có 39,3% cựu sinh viên khá hài lòng, 14,8% hài lòng và 4,9% rất hài lòng với kỹ năng nghe của bản thân tại nơi làm việc. Tuy nhiên, có 35,2% cựu sinh viên không hài lòng và 5,7% hoàn toàn không hài lòng với kỹ năng nghe của bản thân được sử dụng trong công việc của họ.

Kết quả khảo sát cho thấy, vẫn còn khá nhiều cựu sinh viên (40,9%) chưa hài lòng với kỹ năng nghe tiếng Anh của bản thân tại nơi làm việc vì nhiều lý do khác nhau. Một số cựu sinh viên phản hồi rằng, họ không hài lòng với kỹ năng nghe của mình 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 của tiếng Anh giao tiếp thông thường thôi, còn nghe hiểu các thuật ngữ chuyên ngành thì còn có nhiều khó khăn đối với họ.

5. Thảo luận

5.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe, nói tiếng Anh đối với cựu sinh viên tại nơi làm việc

5.1.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc đối với cựu sinh viên nhóm ngành Du lịch - Khách sạn

Kết quả nghiên cứu này tiếp tục khẳng định kết quả nghiên cứu của Prachanant (2012) và Rezaee (2016) cho rằng kỹ năng nghe, nói tiếng Anh đều được ứng dụng tại nơi làm việc và có tầm quan trọng cao đối với cả ba nhóm ngành Du lịch - Khách sạn, Điện - Điện tử và Kinh tế - Thương mại, trong đó kỹ năng nói được đánh giá là rất quan trọng đối với người lao động trong nhóm ngành Du lịch - Khách sạn. Nghiên cứu này chỉ ra rằng, lao động ngành Du lịch - Khách sạn cần kỹ năng nói để thực hiện công việc hàng ngày của họ như hướng dẫn, hộ tống, tiếp xúc hoặc giao tiếp với đối tác và khách hàng. Kết quả nghiên cứu cũng ủng hộ quan điểm của một số nhà nghiên cứu rằng kỹ năng nghe xếp vị trí quan trọng sau kỹ năng nói đối với lao động thuộc nhóm ngành Du lịch - Khách sạn (Lee, 1996; Maes, 1997 và Waner, 1995).

5.1.2. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc đối với cựu sinh viên thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng kỹ năng nói là kỹ năng quan trọng nhất đối với lao động thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử. Bên cạnh đó, kết quả khảo sát của các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử cho thấy kỹ năng nói là quan trọng nhất đối với lao động thuộc nhóm ngành này, tiếp đến là kỹ năng nghe. Điều này một lần nữa khẳng định kỹ năng nói là quan trọng với các lao động thuộc nhóm ngành Điện - Điện tử, vì thế nội dung chương trình giảng dạy nên chú trọng nhiều hơn nữa các hoạt động giao tiếp theo tình huống nghề nghiệp để giúp người học phát triển kỹ năng giao tiếp trong công việc tương lai của họ.

5.1.3. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc đối với cựu sinh viên thuộc nhóm ngành Kinh tế - Thương mại

Kết quả nghiên cứu này cũng có sự thống nhất trong quan điểm của doanh nghiệp và cựu sinh viên thuộc nhóm ngành Kinh tế - Thương mại về tầm quan trọng của kỹ năng nói và kỹ năng nghe được sử dụng tại nơi làm việc. Đồng thời, kết quả này cũng khẳng định kết quả nghiên cứu được thực hiện bởi Rezaee (2016) và Dzieciol-Pedich (2014) rằng, người lao động thuộc nhóm ngành Kinh tế - Thương mại cần kỹ năng nói nhiều nhất tại nơi làm việc vì đây là nhóm ngành dịch vụ nên quá trình giao tiếp hoặc thương lượng, đàm phán hợp đồng, đơn hàng với đối tác thì kỹ năng nói là cần thiết.

5.2. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc

5.2.1. Kỹ năng nghe

Kết quả nghiên cứu cho thấy doanh nghiệp thuộc ba nhóm ngành Du lịch - Khách sạn, Điện - Điện tử và Kinh tế - Thương mại hài lòng hoặc khá hài lòng với kỹ năng nghe của người lao động

tại nơi làm việc. Kết quả này cũng khẳng định kết quả nghiên cứu của Currie (1991) và Piyanapa (2004) rằng kỹ năng nghe là quan trọng để xác định và hiểu được thông tin đang truyền tới trong quá trình giao tiếp là một khả năng cực kỳ cần thiết. Người lao động cần nắm bắt được thông tin khách hàng hay đối tác nước ngoài đang truyền đạt trong thời gian nghe hiểu. Kết quả phỏng vấn các đại diện doanh nghiệp cũng đưa ra quan điểm rằng họ hài lòng với khả năng nghe hiểu của người lao động tại nơi làm việc, hiểu và nắm bắt được thông tin được truyền đạt từ khách hàng và đối tác. Tuy nhiên, các doanh nghiệp nói rằng người lao động vẫn còn khó khăn trong việc hiểu các thuật ngữ chuyên ngành sâu hơn khi nghe đối tác và họ đề xuất các cơ sở giáo dục đại học cần đưa vào nhiều thuật ngữ chuyên ngành hơn trong giảng dạy tiếng Anh giao tiếp, giúp người lao động được làm quen và sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành đa dạng hơn và sâu hơn.

5.2.2. Kỹ năng nói

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả các doanh nghiệp thuộc 3 nhóm ngành Du lịch - Khách sạn, Điện - Điện tử và Kinh tế - Thương mại đều khá hài lòng với kỹ năng nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc, và họ cũng cho rằng kỹ năng nói là kỹ năng quan trọng nhất đối với người lao động, đặc biệt là đối với doanh nghiệp trong lĩnh vực Du lịch - Khách sạn. Do đó, việc giảng dạy kỹ năng nói ngoại ngữ cũng nên dạy cho người học các cách thức, phương thức biểu đạt ý tưởng, bởi vì nói là một kỹ năng biểu đạt tư duy và năng lực giao tiếp của người lao động. Quan điểm này của các doanh nghiệp cũng khẳng định kết quả nghiên cứu của Nunan (1991) rằng: “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”.

5.3. Mức độ tự tin về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh của cựu sinh viên tại nơi làm việc

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các cựu sinh viên tự tin với kỹ năng nghe cao hơn kỹ năng nói. Điều này cũng tương đồng với kết quả khảo sát doanh nghiệp khi đánh giá mức độ hài lòng về kỹ năng nghe, nói tiếng Anh tại nơi làm việc đối với người lao động. Các doanh nghiệp hài lòng với kỹ năng nghe của cựu sinh viên hơn kỹ năng nói.

Như vậy, chương trình giảng dạy tiếng Anh theo định hướng nghề nghiệp đã và đang được áp dụng giảng dạy cho các nhóm ngành đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là phù hợp và đã đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp cũng như mong muốn của người học.

6. Kết luận và đề xuất

Thông tin phản hồi về chất lượng của người lao động từ các doanh nghiệp có giá trị đặc biệt quan trọng đối với các trường học và các cơ sở đào tạo, nhằm giúp họ trong việc đánh giá và cải thiện các chương trình giảng dạy cũng như các dịch vụ giáo dục, đáp ứng được các nhu cầu và đòi hỏi của doanh nghiệp. Các cấp quản lý nên 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, đội ngũ giáo viên tham gia giảng dạy tiếng Anh theo 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, tăng sự hứng thú và tham gia học tập của sinh viên. Chương trình giảng dạy nên tăng cường nhiều hơn nữa các tình huống giao tiếp nghề nghiệp, tăng lượng từ ngữ chuyên ngành, đa dạng các hoạt động để giúp người học được thực hành nhiều hơn trong các bối cảnh giao tiếp gắn với nghề nghiệp và tăng độ khó về mặt ngôn ngữ và tình huống đối với ngành Du lịch - Khách sạn, nhằm giúp người học có nhiều sự trải nghiệm thực tế hơn nữa với ngành nghề đặc thù này.

Tài liệu tham khảo

Brette, P. (1995). Multimedia for Listening comprehension: The Design of Multimedia-based resources for Developing Listening Skills. *System*. 23(1), 77-88.

- Buck, Debbie F. et al. (2010). Developing and implementing a survey to determine employer satisfaction with care provided to injured workers. *AAOHN Journal*. 58(2), 69-77.
- Bùi Thị Minh Nguyệt. (2013). Giải pháp phát triển du lịch sinh thái tại vườn quốc gia Tam Đảo. *Khoa học và công nghệ lâm nghiệp*. Số 2.
- Harvey, L. and Green, D. (1993). *Defining quality. Assessment & evaluation in higher education*. 18(1), 9-34.
- Helgesen, M. (2003). Teaching listening. In Nunan, D. (Ed.) *Practical English Language Teaching*. New York: McGraw-Hill.
- Hilferty, A. (2005). *The relationship between reading and speaking skills Focus on Basics*. Accessed on 21st March, 2022.
- Huỳnh Thị Trang (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ. *Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ*.
- Kujala, V. and Vaisanen, S. (1997). Evaluation of occupational health services in the wood processing industry: Determination of employee satisfaction. *Occupational Medicine*. 47(2), 95-100.
- Lê Thị Thanh Thu et al. (2012). Thực trạng sinh viên tốt nghiệp hệ chính quy, ngành tiếng Anh của các trường Đại học tại Tp. Hồ Chí Minh. *Khoa học trường Đại học Mở TP HCM*. 7 (1).
- Lindsay, C. and Knight, P. (2006). *Learning and Teaching English, a course for teachers*. Oxford University Press.
- Morley, J. (2001). *Aural Comprehension Instruction: Principles and Practices*. In Marianne Celce-Murcia (Eds.), *Teaching English as a Second or Foreign Language*. U.S: Heinle and Heinle.
- Nguyễn Hoàng Lan, Nguyễn Minh Hiền. (2015). *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*. *Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*. 31(2), 1-14.
- Nguyễn Văn Tuấn (2008). Tiêu chuẩn chất lượng giáo dục đại học. *Y khoa.net*. http://www.ykhoanet.com/binhluan/nguyenvantuan/080203_nguyenvantuan_tieuchuanchatluongdaihoc.htm
- Nunan, D. (1991). *Language Teaching Methodology London*. Prentice Hall International.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 62(1), 12-40.
- Platonov, K.K. (1963). *Tổng quan về tri thức, kỹ năng, kỹ xảo*. (bản dịch tiếng Nga - dịch giả Bùi Thị Thúy Nga). *Khoa học Xô Viết*. số 11, 37.
- Regina, S.K. (1997). *Speaking and Listening: Instructional Philosophy and Teaching Suggestions*. English Language arts: A curriculum Guide for the middle level (Grade 6-9). Available. <http://www.sasked.gov.sk.ca/docs/mla/speaking>
- Rost, M. (1994). *Introducing listening*. London: Penguin.
- Rubin, J. and Thompson, I. (1994). How to be a more successful language learner: Toward learning autonomy. *MA: Heinle & Heinle Publishers*.
- Sái Công Hồng (2016). Chất lượng sinh viên tốt nghiệp của Đại học Quốc gia Hà Nội dưới góc nhìn của người sử dụng lao động. *Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*.
- Shumin, K. (2002). *Factors to Consider: Developing Adult EFL Students Speaking Abilities*. In Richards, J.C. and Renandya, W.A. (Eds.). *Methodology in Language Teaching* (pp 204211). Cambridge: Cambridge University Press.
- Trachsel, M. and Severino, C. (2004). The Challenges of Integrating and Balancing Speaking and Writing in First-Year Rhetoric Classes. http://www.mhhe.com/socscience/english/tc/trachselANDseverino/trachselANDseverino_module.html
- Vlasceanu L., and Grünberg, L. (2004). *Quality assurance and accreditation: a glossary of basic terms and definitions*. UNESCO.