



ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP DẠY HỌC TÍCH CỰC TRONG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN “NGHIỆP VỤ LỄ TÂN” CHO SINH VIÊN TIẾNG PHÁP CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH CỦA KHOA TIẾNG PHÁP – TIẾNG NGÀ, TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ – ĐẠI HỌC HUẾ

Nguyễn Thị Hương Huế

Trường Đại học Ngoại Ngữ, Đại học Huế, 57 Nguyễn Khoa Chiêm, tp. Huế, Việt Nam

Tác giả liên hệ: **Nguyễn Thị Hương Huế** <nthhue@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 22-12-2025; Ngày chấp nhận đăng: 30-12-2026)

Tóm tắt: Nghiên cứu này trình bày kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên và giảng viên về việc ứng dụng các phương pháp dạy học tích cực, một định hướng dạy học lấy người học làm trung tâm, trong học phần *Nghệp vụ lễ tân*. Các phương pháp này tạo điều kiện cho sinh viên phát triển kiến thức, năng lực tiếng Pháp chuyên ngành và các kỹ năng nghiệp vụ lễ tân khách sạn thông qua các hoạt động thực hành gắn với bối cảnh nghề nghiệp.

Nghiên cứu được thực hiện với sinh viên ngành Du lịch khóa K17 và K18. Kết quả cho thấy việc áp dụng dạy học tích cực góp phần nâng cao tính chủ động, hứng thú học tập và hiệu quả tiếp thu, đồng thời mang lại hiệu quả rõ rệt trong việc phát triển năng lực tiếng Pháp chuyên ngành và kỹ năng nghiệp vụ lễ tân của sinh viên.

Từ khóa: phương pháp dạy học tích cực, nghiệp vụ lễ tân, sinh viên tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch

**APPLYING ACTIVE TEACHING IN TEACHING THE COURSE
“RECEPTION OPERATIONS” FOR FRENCH-MAJORED
STUDENTS SPECIALIZING INTOURISM
AT FACULTY OF FRENCH – RUSSIAN, UNIVERSITY OF
FOREIGN LANGUAGES AND INTERNATIONAL STUDIES,
HUE UNIVERSITY**

Nguyen Thi Huong Hue

University of Foreign Languages and International Studies, Hue University

57 Nguyen Khoa Chiem Str, Hue, Vietnam

Correspondence to **Nguyen Thi Huong Hue** <nthhue@hueuni.edu.vn>

(Received: December 22, 2025; Accepted: December 30, 2026)

Abstract: This study presents the results of a survey on students’ and lecturers’ feedback regarding the application of active teaching methods, a learner-centered pedagogical approach, in the course reception operations. These methods provide students with opportunities to develop professional knowledge, French for specific purposes competence, and front office skills through practice-based activities embedded in authentic professional contexts.

The study was conducted with Tourism-major students from cohorts K17 and K18. The findings indicate that the implementation of active teaching methods enhances students’ learner autonomy, learning motivation, and learning effectiveness, while also producing significant improvements in their French professional language competence and front office operational skills.

Keywords: active learning methods, reception operations, French-major Tourism students

1. Mở đầu

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục đại học, phương pháp dạy học tích cực hiện nay được nhiều giảng viên áp dụng, đặc biệt trong giảng dạy các học phần chuyên ngành bằng ngoại ngữ. Học tập tích cực là một khái niệm rộng, bao gồm nhiều hình thức tổ chức học tập khác nhau, song điểm chung là lấy người học làm trung tâm, khuyến khích người học tham gia chủ động vào quá trình kiến tạo tri thức. Theo Mizokami (2014), mọi hoạt động học tập trong đó

người học trực tiếp tham gia, tương tác và tự điều chỉnh đều có thể được xem là học tập tích cực.

Trong lĩnh vực dạy học ngoại ngữ, học tập tích cực thường được triển khai thông qua học tập hợp tác và học theo nhóm, nơi người học tham gia vào các hoạt động như viết, nói, thảo luận, trình bày và phản biện. Tuy nhiên, các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng việc tham gia hoạt động bề mặt (chỉ viết hoặc chỉ nói) chưa đủ để hình thành học tập tích cực, mà cần có sự chủ động, sáng tạo và hợp tác thực chất để phát triển năng lực giao tiếp, tư duy và kỹ năng xử lý tình huống (Kita Yoko, 2019; Funahashi, 2015).

Mặc dù học tập tích cực đã được nghiên cứu rộng rãi, thực tiễn triển khai trong giảng dạy đại học cho thấy vẫn tồn tại khoảng cách giữa nhận thức và thực hành. Nguyễn Quý Thanh và Nguyễn Trung Kiên (2012) chỉ ra rằng môi trường học tập, cách tổ chức lớp học và vai trò hỗ trợ của giảng viên có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ tham gia tích cực của sinh viên; trong khi đó, các lớp học mang tính thụ động dễ làm suy giảm động cơ và sự chủ động của người học.

Xuất phát từ những nhận định trên, việc khảo sát và đánh giá hiệu quả triển khai các phương pháp dạy học tích cực trong những học phần mang tính thực hành cao, như học phần *Nghệp vụ lễ tân*, là cần thiết nhằm làm rõ mức độ phù hợp của phương pháp đối với bối cảnh đào tạo tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch ở bậc đại học.

Trên cơ sở mục tiêu nghiên cứu, bài báo tập trung trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

1. Việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực trong học phần *Nghệp vụ lễ tân* mang lại hiệu quả như thế nào đối với sinh viên tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch?
2. Những thuận lợi và khó khăn mà giảng viên và sinh viên gặp phải trong quá trình triển khai các phương pháp này là gì?
3. Những yếu tố nào ảnh hưởng đến mức độ tham gia tích cực của sinh viên trong giờ học?
4. Cần có những điều chỉnh và đề xuất nào nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy học phần trong tương lai?

2. Cơ sở lý luận

2.1 Phương pháp dạy học tích cực

Phương pháp dạy học tích cực hiện nay được nhiều giảng viên áp dụng, đặc biệt trong giảng dạy các học phần chuyên ngành bằng ngoại ngữ. “Học tập tích cực” là một khái niệm rộng bao gồm nhiều hình thức học tập khác nhau, nhưng điểm chung là lấy người học làm trung tâm. Theo Mizokami (2014), tất cả các hoạt động mà người học chủ động tham gia đều được xem là hoạt động học tập tích cực (active learning). Trong phạm vi nghiên cứu này, trong nghiên cứu này, khái niệm học hợp tác được định nghĩa là nhấn mạnh các khái niệm liên quan đến học tập hợp tác (collaborative learning) và học theo nhóm, nơi người học tham gia vào quá

trình nhận thức thông qua hoạt động viết, nói, thảo luận, trình bày... Tuy nhiên, việc chỉ đơn thuần viết hoặc nói không đủ để xem là học tập tích cực; mà cần phải tham gia chủ động – sáng tạo mới hình thành thái độ học tập, năng lực truyền đạt kiến thức và kỹ năng xử lý tình huống.

Tính tích cực trong học tập đã được nghiên cứu ở nhiều lĩnh vực như triết học, sinh học, tâm lý học... nhưng trong bài viết này, chúng tôi xem xét tính tích cực dưới góc độ giáo dục – dạy và học.

Việc áp dụng phương pháp dạy học tích cực trong đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch – khách sạn, đòi hỏi cơ sở lý luận vững chắc về vai trò và bản chất của tính tích cực trong học tập. Nhiều nghiên cứu trong nước đã đề cập sâu đến vấn đề này dưới các góc nhìn lý thuyết và thực tiễn.

Trước hết, nghiên cứu của Nguyễn Quý Thanh và Nguyễn Trung Kiên (2012) chỉ ra rằng vẫn tồn tại khoảng cách giữa nhận thức và thực hành học tích cực trong môi trường đại học. Hai tác giả cho rằng sinh viên chỉ thực sự tích cực khi được học trong môi trường khuyến khích sự tương tác, trao đổi và hỗ trợ học liệu từ giảng viên. Ngược lại, mô hình học thụ động – giáo viên giảng, sinh viên ghi chép – làm suy giảm động lực và hạn chế mức độ tham gia của người học. Kết quả này cho thấy rằng để triển khai hiệu quả các hoạt động học tập tích cực trong học phần “Nghệ thuật lễ tân”, giảng viên cần thay đổi cách tổ chức lớp học nhằm tăng cường tương tác và trao quyền chủ động nhiều hơn cho sinh viên.

Trong luận văn của Võ Bình Nguyên (2014), tác giả tiếp cận tính tích cực dưới góc độ tâm lý – nhân cách học, xem đây là đặc điểm thể hiện sự chủ động, sáng tạo và nỗ lực của người học trong quá trình nhận thức. Tính tích cực không phải là phẩm chất tự sinh ra mà được hình thành và phát triển thông qua hoạt động thực tiễn. Quan điểm này đặc biệt phù hợp với yêu cầu của học phần “Nghệ thuật lễ tân”, nơi sinh viên phải tham gia vào các hoạt động mô phỏng nghề nghiệp, đóng vai, thảo luận nhóm và xử lý tình huống thực tế.

Ngoài ra, theo Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2016), tính tích cực học tập được xem là điều kiện then chốt để đảm bảo hiệu quả đào tạo đại học trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay. Tác giả cho rằng sinh viên chỉ đạt được thành công khi chuyển từ trạng thái học theo yêu cầu sang học theo nhu cầu; từ thụ động tiếp nhận sang chủ động tự đào tạo. Quan điểm này cho thấy việc xây dựng một môi trường học tập chủ động và hợp tác là cần thiết để sinh viên tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch có thể phát triển kỹ năng nghề nghiệp và năng lực ngôn ngữ chuyên ngành một cách bền vững.

Tổng hợp các công trình nghiên cứu có thể rút ra rằng tính tích cực trong học tập phụ thuộc chủ yếu vào động cơ học tập, môi trường tương tác học đường và cơ hội vận dụng kiến thức vào thực tiễn. Các kết quả nghiên cứu cũng làm rõ rằng hoạt động học tập tích cực mang lại lợi ích trực tiếp đến khả năng ghi nhớ, kỹ năng hợp tác và năng lực xử lý tình huống của người học – những yếu tố quan trọng trong lĩnh vực nghiệp vụ du lịch – khách sạn. Do đó, việc

vận dụng phương pháp dạy học tích cực vào học phần “Nghệ thuật vụ lễ tân” là hoàn toàn phù hợp về mặt lý luận, đồng thời tạo nền tảng học thuật đáng tin cậy để triển khai nghiên cứu thực tiễn trong đề tài này.

Tóm lại, hoạt động học tích cực mô tả quá trình người học chủ động tham gia vào hoạt động nhận thức, góp phần hình thành tư duy và kỹ năng mềm.

2.2 Một số phương pháp dạy học tích cực

- Hoạt động nhóm – học tập hợp tác

Hoạt động nhóm là một thành tố cốt lõi của dạy học tích cực, đặc biệt trong đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành, nơi người học cần tương tác, chia sẻ thông tin và phối hợp để hình thành kiến thức mới. Theo Laal & Ghodsi (2012), học tập hợp tác giúp tăng khả năng ghi nhớ, nâng cao tư duy phản biện và thúc đẩy tương tác xã hội, từ đó cải thiện hiệu quả học tập so với mô hình học cá nhân. Trong khi đó, Johnson, Johnson & Smith (1991) nhấn mạnh vai trò của học tập hợp tác trong việc phát triển năng lực nhóm, tăng động lực và tạo môi trường hỗ trợ giữa người học – yếu tố đặc biệt quan trọng đối với sinh viên trong bối cảnh giáo dục hiện đại.

Ngoài ra, nghiên cứu của Zainuddin & Perera (2019) cho thấy môi trường học tập có tính tương tác và hợp tác trong mô hình lớp học đảo ngược góp phần thúc đẩy sự tham gia, tính tự chủ và sự gắn kết của sinh viên trong quá trình học tập. Thông qua các hoạt động trao đổi và hợp tác với bạn học, sinh viên có nhiều cơ hội tham gia tích cực hơn vào quá trình xây dựng kiến thức.

Từ những kết quả nghiên cứu trên, có thể khẳng định rằng hoạt động nhóm không chỉ đóng vai trò phương pháp học tập mà còn là môi trường giao tiếp – tương tác giúp sinh viên phát triển các kỹ năng nghề nghiệp thiết yếu như thảo luận, xử lý vấn đề và ra quyết định chung. Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc thù của học phần “Nghệ thuật vụ lễ tân”, nơi sinh viên cần hợp tác để mô phỏng các tình huống giao tiếp khách sạn, xử lý tình huống, phân công nhiệm vụ và thống nhất phương án phục vụ khách.

- Phương pháp đóng vai (jeu de rôle)

Theo Ladousse (1987), phương pháp đóng vai (jeu de rôle) là hình thức mô phỏng giao tiếp trong đó người học nhập vai vào các tình huống nghề nghiệp hoặc xã hội cụ thể. Kỹ thuật này giúp sinh viên rèn luyện khả năng giao tiếp, xử lý tình huống và vận dụng ngôn ngữ một cách tự nhiên trong bối cảnh thực tiễn, đặc biệt phù hợp với các học phần thực hành chuyên ngành như nghệ thuật vụ lễ tân.

- Phương pháp trò chơi (Gamification)

Gamification là hình thức áp dụng cơ chế trò chơi vào lớp học nhằm nâng cao động lực học tập, hứng thú và khả năng tập trung của người học. Theo Deterding et al. (2011), trò chơi giúp người học khám phá vấn đề một cách tự nhiên, tạo ra cảm giác thử thách, cạnh tranh tích

cực và kích thích tư duy sáng tạo. Trong học phần nghiệp vụ lễ tân, gamification tạo điều kiện cho sinh viên trải nghiệm các tình huống nghề nghiệp một cách vui vẻ và hiệu quả hơn.

- Dạy học theo dự án (Project-based learning)

Dạy học theo dự án (Project-Based Learning – PBL) là phương pháp lấy người học làm trung tâm, trong đó sinh viên thực hiện một dự án cụ thể để xây dựng kiến thức và phát triển kỹ năng. Theo Larmer và Mergendoller (2010), PBL thúc đẩy năng lực tư duy phản biện, giải quyết vấn đề, hợp tác nhóm và tự quản lý – những năng lực rất cần thiết trong các ngành dịch vụ, đặc biệt là du lịch và khách sạn. Với đặc thù gắn liền thực hành, PBL phù hợp với học phần nghiệp vụ lễ tân khi sinh viên có thể mô phỏng quy trình đón tiếp – hướng dẫn khách và xử lý yêu cầu thực tế.

- Lớp học đảo ngược (Classe-inversée)

Cơ sở chuyển đổi sang mô hình lớp học đảo ngược

Sự chuyển dịch từ giáo dục đại học truyền thống sang mô hình dạy học lấy người học làm trung tâm tạo nền tảng cho sự xuất hiện và phát triển lớp học đảo ngược. Theo Lebrun & Lecoq (2015), mô hình lớp học đảo ngược góp phần tái cấu trúc hoạt động dạy học, giúp gia tăng mức độ tham gia, tương tác và tự chủ học tập của sinh viên so với phương pháp truyền thống. Từ góc độ sư phạm, sự thay đổi định hướng này phản ánh nhu cầu phát triển năng lực người học, chú trọng hoạt động, tư duy và ứng dụng thay vì nghe – chép thụ động.

Cách vận hành lớp học đảo ngược

Trong mô hình lớp học đảo ngược, sinh viên tiếp cận nội dung bài học trước ở nhà thông qua video, tài liệu số và các nguồn học liệu trực tuyến. Khi đến lớp, thời gian học không còn dành chủ yếu cho giảng giải kiến thức nền mà tập trung vào thảo luận, hợp tác nhóm, giải quyết vấn đề và vận dụng thực hành. Điều này đảo chiều cấu trúc truyền thống “học lý thuyết trên lớp – làm bài tập ở nhà” và tạo điều kiện để người học tham gia tích cực vào tiến trình xây dựng tri thức.

Lợi ích của lớp học đảo ngược đối với hợp tác và học tập tích cực

Mô hình lớp học đảo ngược được chứng minh là thúc đẩy hoạt động hợp tác và học tập tích cực trong môi trường đại học. Hmelo-Silver & Barrows (2008) chỉ ra rằng môi trường học tập được tái cấu trúc theo hướng tương tác giúp sinh viên trao đổi, phản biện và chiếm lĩnh kiến thức sâu hơn. Qua đó, lớp học trở thành không gian trải nghiệm tư duy, thay vì một quá trình tiếp nhận thông tin thụ động.

Góc nhìn của Marcel Lebrun về vai trò lớp học đảo ngược

Marcel Lebrun (2015) (Université Catholique de Louvain) khẳng định rằng lớp học đảo ngược thay đổi vai trò truyền thống của giảng viên và sinh viên: người học chủ động tiếp cận

nội dung cơ bản trước giờ học, trong khi giảng viên đóng vai trò hướng dẫn, cố vấn và hỗ trợ quá trình kiến tạo tri thức. Lebrun nhấn mạnh rằng mô hình này thúc đẩy tính tự chủ, trách nhiệm và tương tác cao hơn từ phía sinh viên. Nhờ đó, lớp học trở thành môi trường học sâu, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đại học hiện nay.

Trong mô hình lớp học đảo ngược, hoạt động và sự tương tác của người học giữ vai trò quan trọng trong quá trình kiến tạo kiến thức. Theo Lebrun & Lecoq (2015), việc tổ chức lại không gian và thời gian học tập tạo điều kiện để sinh viên tham gia tích cực hơn vào hoạt động trao đổi, hợp tác và vận dụng kiến thức. Do đó, lớp học đảo ngược không chỉ làm thay đổi cách thức tổ chức dạy học mà còn góp phần tăng cường vai trò chủ động của sinh viên trong quá trình học tập.

Đóng góp của Perrenoud về phát triển năng lực

Theo Philippe Perrenoud (Université de Genève, 1999), học tập tích cực – trong đó có lớp học đảo ngược – góp phần phát triển năng lực bằng cách đặt sinh viên vào các tình huống hành động và ra quyết định. Cách tiếp cận này hướng người học vượt ra ngoài việc ghi nhớ kiến thức, thay vào đó là vận dụng kiến thức vào ngữ cảnh thực tế. Như vậy, lớp học đảo ngược phù hợp với yêu cầu đào tạo năng lực trong bối cảnh giáo dục đại học hiện đại.

3. Mục đích, khách thể, phạm vi và phương pháp nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm đánh giá việc áp dụng phương pháp dạy học tích cực trong giảng dạy học phần “Nghệ thuật lễ tân” cho sinh viên khóa K17 và K18 chuyên ngành Du lịch, Khoa Tiếng Pháp – Tiếng Nga, Trường Đại học Ngoại ngữ – Đại học Huế. Trên cơ sở đó, nghiên cứu xác định những khó khăn trong quá trình dạy và học học phần này, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả giảng dạy và phát triển năng lực nghề nghiệp cho sinh viên.

3.2. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu gồm 57 sinh viên tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch thuộc hai khóa K17 và K18, trong đó có 31 sinh viên K17 (năm học 2021–2022) và 26 sinh viên K18 (năm học 2022–2023). Tất cả đều đang theo học học phần “Nghệ thuật lễ tân” ở năm thứ ba.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, phương pháp định tính được sử dụng nhằm phân tích sâu các khía cạnh sư phạm liên quan đến việc vận dụng mô hình lớp học đảo ngược trong giảng dạy học phần Nghệ thuật lễ tân cho sinh viên tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch. Trước hết, nghiên cứu tiến hành phân tích nội dung các tài liệu lý luận, bao gồm sách chuyên khảo, bài báo khoa học, luận văn và các báo cáo nghiên cứu trong và ngoài nước về lớp học đảo ngược, dạy học tích cực và học tập hợp tác. Việc phân tích này giúp nhận diện cơ sở lý thuyết, các mô hình triển

khai, ưu điểm, hạn chế, cũng như điều kiện vận dụng phù hợp với bối cảnh đào tạo đại học. Bên cạnh đó, dữ liệu định tính còn được thu thập thông qua quan sát lớp học, ghi chép hiện trường và phản hồi trực tiếp của giảng viên trong quá trình triển khai mô hình. Các dữ liệu này được mã hóa và phân loại theo chủ đề nhằm làm rõ tác động của mô hình lên người học, đặc biệt về mức độ tham gia, hợp tác nhóm, khả năng vận dụng kiến thức và thái độ học tập. Phương pháp định tính vì vậy giúp bổ sung góc nhìn chiều sâu, hỗ trợ diễn giải và đối chiếu kết quả định lượng, đồng thời đảm bảo độ tin cậy và tính giá trị của nghiên cứu.

Sử dụng phỏng vấn giảng viên và sinh viên nhằm thu thập thông tin về khó khăn, thuận lợi và hiệu quả của việc áp dụng phương pháp dạy học tích cực trong học phần “Nghệ thuật lễ tân”. Ngoài ra, nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, tiến hành khảo sát 57 sinh viên khóa K17–K18 thông qua phiếu điều tra về mức độ tham gia, hứng thú, nhận thức và đánh giá hiệu quả của các phương pháp dạy học tích cực được sử dụng trong học phần “Nghệ thuật lễ tân”.

3.4. Phân tích dữ liệu

Dữ liệu định tính được thu thập từ quan sát lớp học, ghi chép hiện trường, phản hồi của giảng viên và phỏng vấn sinh viên. Các dữ liệu này được mã hóa theo chủ đề bằng phương pháp phân tích nội dung (content analysis). Trước hết, toàn bộ dữ liệu được đọc lặp lại nhiều lần nhằm xác định các đơn vị ý nghĩa chính, sau đó phân loại thành các nhóm chủ đề lớn như: mức độ tham gia lớp học, sự hợp tác nhóm, khó khăn khi tham gia hoạt động, sự thay đổi trong thái độ học tập, mức độ vận dụng kiến thức chuyên ngành... Tiếp theo, các chủ đề được đối chiếu với mục tiêu nghiên cứu và lý thuyết nền tảng để diễn giải và rút ra kết luận. Quy trình này giúp đảm bảo tính nhất quán, khách quan và độ tin cậy cho dữ liệu định tính.

3.5. Xử lý dữ liệu bằng thống kê mô tả để phân tích xu hướng, mức độ phù hợp và hiệu quả của phương pháp

Dữ liệu định lượng từ bảng khảo sát được nhập vào phần mềm Excel để làm sạch dữ liệu, kiểm tra lỗi, mã hóa biến và tổng hợp điểm. Sau đó, dữ liệu được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả, bao gồm tần suất (frequency), tỷ lệ phần trăm (%), giá trị trung bình (mean) và độ lệch chuẩn (SD). Việc xử lý này nhằm phân tích xu hướng trả lời của sinh viên, đánh giá mức độ phù hợp, hiệu quả của mô hình lớp học đảo ngược, cũng như nhận diện những vấn đề còn tồn tại trong quá trình triển khai. Kết quả thống kê được trình bày dưới dạng bảng biểu, sơ đồ và đồ thị nhằm hỗ trợ so sánh và minh họa trực quan cho phần thảo luận.

4. Kết quả nghiên cứu

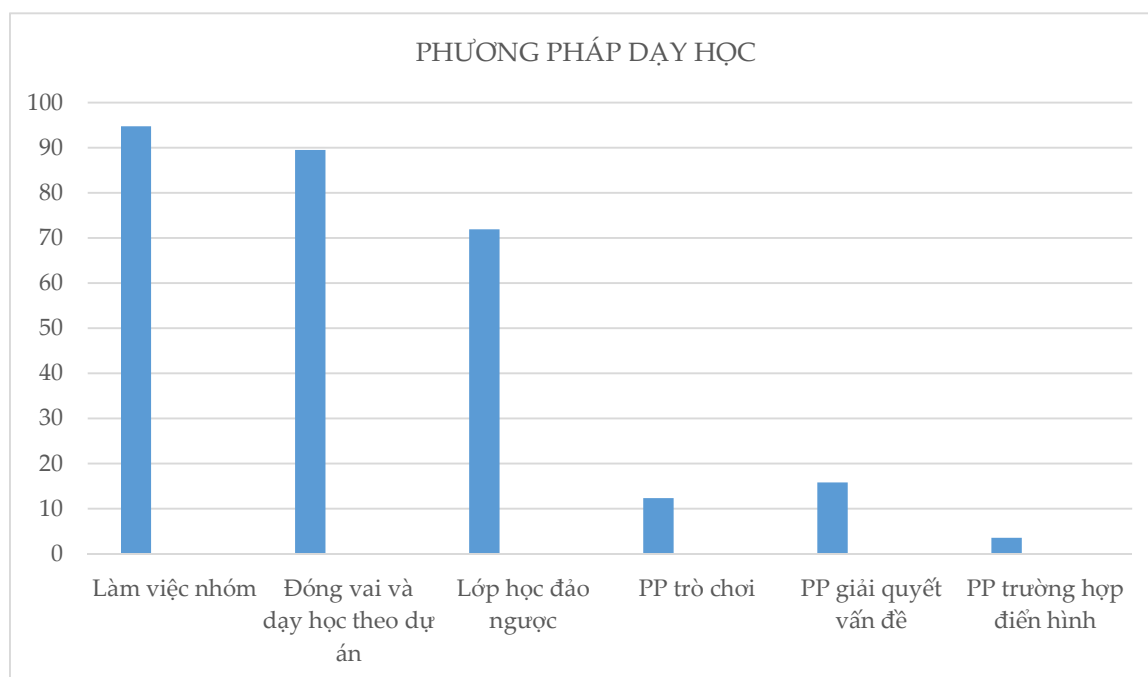
4.1. Trả lời câu hỏi nghiên cứu số 1: Mức độ yêu thích và mức độ phù hợp của các phương pháp dạy học tích cực trong học phần “Nghệ thuật lễ tân”

Chúng tôi tiến hành khảo sát 57 sinh viên thuộc hai khóa K17 và K18, trong đó có 31 sinh viên K17 và 26 sinh viên K18, đều đang theo học học phần “Nghịệp vụ lễ tân”. Việc khảo sát được thực hiện bằng phiếu điều tra kết hợp phỏng vấn nhằm xác định mức độ yêu thích và sự đánh giá của sinh viên về hiệu quả của các phương pháp dạy học tích cực áp dụng trong môn học.

Kết quả điều tra sinh viên

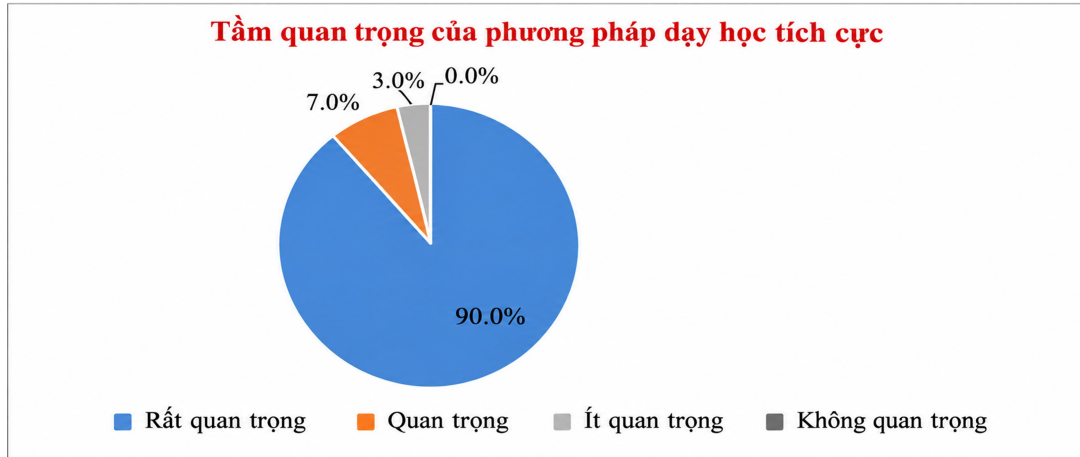
Biểu đồ 1

Mức độ yêu thích trong việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực



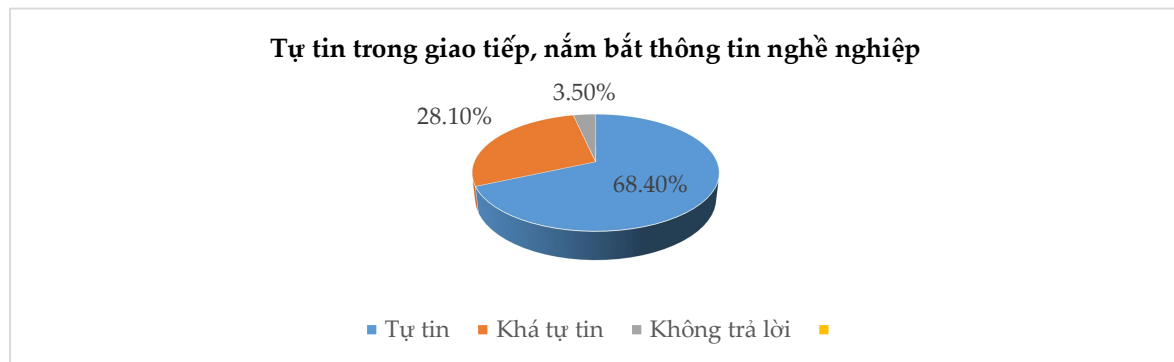
Với câu hỏi “Các phương pháp dạy học tích cực được giảng viên áp dụng trong giờ dạy học phần *Nghịệp vụ lễ tân*, theo bạn phương pháp nào là phù hợp nhất?”. Với kết quả khảo sát cho thấy: có 89,5% (51 sinh viên) lựa chọn phương pháp đóng vai và phương pháp dạy học theo dự án; 94,7% (54 sinh viên) lựa chọn phương pháp làm việc theo nhóm; 71,9% (41 sinh viên) chọn mô hình lớp học đảo ngược. Các phương pháp khác ít được lựa chọn hơn, trong đó 12,3% (7 sinh viên) chọn phương pháp trò chơi, 15,8% (9 sinh viên) chọn phương pháp giải quyết vấn đề, và chỉ có 3,5% (2 sinh viên) lựa chọn phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình.

Biểu đồ 2



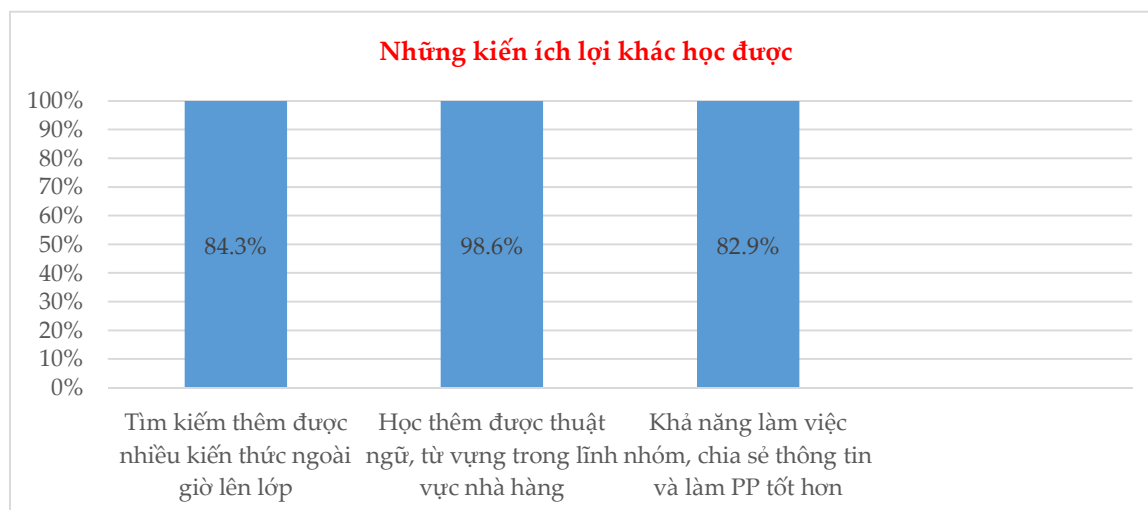
Kết quả từ Biểu đồ cho thấy sinh viên đánh giá cao tầm quan trọng của việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực trong học phần Nghiệp vụ lễ tân. Với tỉ lệ 90% sinh viên cho rằng phương pháp dạy học tích cực rất quan trọng, trong khi 7% đánh giá là quan trọng và 3% cho rằng ít quan trọng. Đặc biệt, không có sinh viên nào (0%) cho rằng các phương pháp dạy học tích cực là không quan trọng. Kết quả này cho thấy sinh viên nhìn chung nhận thức rõ vai trò và sự cần thiết của phương pháp dạy học tích cực trong quá trình học tập học phần Nghiệp vụ lễ tân.

Biểu đồ 3



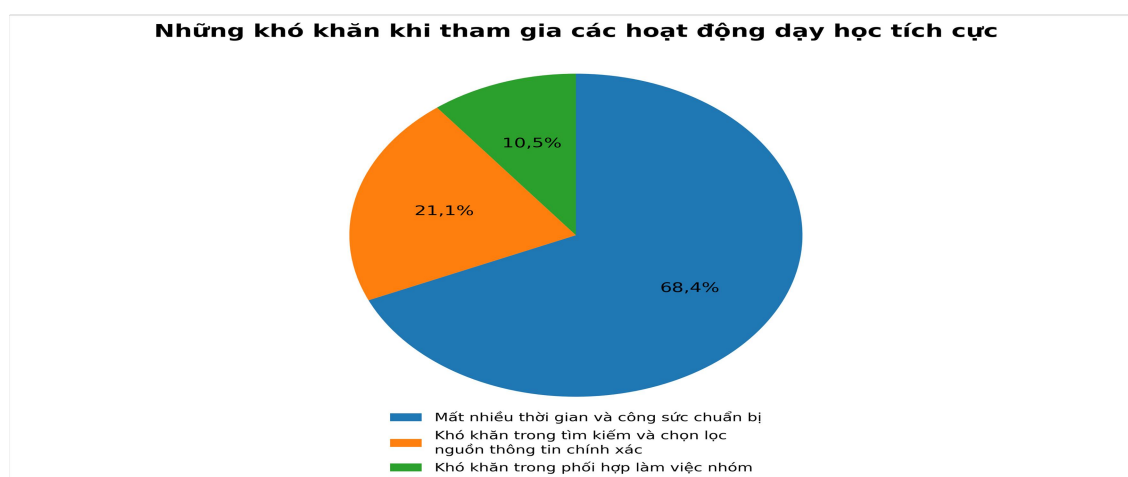
Với câu hỏi: “Việc áp dụng phương pháp dạy học tích cực trong giờ học *Nghệ vụ lễ tân* có giúp bạn tự tin hơn trong giao tiếp và tiếp thu các kỹ năng nghề nghiệp thuận lợi hơn không?” (xem Biểu đồ 3), kết quả khảo sát cho thấy có 39 sinh viên (chiếm 68,4%) trả lời rằng họ *tự tin hơn* trong giao tiếp và dễ dàng nắm bắt kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ lễ tân sau khi tham gia học bằng các phương pháp tích cực. Bên cạnh đó, 16 sinh viên (28,1%) cho rằng họ *khá tự tin*, đặc biệt là trong giao tiếp bằng tiếng Pháp trong các tình huống mô phỏng nghề nghiệp. Chỉ có 2 sinh viên (3,5%) không đưa ra câu trả lời.

Biểu đồ 4



Nhóm nghiên cứu cũng đã thu thập nhiều ý kiến phản hồi của sinh viên thông qua nhật ký học tập trong suốt 12 tuần dạy thử nghiệm theo phương pháp dạy học tích cực. Kết quả cho thấy phần lớn sinh viên đã cải thiện đáng kể vốn từ vựng chuyên ngành du lịch bằng tiếng Pháp, đặc biệt là hệ thống thuật ngữ trong lĩnh vực khách sạn, với 56 sinh viên (chiếm 98,6%) khẳng định sự tiến bộ rõ rệt. Bên cạnh đó, 48 sinh viên (84,3%) cho rằng các phương pháp như làm việc nhóm, đóng vai hay dạy học dự án giúp họ chủ động tìm kiếm kiến thức ngoài giờ học và trở nên tự tin hơn khi giao tiếp trong các tình huống nghề nghiệp. Ngoài ra, có 47 sinh viên nhận thấy nhờ áp dụng các phương pháp dạy học tích cực, họ rèn luyện tốt hơn kỹ năng làm việc nhóm, chia sẻ thông tin và trình bày bằng PowerPoint, từ đó nâng cao tính chủ động và hiệu quả học tập.

Biểu đồ 5



Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích đạt được, sinh viên vẫn gặp một số khó khăn nhất

định khi tham gia các hoạt động dạy học tích cực. Kết quả khảo sát cho thấy 39 sinh viên (chiếm 68,4%) cho rằng phương pháp này đòi hỏi nhiều thời gian và công sức chuẩn bị; 12 sinh viên (tương ứng 21,1%) gặp khó khăn trong việc tìm kiếm và chọn lọc nguồn thông tin chính xác do lượng dữ liệu trên Internet quá lớn; và 6 sinh viên (chiếm 10,5%) cho biết họ gặp trở ngại trong phối hợp làm việc nhóm vì đã quen với hình thức học tập thụ động hoặc làm theo nhiệm vụ được phân công sẵn từ giảng viên.

4.2. Kết quả điều tra giảng viên

Chúng tôi tiến hành phỏng vấn 2 giảng viên phụ trách học phần này thì được giáo viên cho biết các khó khăn phần lớn gặp phải như sau:

- Kiến thức về ngôn ngữ của sinh viên không đồng đều, ngoài ra học phần này không những đòi hỏi sinh viên về năng lực ngôn ngữ mà cả về kỹ năng nghề nên việc giảng dạy hoàn toàn bằng tiếng Pháp rất khó.
- Đây là học phần đòi hỏi tính thực tiễn cao tuy nhiên chúng ta vẫn chưa trang bị được dụng cụ thực hành tại lớp.

4.3. Những khó khăn trong quá trình triển khai phương pháp dạy học tích cực đối với học phần “Nghệ thuật ẩm thực”

Bên cạnh khảo sát sinh viên, nhóm nghiên cứu tiến hành phỏng vấn hai giảng viên phụ trách học phần nhằm xác định những khó khăn trong triển khai thực tiễn. Kết quả cho thấy giảng viên gặp ba thách thức chính:

(1) Hạn chế về năng lực ngôn ngữ của sinh viên không đồng đều.

Học phần yêu cầu sử dụng tiếng Pháp chuyên ngành du lịch – khách sạn, trong khi trình độ sinh viên khác nhau dẫn đến việc triển khai hoàn toàn bằng tiếng Pháp gặp khó khăn.

(2) Khó khăn về cơ sở vật chất.

Đây là môn học mang tính thực hành cao, song hiện chưa có không gian mô phỏng khu vực lễ tân khách sạn. Điều này khiến giảng viên khó tổ chức tình huống thực tế và hạn chế trải nghiệm nghiệp vụ cho sinh viên.

(3) Áp lực về thời gian và thiết kế hoạt động.

Phương pháp dạy học tích cực đòi hỏi giảng viên dành nhiều thời gian chuẩn bị, thiết kế tình huống, xây dựng dự án và lựa chọn tài liệu phù hợp với ngữ cảnh nghề nghiệp khách sạn.

Kết quả trên cho thấy các phương pháp dạy học tích cực tuy mang lại nhiều lợi ích rõ rệt nhưng vẫn chịu ảnh hưởng của các điều kiện tổ chức dạy học, năng lực đầu vào của sinh viên và cơ sở vật chất thực hành. Đây là các yếu tố cần được cải thiện để nâng cao hiệu quả dạy học.

5. Thảo luận và đề xuất

5.1. Thảo luận

Kết quả khảo sát sinh viên cho thấy việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực trong học phần “Nghệ thuật lễ tân” mang lại hiệu quả rõ rệt cả về năng lực ngôn ngữ chuyên ngành lẫn kỹ năng nghề nghiệp. Tỷ lệ sinh viên cho rằng họ tự tin hơn trong giao tiếp và dễ dàng nắm bắt kỹ năng nghề nghiệp chiếm đến 68,4%, cho thấy sự phù hợp của các phương pháp như đóng vai, làm việc nhóm hay mô phỏng tình huống trong bối cảnh đào tạo nghiệp vụ dịch vụ – du lịch. Điều này hoàn toàn phù hợp với các nhận định của Mizogami (2014), Lebrun (2015) và Slavin (1991) khi cho rằng học tập tích cực giúp người học tham gia sâu vào quá trình xây dựng kiến thức, từ đó tăng khả năng ghi nhớ, vận dụng và tự tin khi đối mặt với tình huống thực tế.

Một kết quả quan trọng khác là 98,6% sinh viên ghi nhận sự tiến bộ đáng kể về vốn thuật ngữ chuyên ngành tiếng Pháp, đặc biệt là các vốn từ, thuật ngữ trong nghiệp vụ lễ tân nhờ vào hoạt động học tập chủ động. Trong lĩnh vực du lịch – nhà hàng – khách sạn, vốn thuật ngữ đóng vai trò quyết định tính chính xác, chuyên nghiệp trong giao tiếp. Việc sinh viên có thể thực hành thuật ngữ qua đóng vai lễ tân, mô phỏng quy trình check-in, truyền đạt thông tin cho khách, cho phép họ gắn kết ngôn ngữ với tình huống thực tiễn, đúng như quan điểm học tập trải nghiệm của Kolb.

Bên cạnh đó, sinh viên đánh giá cao các phương pháp mang tính thực hành và tương tác: làm việc nhóm (94,7%), đóng vai và dự án (89,5%), và lớp học đảo ngược (71,9%). Điều này khẳng định sự phù hợp của mô hình học tập hợp tác trong đào tạo du lịch – ngành nghề đòi hỏi kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và làm việc theo nhóm. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Quý Thanh & Nguyễn Trung Kiên (2012), khi cho rằng tính tích cực của người học sẽ tăng khi môi trường học cho phép họ tham gia vào hoạt động hợp tác, trao đổi và trình bày ý tưởng.

Tuy nhiên, khó khăn cũng được ghi nhận. 68,4% sinh viên cho rằng dạy học tích cực đòi hỏi nhiều thời gian và công sức, đặc biệt là khi chuẩn bị cho các hoạt động như đóng vai hay dự án. Đây là hạn chế phổ biến đã được Lebrun (2015) và Michel (2014) đề cập, khi phương pháp tích cực đòi hỏi người học vượt ra khỏi thói quen thụ động để chuyển sang chủ động tìm hiểu, xử lý thông tin và làm việc nhóm. Đồng thời, 21,1% sinh viên gặp khó khăn trong việc chọn lọc thông tin chính xác do lượng dữ liệu trên Internet quá lớn, cho thấy nhu cầu hướng dẫn kỹ năng – năng lực xử lý thông tin số là cần thiết.

Ngoài ra, 10,5% sinh viên phản ánh khó khăn trong phối hợp nhóm, chủ yếu do thói quen học tập thụ động hoặc thiếu kinh nghiệm làm việc trong môi trường hợp tác. Điều này gợi ý rằng giảng viên cần hỗ trợ sinh viên hình thành kỹ năng làm việc nhóm, phân công nhiệm vụ, và quản trị tiến độ dự án để đảm bảo tính hiệu quả của hoạt động học tập hợp tác.

Tóm lại, kết quả nghiên cứu cho thấy phương pháp dạy học tích cực thực sự phù hợp với đặc thù của học phần “Nghệ thuật lễ tân”, góp phần nâng cao năng lực ngôn ngữ chuyên ngành, kỹ năng xử lý tình huống và mức độ tự tin của sinh viên trong môi trường nghề nghiệp. Tuy vậy, để phát huy tối đa hiệu quả, giảng viên cần có chiến lược lựa chọn phương pháp, tổ chức hoạt động hợp lý và bồi dưỡng kỹ năng học tập chủ động cho sinh viên, đặc biệt là kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng xử lý thông tin số.

5.2. Đề xuất

- Về phía nhà trường

Đầu tư xây dựng các phòng thực hành chuyên ngành, đặc biệt là không gian mô phỏng khu vực lễ tân – khách sạn, nhằm tạo điều kiện để sinh viên được thực hành thường xuyên sau các giờ học lý thuyết.

Tăng cường phối hợp với các cơ sở khách sạn – nhà hàng để tạo cơ hội cho sinh viên thực tập, trải nghiệm các tình huống nghề nghiệp thực tế, qua đó củng cố kiến thức và kỹ năng đã học.

- Về phía giảng viên

Lựa chọn và áp dụng đa dạng các phương pháp dạy học tích cực phù hợp với đặc thù nội dung từng môn học, bảo đảm cân bằng giữa lý thuyết và thực hành.

Khuyến khích sinh viên đọc thêm tài liệu cùng chủ đề và chủ động tìm kiếm nguồn tham khảo tin cậy, nhằm mở rộng vốn kiến thức chuyên ngành và phát triển năng lực tự học.

Cung cấp cho sinh viên các tài liệu hỗ trợ khoa học, cập nhật, bao gồm thuật ngữ chuyên ngành, tình huống mô phỏng, bài đọc chuyên sâu theo trình độ.

Tăng thời lượng thực hành trên lớp, đặc biệt là các hoạt động đóng vai, thảo luận nhóm, giải quyết tình huống, nhằm giúp sinh viên vận dụng tốt kiến thức vào thực tiễn nghề nghiệp.

Định hướng hoạt động học tập phù hợp với năng lực và đặc điểm cá nhân của sinh viên; hỗ trợ những sinh viên còn rụt rè, thiếu tự tin để họ chủ động hơn trong học tập cũng như trong các tình huống nghề nghiệp mô phỏng.

6. Kết luận

Việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực vào học phần “Nghệ thuật lễ tân” là hết sức cần thiết, bởi điều đó thể hiện rõ quan điểm giáo dục lấy người học làm trung tâm và đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. Tuy nhiên, để học phần đạt hiệu quả như mục tiêu chương trình đề ra, cần có sự phối hợp đồng bộ giữa nhà trường và khoa trong việc điều chỉnh thời lượng giảng dạy, bố trí quy mô lớp học hợp lý và xây dựng môi

trường thực hành phù hợp. Bên cạnh đó, hiệu quả của phương pháp dạy học tích cực phụ thuộc vào sự chủ động, tinh thần đổi mới của giảng viên cũng như nỗ lực học tập của sinh viên.

Các phương pháp dạy học tích cực được đề cập trong nghiên cứu, kết hợp với những ý kiến phản hồi tích cực từ sinh viên, là cơ sở quan trọng để khoa và nhà trường định hướng tổ chức giảng dạy học phần này một cách phù hợp hơn trong chương trình đào tạo tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch nói riêng và các chương trình đào tạo Du lịch ở bậc đại học nói chung. Từ những phản hồi này, giảng viên cần tiếp tục suy nghĩ và đổi mới phương pháp giảng dạy nhằm đào tạo những sinh viên không chỉ nắm vững chuyên môn mà còn phát triển các phẩm chất cần thiết của một người trưởng thành: khả năng tự chủ, sự tự tin và tính tích cực trong học tập, trong quá trình thực tế – thực tập và cả trong công việc sau khi tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: Defining “gamification”. In *Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference* (pp. 9–15). <https://doi.org/10.1145/2181037.2181040>.
2. Funahashi, H. (2015). 外国人学生の自律的な日本語学習を支えるしくみ—アクティブラーニングにおける位置づけ—. *鈴鹿大学紀要*, 22, 63–77.
3. Hmelo-Silver, C. E., & Barrows, H. S. (2008). Facilitating collaborative knowledge building. *Cognition and Instruction*, 26(1), 48–94. <https://doi.org/10.1080/07370000701798495>.
4. Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Smith, K. A. (1991). *Cooperative learning: Increasing college faculty instructional productivity*. ASHE-ERIC Higher Education Report No. 4.
5. Kita, Y. (2019). ALを活用した初等中等外国語教育における授業観察の一考察—アクティブ・ラーニングと効果的なフィードバック—. *鳴門教育大学情報教育ジャーナル*, 16, 17–20.
6. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
7. Laal, M., & Ghodsi, S. M. (2012). Benefits of collaborative learning. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 31, 486–490. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.12.091>.
8. Ladousse, G. P. (1987). *Role play*. Oxford University Press.
9. Larmer, J., & Mergendoller, J. R. (2010). Seven essentials for project-based learning. *Educational Leadership*, 68(1), 34–37.
10. Lebrun, M., & Lecoq, J. (2015). *Classes inversées : Enseigner et apprendre à l’endroit !*. Canopé éditions.
11. Mizokami, S. (2014). *アクティブラーニングと教授学習パラダイムの転換*. 東信堂.

12. Nguyễn Quý Thanh, & Nguyễn Trung Kiên. (2012). Tính tích cực học tập của sinh viên: Một phân tích về khoảng cách giữa nhận thức và thực hành. *Tạp chí Tâm lý học*, 8(161), 41–54.
13. Nguyễn Thị Ngọc Xuân. (2016). Phát huy tính tích cực học tập của sinh viên trong dạy học các môn tâm lý học, giáo dục học đại cương. *Văn hóa – Giáo dục – Nghệ thuật*, 23, 28–32.
14. Perrenoud, P. (1997). *Construire des compétences dès l'école*. ESF.
15. Slavin, R. E. (1991). *Student team learning: A practical guide to cooperative learning* (3rd ed.). National Education Association.
16. Võ Bình Nguyên. (2014). *Tính tích cực học tập của sinh viên Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh: Nghiên cứu so sánh theo giới tính* [Luận văn thạc sĩ, Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội].
17. Zainuddin, Z., & Perera, C. J. (2019). Exploring students' competence, autonomy and relatedness in the flipped classroom pedagogical model. *Journal of Further and Higher Education*, 43(1), 115–126. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1356916>.