

NHẬN THỨC CỦA SINH VIÊN NĂM THỨ BA NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH VỀ KỸ NĂNG NGHE HIỂU TIẾNG ANH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

DƯƠNG THI THANH HOA¹
NGUYỄN THI PHƯƠNG LAN²
NGUYỄN THI TÂM³

Abstract: Today English plays an important role in many fields in Vietnam and around the world. Therefore, having a good command of English is a favorable condition for many people engaging in studies, research and professional endeavors. Among English skills, listening comprehension is important but difficult for learners. The purpose of the research is to find out the current level of students' awareness of their listening comprehension skills in order to find appropriate solutions to help learners improve their listening comprehension ability. The survey sample included 202 third-year students majoring in business administration at Hanoi University of Industry. Survey results show that very few students regularly practice listening to English news and listening to native speakers, resulting in limited listening proficiency. Students still have difficulty in listening and understanding due to their insufficient specialized vocabulary, general vocabulary, and cultural and social knowledge. The learning methods to improve listening comprehension in specialized English are still limited. The effective listening strategies students are using are still at an average level. There are many factors affecting the listening comprehension of third-year students majoring in business administration.

Keywords: *skills; listening comprehension; listening and comprehension skills in English; teaching English*

1. Mở đầu

Trong quá trình toàn cầu hóa và quốc tế hóa ngày nay, chúng ta không thể phủ nhận tầm quan trọng của tiếng Anh trong sự phát triển xã hội. Tiếng Anh được xem như ngôn ngữ quốc tế dùng để trao đổi thông tin, cho cả những người nói tiếng Anh như ngôn ngữ thứ nhất và những người nói tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai hay ngoại ngữ. Có trình độ tiếng Anh tốt là điều kiện thuận lợi cho nhiều người học tập, nghiên cứu và làm việc. Trong các kỹ năng tiếng Anh, kỹ năng nghe hiểu được xem là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp vì giúp người học tiếp nhận thông tin về thế giới xung quanh. Khi nghe tiếng Anh mà không hiểu, người học khó có thể giao tiếp hiệu quả. Kỹ năng nghe hiểu được xem như một trong những kỹ năng khó nhất trong bốn kỹ năng ngôn ngữ đối với sinh viên không chuyên ở các trường đại học và cao đẳng hiện nay [1]. Người học tiếng Anh như ngoại ngữ (EFL) thường gặp vấn đề nghe hiểu vì nhà trường thường chú ý dạy ngữ pháp, kỹ năng

^{1 2,3} ThS, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

đọc và từ vựng hơn. Kỹ năng nghe hiểu không được chú trọng trong phần lớn các tài liệu giảng dạy, và giáo viên không tập trung phát triển các kỹ năng này trong lớp học [9]. Hiểu những gì người khác nói bằng tiếng Anh là một hoạt động khó khăn đối với người học. Người học phải đối mặt với rất nhiều vấn đề khi nghe hiểu. Nếu giảng viên muốn giúp người học cải thiện kỹ năng nghe hiểu, thì cần tìm hiểu những khó khăn nào mà người học thường mắc phải để từ đó tìm chiến lược nghe phù hợp hay cách khắc phục hiệu quả.

Khi bàn về nghe hiểu tiếng Anh, Rubin chỉ ra 5 yếu tố có ảnh hưởng. Đó là (1) Đặc điểm của bài nghe như tốc độ nói, chỗ dừng, trọng âm và vần điệu, sự khác biệt giữa ngôn ngữ thứ nhất và ngôn ngữ thứ hai; (2) Đặc điểm người đối thoại như giới tính và độ thông thạo ngôn ngữ; (3) Đặc điểm bài tập như loại bài tập; (4) Đặc điểm người nghe như độ thành thạo ngôn ngữ, trí nhớ, sự tập trung, tuổi, giới tính, khả năng sử dụng ngôn ngữ thứ nhất, kiến thức nền; (5) Đặc điểm của xử lý thông tin khi nghe như việc dùng các chiến lược nghe [10]. Hasan chỉ ra rằng muốn biết bài nghe khó hay dễ cần xem xét bốn yếu tố (1) thông điệp nghe, (2) người nói, (3) người nghe và (4) bối cảnh nghe [6]. Khi thông điệp nghe có nội dung xa lạ, mật độ thông tin dày đặc, người nghe khó có thể tiếp nhận và ghi nhớ hết. Bên cạnh đó, khi người nói diễn đạt thông tin với tốc độ tự nhiên và giọng bản địa, người học nghe cũng có thể gặp khó khăn [2]. Khi người nghe thiếu từ vựng, kiến thức nền; không nhận âm tốt; có mong muốn được nghe nhiều lần; thiếu kỹ thuật ghi chú, ghi nhớ, phán đoán, suy luận; tâm lý căng thẳng; khả năng tập trung không cao thì việc không nghe hiểu tốt là điều tất yếu [7]. Trong những yếu tố trên, ba yếu tố thông điệp, người nói và bối cảnh nghe là khách quan và yếu tố người học là chủ quan. Trên thực tế giao tiếp, những yếu tố bên ngoài là khó thay đổi, thì yếu tố bên trong là người nghe cần được người dạy lưu ý trước tiên. Để giúp người học tìm giải pháp hiệu quả cải thiện kỹ năng nghe hiểu, nghiên cứu này chủ yếu hướng đến việc tìm hiểu nhận thức của sinh viên (SV) năm thứ ba ngành quản trị kinh doanh, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về kỹ năng nghe hiểu tiếng Anh, từ đó đề xuất một số giải pháp giúp sinh viên năm thứ ba cải thiện kỹ năng nghe hiểu trong quá trình học tập.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm nghe hiểu

Richards miêu tả *nghe hiểu* như quá trình hiểu lời nói ở ngôn ngữ thứ nhất hoặc thứ hai, và việc nghe hiểu một ngôn ngữ thứ hai bao gồm cả hai quá trình *trên xuống* (top-down) và *dưới lên* (bottom-up) [9]. Brown cũng chia sẻ quan điểm này và cho rằng quá trình *trên xuống* xảy ra khi người học sử dụng kiến thức nền và vốn từ vựng có sẵn để nắm bắt nội dung của bài nghe, còn quá trình *dưới lên* là dùng ngữ cảnh của bài nghe để đoán trước nghĩa của từ mới [3]. Theo Hasan *nghe hiểu* là quá trình diễn ra hoạt động tương tác hai chiều giữa người nghe và văn bản nghe, và sự tương tác này giúp người nghe có sự hiểu biết khái quát về văn bản nghe. Quá trình *nghe* và *hiểu* này được thực hiện khi người nghe chọn lọc và giải thích được những thông tin thu nhận nhờ cơ quan thính giác cùng

các dấu hiệu trực quan khác nhằm mục đích hiểu được thông điệp của người nói [6]. Wharton [8] cho rằng *nghe hiểu* 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. Rubin cho rằng nghe hiểu là hoạt động tự giác, tích cực của người nghe, họ không chỉ cố gắng hiểu nội dung mà còn vận dụng nó vào trong cuộc sống [10].

2.2. Phân loại nghe hiểu

Wharton phân biệt ba quá trình của nghe hiểu là: xử lý tri giác; phân tích cú pháp và sử dụng [8]. Duzer lại phân biệt chín giai đoạn trong quá trình nghe hiểu như: xác định lí do của nghe; tạo hình ảnh bài nghe trong trí nhớ ngắn hạn; tổ chức thông tin bằng cách xác định thể loại và chức năng của thông điệp; dự đoán thông tin có thể được truyền tải trong thông điệp; nhớ lại thông tin nền tảng giúp hiểu thông điệp; xác định ý nghĩa của thông điệp; kiểm tra thông điệp được hiểu đúng chưa; xác định lại thông tin để lưu trong trí nhớ dài hạn; xóa bỏ dạng ban đầu của thông điệp đã nhận vào trí nhớ ngắn hạn [4].

Khi nghiên cứu quá trình *nghe hiểu*, các nhà tâm lí học và ngôn ngữ học đã dựa trên sự tương tác của hai quá trình nhận thức, phân biệt hai quá trình xử lí thông tin *dưới lên* và *trên xuống*. Khái niệm về các quá trình *dưới lên* và *trên xuống* trong nghe hiểu cũng được Richards [9] và Rubin [10] bàn đến. Theo họ, quá trình *dưới lên* liên quan tới việc khởi động bằng việc nhận diện âm thanh, phân biệt các từ và hiểu cấu trúc ngữ pháp, và cuối cùng tiến tới hiểu ý nghĩa của thông điệp. Đây là một quá trình mang tính máy móc và là tiêu điểm nghiên cứu của một số phương pháp dạy học. Quá trình *trên xuống* diễn ra khi người nghe tập trung vào nghĩa khái quát của văn bản nghe và việc áp dụng các lược đồ. Theo Brette [2], trong quá trình *dưới lên*, người học tách chuỗi lời nói thành các âm thanh cấu thành, kết nối những âm thanh này với nhau để tạo thành từ, nối các từ với nhau để tạo thành các cú và câu, rồi cứ thế tiếp diễn. Trong quá trình xử lí thông tin từ *trên xuống* người nghe hiểu ý nghĩa của thông điệp đúng như ý định của người nói thông qua việc sử dụng các lược đồ hoặc cấu trúc kiến thức có trong não. Quan điểm này nhấn mạnh sự quan trọng của kiến thức nền mà người học dùng để hiểu thông tin họ nghe được. Những kiến thức mà học viên biết từ trước giúp hiện thực hóa nỗ lực tiếp nhận thông tin đang nghe bằng cách liên kết những kiến thức quen thuộc với những kiến thức mới, và sự thiếu hụt nguồn kiến thức nền có thể làm hỏng nỗ lực của người nghe nhằm hiểu một câu nói cụ thể của người đối thoại. Các ví dụ cho quá trình *trên xuống* có thể là: việc suy xét các ý kiến và việc đoán nghĩa của từ và nhận diện chủ đề. Quá trình *dưới lên* coi việc hiểu ngôn ngữ là một quá trình đi qua rất nhiều khâu nối tiếp nhau và đầu ra của mỗi khâu trở thành đầu vào của khâu tiếp theo cao hơn.

2.3. Yếu tố ảnh hưởng đến học nghe hiểu

Yagang [12] đánh giá độ khó của nghe hiểu dựa vào bốn yếu tố là: thông điệp nghe; người nói; người nghe và bối cảnh nghe. Khi học một ngoại ngữ, việc nghe và hiểu nghĩa

những âm thanh không quen thuộc trong một khoảng thời gian dài là rất mệt mỏi. Mặc dù những người nghe thành công không cố gắng để hiểu hết từng từ họ nghe, họ vẫn thấy khó khăn khi tách từ khóa ra khỏi một bài nghe dài và dày đặc từ. Những bài nghe ngắn thường hiệu quả hơn, vì nó giúp giảm độ phức tạp của nội dung, đồng thời giúp người nghe giảm mệt mỏi và rút ngắn thời gian tập trung cao độ. Thêm vào đó, nếu thông điệp chứa quá nhiều thông tin không thể lưu trữ dễ dàng trong trí nhớ ngắn hạn, thì các chiến lược nghe có thể sẽ khó khả thi. Theo Brown [3], kiến thức nền có tác động nhiều đến việc hiểu chủ đề nghe. Người học xây dựng nghĩa của bài nghe bằng cách chia nhỏ những gì họ nghe hoặc đọc thành các đơn vị có ý nghĩa, sau đó ghép chúng lại, dựa vào kiến thức xã hội và ngôn ngữ sẵn có của họ, rồi dùng suy đoán logic điền vào chỗ trống. Người học với lượng kiến thức nền về một chủ đề ở các mức độ khác nhau sẽ hiểu và diễn giải thông tin mới theo các cách khác nhau khi họ giải mã thông tin mới. Bằng việc sử dụng kiến thức sẵn có và các chiến lược của mình, người học cố gắng giải nghĩa thông tin mới qua việc liên kết với thông tin quen thuộc. Green & Oxford [5] khẳng định: “Những học viên không quen với bối cảnh văn hóa có thể gặp phải khó khăn đáng kể trong việc diễn giải những từ họ nghe thấy, ngay cả khi họ có thể hiểu ý nghĩa ‘bề mặt’ của những từ này”. Văn hóa đóng một vai trò thiết yếu, không chỉ trong nhận thức của người học nói chung, mà còn trong việc học ngoại ngữ nói riêng. Có thể nói rằng, những học viên không có “kiến thức về văn hóa” của người Anh, người Mỹ hay những quốc gia nói tiếng Anh khác có thể không hiểu hết cách tư duy của người bản ngữ thể hiện thông qua tiếng Anh. Theo Wharton [8], văn hóa bao gồm các bình diện xã hội học của ngôn ngữ như tính lịch sự, sự trang trọng, phép ẩn dụ, ngữ vực và các bình diện văn hóa khác liên quan đến ngôn ngữ như phương ngữ và phương pháp tu từ.

Người học cần nắm được một số chiến lược nghe hiểu cơ bản để có thể thực hành tốt kỹ năng *nghe hiểu*. Theo Vandergrift [8] có nhiều chiến lược nghe áp dụng cho từng đối tượng, từng hoàn cảnh, từng mục đích nghe. Điều cốt lõi là dù áp dụng phương pháp hay chiến lược nghe nào chăng nữa thì mục đích cuối cùng của mọi hoạt động nghe cũng vẫn phải là hiểu đúng thông điệp của người nói và có phản hồi phù hợp với thông điệp đó. O'Malley và Chamot [7] chỉ ra ba nhóm chiến lược nghe cơ bản: tự kiểm tra; suy diễn dựa trên kiến thức nền và đoán nghĩa của từ ngữ trong ngữ cảnh sử dụng. Rubin [10] cho rằng việc áp dụng các chiến lược nghe hiểu phù hợp phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: bài nghe, hoàn cảnh, hay các nhiệm vụ phải hoàn thành. Duzer nhấn mạnh việc áp dụng chiến lược nghe hiểu thành công hay không phụ thuộc vào nội dung bài nghe, yêu cầu của người dạy, phương pháp tiếp nhận và môi trường xung quanh [4].

3. Phương pháp nghiên cứu

- *Câu hỏi nghiên cứu*: Hiện trạng kỹ năng nghe hiểu của sinh viên năm thứ ba ngành Quản trị kinh doanh như thế nào? SV năm thứ 3 ngành Quản trị kinh doanh gặp khó khăn gì trong học nghe tiếng Anh? Giải pháp nào giúp SV năm thứ 3 ngành Quản trị kinh doanh nâng cao kỹ năng nghe hiểu tiếng Anh?

- *Đối tượng nghiên cứu*: 202 SV năm thứ 3 ngành Quản trị kinh doanh đã tham gia trả lời bảng khảo sát.

- *Phương pháp*: Sử dụng bảng hỏi khảo sát các chủ đề: tần suất nghe bằng tiếng Anh, cách cải thiện kỹ năng nghe thông tin, các chiến lược nghe, khó khăn và nguyên nhân, yếu tố ảnh hưởng và đề xuất; Phương pháp phỏng vấn dùng để phỏng vấn SV về những khó khăn khi học nghe tiếng Anh, chiến lược thường sử dụng khi học nghe, yếu tố ảnh hưởng quá trình nghe, một số đề xuất để nghe tiếng Anh hiệu quả hơn.

- *Quy trình xử lý phân tích dữ liệu*: Phương pháp bảng hỏi chúng tôi phát ra 209 phiếu trong đó có 202 phiếu hợp lệ. Sau khi thu phiếu bảng hỏi chúng tôi sử dụng bảng excel để thống kê. Phương pháp quan sát: chúng tôi quan sát 10 buổi học nghe tiếng Anh trên lớp của SV, mỗi buổi học sẽ có một phiếu quan sát. Phương pháp phỏng vấn: chúng tôi tiến hành phỏng vấn 20 SV để tìm hiểu các vấn đề liên quan đến kỹ năng nghe hiểu tiếng Anh, mỗi sinh viên có một phiếu phỏng vấn riêng và kết thúc sẽ ký và ghi rõ họ tên vào mục người được phỏng vấn. Kết quả nội dung khảo sát và phỏng vấn sẽ bổ sung, giải thích rõ hơn cho kết quả của phương pháp bảng hỏi.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Nhận thức của sinh viên về việc tự học nghe hiểu tiếng Anh

Qua việc thống kê, phân tích số liệu thu thập được từ bảng hỏi và trao đổi với SV năm thứ 3 ngành quản trị kinh doanh trong quá trình giảng dạy, kết quả nghiên cứu được thể hiện trên các nội dung sau:

Bảng 1. Nhận thức của sinh viên tần suất tự luyện tập nghe hiểu bằng tiếng Anh

Tần suất tự luyện tập nghe bằng tiếng Anh	Số lượng SV	Tỉ lệ %
Liên tục	16	7,9
Thường xuyên	29	14,4
Thỉnh thoảng	133	65,8
Hiếm khi	24	11,9
Không bao giờ	0	0

Bảng 1 cho thấy, 22,3% SV trả lời là thường xuyên, liên tục tự luyện tập, 65,8% chỉ thỉnh thoảng mới luyện nghe bằng tiếng Anh và 11,9% thừa nhận hiếm khi tự luyện tập. Điều này phản ánh SV năm thứ 3 ngành Quản trị kinh doanh vẫn chủ yếu tự luyện tập tiếng Anh còn hạn chế. Phỏng vấn SV (N.L.G) cho biết “bản thân em thỉnh thoảng mới dành thời gian nghe tiếng Anh trên máy tính, điện thoại, Tivi”. Sinh viên (P.V.Đ) cũng cho biết: “Em ít khi dành thời gian cho việc nghe tiếng Anh vì khả năng vốn từ vựng ít và nghe xong không hiểu gì”. Vì vậy, đội ngũ giáo viên dạy tiếng Anh cho SV năm thứ 3 ngành Quản trị kinh doanh cần hướng dẫn SV cách tự luyện tập nghe tiếng Anh hiệu quả.

4.2. Nhận thức của sinh viên về khó khăn khi học nghe hiểu tiếng Anh

Bảng 2. Nhận thức của sinh viên về khó khăn khi học nghe hiểu tiếng Anh

Khó khăn trong khi nghe hiểu tiếng Anh của SV	Số lượng SV	Tỉ lệ %
Vốn từ vựng nói chung	145	71,8
Vốn từ vựng chuyên ngành	160	79,2
Kiến thức về văn hóa- xã hội	126	62,4
Tâm lí lo lắng	94	46,5
Sức khỏe không tốt	73	36,1

Bảng 2 cho thấy, khó khăn đầu tiên liên quan đến kiến thức ngôn ngữ là vốn từ vựng chuyên ngành (79,2%), tiếp đến là khó khăn vốn từ vựng nói chung (71,8%). Vì thiếu vốn từ, SV thường mất thời gian suy luận và đoán nghĩa từ mới để hiểu thông tin vừa nghe được. Do đó, họ thường bỏ lỡ các thông tin tiếp nối từ phía người nói. Thêm nữa, tuy vốn từ của một số SV khá phong phú nhưng vẫn họ gặp khó khăn khi nghe, do lỗi phát âm. Nhiều từ đã học, đã biết, nhưng khi nghe họ vẫn nghĩ đó là từ mới. Từ thực tế quan sát chúng tôi cũng nhận thấy, sinh viên tỏ ra lúng túng, khó khăn khi tiếp nhận bài học mới của giáo viên. Khiếm khuyết về kiến thức ngữ pháp cũng làm việc nghe hiểu của SV trở nên khó khăn. Sinh viên (Đ.T.H) cho biết: “nhiều lúc em không hiểu nghĩa của câu nói dù không gặp từ mới. Sự thiếu hụt về kiến thức ngôn ngữ của bản thân khiến em gặp khó khăn khi người nói khác nhau về giọng, tốc độ nói (nhanh, chậm), cách phát âm, ngữ điệu.

Sự thiếu hụt kiến thức nền về các vấn đề khác nhau trong vốn kiến thức chung về văn hóa - xã hội cũng là một thách thức đối với quá trình nghe hiểu của họ. Thiếu kiến thức về văn hóa - xã hội nên nhiều khi SV thấy chủ đề được đề cập trong thông tin nghe rất mới và thậm chí xa lạ. Vì thế, sự hạn chế về kiến thức văn hóa- xã hội cũng gây khó khăn trong việc hiểu thông điệp. Có tới 62,4% SV cho rằng họ gặp khó khăn khi nghe hiểu do yếu tố kiến thức văn hóa - xã hội. Phỏng vấn một số SV trên lớp chúng tôi nhận được các ý kiến trả lời rằng vốn kiến thức văn hóa - xã hội còn yếu dẫn tới việc SV gặp khó khăn khi đưa ra phán đoán trước, trong và sau khi nghe. SV (N.T.M) cho biết: “Do vốn kiến thức văn hóa - xã hội của em còn ít nên quá trình nghe hiểu thông điệp còn có nhiều khó khăn, nhiều lúc em phải nghĩ, luận giải nhiều thời gian mới hiểu được thông điệp mà giáo viên nói”. SV (H.T.T.H) cũng nhấn mạnh: “Trong quá trình học nghe tiếng Anh, do vốn kiến thức xã hội chưa phong phú cho nên gặp nhiều khó khăn trong việc hiểu được bối cảnh diễn ra lúc tiếp nhận thông điệp”.

Trạng thái tâm lí ảnh hưởng đến chất lượng nghe hiểu, ngay cả từ đã biết họ cũng không nhận ra, dễ dẫn đến việc bỏ lỡ thông tin quan trọng, có tới 46,5% SV cho rằng gặp khó khăn khi nghe hiểu xuất phát từ tâm lí lo lắng. Khi nghe một bài học với giọng không

quen, tốc độ nhanh, ngữ điệu lạ, họ trở nên bối rối, lo lắng và mất bình tĩnh. Từ thực tế quan sát được chúng tôi cũng nhận thấy, SV vẫn còn biểu hiện bối rối, lo lắng và mất kiểm soát khi nghe bài học bằng tiếng Anh. Nhiều SV nói rằng họ thấy rất hồi hộp khi nghe tiếng Anh. Vì thông tin chỉ lướt qua rất nhanh, họ luôn phải cố gắng để theo kịp tốc độ người nói, không đủ thời gian để xác định được đâu là thông tin chính, đâu là thông tin tiểu tiết, nên dễ dẫn đến bỏ lỡ thông tin quan trọng. Sinh viên (B.T.H) cho biết “tâm lí lo lắng thường làm giảm khả năng tập trung của em và ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng bài nghe, thậm chí có thể khiến em nghe nhưng không hiểu nội dung bài học”. Sinh viên “N.T.L” cũng cho biết “khi tâm trạng em không vui thì việc tiếp nhận được thông điệp từ nghe tiếng Anh trở nên rất khó khăn và bỏ lỡ nhiều thông tin quan trọng trong bài nghe”.

Sức khỏe cũng là yếu tố quan trọng tác động đến quá trình nghe hiểu của SV năm thứ ba ngành quản trị kinh doanh. Có tới 36,1% SV cho rằng họ gặp khó khăn trong khi nghe hiểu nếu sức khỏe không tốt. Qua thực tế quan sát, chúng tôi cũng nhận thấy, mỗi khi SV đau ốm thì hiệu quả nghe hiểu cũng ảnh hưởng không nhỏ, SV thường tỏ ra mệt mỏi, buồn ngủ và buông xuôi sự tập trung. Vì vậy, sinh viên cần giữ gìn cho mình một cơ thể khỏe mạnh để có thể học tốt tiếng Anh. SV (N.K.L) cho biết: “Những lúc em bị ốm, uống thuốc thường giảm thiểu khả năng nghe tiếng Anh rất lớn”. Vì vậy, để cải nâng cao khả năng nghe hiểu tiếng Anh các bạn SV cần rèn luyện, duy trì cho mình một sức khỏe tốt và ổn định.

4.3. Nhận thức của sinh viên về cách học để cải thiện kĩ năng nghe hiểu tiếng Anh

Bảng 3. Nhận thức của sinh viên về cách học để cải thiện kĩ năng nghe hiểu tiếng Anh

Cách học để cải thiện kĩ năng nghe hiểu tiếng Anh	Số lượng SV	Tỉ lệ %
Nghe thông tin tiếng Anh của người Việt	161	79,7
Nghe thông tin tiếng Anh của người bản ngữ	62	30,7
Chủ động nghe tin tiếng Anh từ tivi, đài radio	70	34,6
Đọc bản tin trên mạng bằng tiếng Anh	15	7,4

Bảng 3 cho thấy, có 79,7% SV nghe tin tiếng Anh từ người Việt phát âm; 34,6% SV chủ động nghe tin tiếng Anh từ tivi, đài radio; 30,7% SV lựa chọn nghe tin trực tiếp tiếng Anh của người bản ngữ để quen với giọng, cách phát âm, tốc độ, của người bản ngữ và 7,4% đọc các bản tin trên mạng để cải thiện kĩ năng nghe tiếng Anh. Điều này phản ánh SV năm thứ ba ngành quản trị kinh doanh hiện nay vẫn chủ yếu học nghe tiếng Anh từ người Việt mà ít quan tâm cách phát âm của người bản ngữ, đọc bản tin tiếng Anh trên mạng, nghe tin tiếng Anh từ tivi, đài radio. Qua thực tế quan sát, chúng tôi cũng nhận thấy đa số SV chưa quyết tâm, chưa thực sự chủ động và tích cực trong việc luyện tập nghe thông tin bằng tiếng Anh. Thời gian luyện tập trên lớp không nhiều, nếu SV không dành thêm thời gian tự luyện tập ở nhà sẽ không thể nâng cao chất lượng nghe tin được. Qua

phỏng vấn SV (T.T.L) cho biết: “Để tăng hiệu quả học tiếng Anh thường nghe thông tin từ người Việt phát âm cho dễ nghe, đôi khi cũng nghe người bản ngữ nói tiếng Anh nhưng khó hiểu thông điệp”. SV (H.H.M) cũng cho biết “Các bạn sinh viên ít chủ động luyện tập khả năng nghe hiểu thông qua việc nghe người Việt nói tiếng Anh hay người bản ngữ nói tiếng Anh”. Cũng có một số SV ý thức được việc tự luyện tập nghe thêm ở nhà, nhưng do chưa biết cách luyện tập nên kết quả chưa cao.

4.4. Nhận thức của sinh viên về chiến lược nghe hiểu tiếng Anh

Bảng 4. Nhận thức của sinh viên về chiến lược nghe hiểu tiếng Anh

Chiến lược nghe hiểu tiếng Anh của SV	Số lượng SV	Tỉ lệ %
Nghe và ghi từ khóa quan trọng	6	3,0
Nghe và ghi chi tiết chính có chọn lọc	14	6,9
Nghe gì ghi đó	110	54,4
Nghe và ghi hết chi tiết	60	29,7
Nghe không ghi	12	6,0

Bảng 4 cho thấy, chiến lược nghe gì ghi đó được đa số SV lựa chọn với 54,4% nhiều nhất; tiếp đến là nghe và ghi hết chi tiết với 29,7%. Nghe và ghi từ khóa quan trọng chỉ có 3,0% SV lựa chọn; Nghe và ghi chi tiết chính có chọn lọc với 6,9% SV lựa chọn. Điều này phản ánh rất nhiều SV không có chiến lược nghe phù hợp. Nhiều sinh viên chưa biết rằng *chiến lược nghe* thích hợp là nghe từ khóa, bắt ý chính và ghi chép chi tiết có chọn lọc. Khi xem phần ghi chép của SV, chúng tôi nhận thấy đa số không có chiến lược nghe phù hợp: hoặc họ cố gắng ghi tất cả những gì nghe thấy và thường là không ghi kịp, hoặc họ bỏ sót nhiều chi tiết và ít viết tắt, ít dùng kí hiệu hay biểu tượng. Phỏng vấn SV (P.T.A) cho biết: “trong quá trình nghe tiếng Anh em thường cố gắng ghi tất cả những gì nghe được ra vở ghi cho nên thường không nghe kịp”. SV (L.T.N.A) cũng cho biết: “khi nghe tiếng Anh em chưa biết cách để nghe các từ khóa, nghe có chọn lọc mà thường dùng cách là nghe được gì thì phải ghi ngay ra giấy”. Vì vậy trong quá trình dạy nghe tiếng Anh cho SV, giảng viên cần trang bị cho các SV chiến lược nghe hiệu quả để tăng cường khả năng hiểu thông điệp khi nghe bài tiếng Anh.

4.5. Nhận thức của sinh viên về yếu tố tác động đến kết quả nghe hiểu tiếng Anh

Theo kết quả khảo sát, hầu hết các yếu tố ảnh hưởng đến nghe hiểu tiếng Anh đều ở mức nhiều (trên 71%). Trong đó, yếu tố yếu tố “trọng âm và vần điệu” ảnh hưởng đến nghe hiểu ở mức cao nhất (91,1% ảnh hưởng nhiều), xếp vị trí thứ hai ảnh hưởng nghe hiểu là “tốc độ nói” (85,6% ảnh hưởng nhiều), xếp thứ ba ảnh hưởng nghe hiểu là yếu tố “chỗ dừng” (81,2% ảnh hưởng nhiều) và yếu tố ảnh hưởng thấp nhất hơn so với ba yếu tố còn lại là “sự khác biệt giữa ngôn ngữ tiếng mẹ đẻ và ngôn ngữ thứ hai” (72,3% ảnh hưởng nhiều). Cụ thể như bảng sau:

Bảng 5. Nhận thức của sinh viên về yếu tố tác động đến kết quả nghe hiểu tiếng Anh

Yếu tố ảnh hưởng nghe hiểu tiếng Anh của SV	Mức độ ảnh hưởng (%)					
	Ảnh hưởng nhiều		Ảnh hưởng ít		Không ảnh hưởng	
	SL	%	SL	%	SL	%
Tốc độ nói	173	85,6	29	14,4	0	0,0
Chỗ dừng	164	81,2	38	18,8	0	0,0
Trọng âm và vần điệu	184	91,1	18	8,9	0	0,0
Sự khác biệt giữa ngôn ngữ tiếng mẹ đẻ và ngôn ngữ thứ hai	146	72,3	56	27,3	0	0,0

Kết quả này cho chúng ta thấy rằng trong quá trình giảng dạy tiếng Anh, đội ngũ giảng viên cần có sự quan tâm chú ý đến các yếu tố ảnh hưởng trên để giúp thúc đẩy hiệu quả nghe hiểu của SV tốt hơn. Đồng thời, bản thân SV cũng cần tập thích ứng với các yếu tố trên để hoạt động nghe hiểu được nhanh chóng, chính xác và đạt hiệu quả cao.

5. Kết luận

Mặc dù kĩ năng nghe hiểu tiếng Anh của SV năm thứ 3 ngành quản trị kinh doanh có vai trò rất quan trọng, liên quan trực tiếp đến năng lực ngoại ngữ của SV nhưng qua kết quả khảo sát cho thấy rất ít SV thường xuyên tự luyện nghe tiếng Anh, dẫn đến năng lực nghe còn hạn chế. SV còn gặp khó khăn nhiều khi nghe hiểu do vốn từ vựng nói chung, vốn từ vựng chuyên ngành, kiến thức về văn hóa - xã hội còn hạn chế. Việc SV học để cải thiện khả năng nghe hiểu tiếng Anh không chuyên ngành của mình bằng cách đọc tin trên mạng bằng tiếng Anh chưa được thực hiện thường xuyên. Các chiến lược nghe hiệu quả được SV sử dụng vẫn còn ở mức độ thấp. Nhiều sinh viên chưa biết rằng chiến lược nghe thích hợp là nghe từ khóa, bắt ý chính và ghi chép chi tiết có chọn lọc. SV ghi tất cả những gì nghe thấy và thường là không ghi kịp, hoặc họ bỏ sót nhiều chi tiết và ít viết tắt, ít dùng kí hiệu hay biểu tượng. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến quá trình nghe hiểu của SV, trong đó yếu tố trọng âm và vần điệu, tốc độ nói ảnh hưởng lớn nhất. Hiệu quả việc giảng viên dạy cho SV nghe hiểu được tiếng Anh đã đạt những hiệu quả nhất định.

Trên cơ sở kết quả khảo sát, chúng tôi bước đầu đề xuất một số giải pháp sau:

Đối với giảng viên, đối với những SV vốn từ vựng nói chung, vốn từ vựng chuyên ngành, kiến thức về văn hóa - xã hội còn hạn chế thì giảng viên cần hướng dẫn, cung cấp những nguồn tài liệu cần thiết, hữu ích cho người học để họ có thể chủ động tự rèn luyện vốn từ vựng ở trên lớp và ở nhà. Giảng viên cần hướng dẫn sinh viên cách đọc tin trên mạng bằng tiếng Anh sao cho gắn với mục tiêu của bài học và mục tiêu cá nhân của SV để từ đó các em có hứng thú với việc đọc tin trên mạng bằng tiếng Anh. Giảng viên nắm bắt và hướng dẫn cho sinh viên biết lựa chọn các chiến lược học kĩ năng nghe hiểu một cách hiệu quả nhất, chẳng hạn như lên kế hoạch nghe, giải thích thông tin nghe được, hợp tác với bạn bè, nghe ý chính, chú ý có chọn lọc. Đồng thời giảng viên cần dành nhiều thời gian để rèn luyện cho SV sử dụng trọng âm, vần điệu, tốc độ nói cho chính xác.

Đối với người học, SV cần tăng cường tự học bằng cách luyện tập nghe thông tin bằng cả tiếng Anh từ nhiều nguồn khác nhau để trau dồi thêm kiến thức nền, củng cố và làm giàu vốn từ vựng trong khi nghe. Việc tích cực đọc thêm các tài liệu bằng tiếng Anh cũng sẽ hỗ trợ cho người học rất nhiều trong nghe hiểu và quen với cách viết, cách tư duy của người bản ngữ, củng cố, bổ sung vốn từ vựng làm phong phú kiến thức và tăng hiểu biết. SV khi nghe cần tập trung cao độ, tương tác với các SV khác trong lớp và mạnh dạn trao đổi quan điểm của mình với bạn bè. SV có thể tham gia các câu lạc bộ tiếng Anh trong trường để rèn luyện thêm kỹ năng tiếng Anh nói chung và kỹ năng nghe hiểu nói riêng. SV cần tích cực hơn khi học tập trên lớp, đóng góp ý kiến khi giảng viên yêu cầu trả lời. Sự tích cực của người học giúp giảng viên đưa ra những góp ý về chiến lược nghe hiểu tiếng Anh sao cho hiệu quả nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Ngọc Ân, *Thực trạng và giải pháp rèn luyện kỹ năng nghe hiểu trong việc học ngoại ngữ đối với sinh viên không chuyên ở trường đại học - cao đẳng*, TC Khoa học Trường ĐHSP Thành phố Hồ Chí Minh, 25, tr.130-133, 2011.
2. Brette P., *Multimedia for listening comprehension: The design of multimedia-based resources for developing listening skills*, System, 23(1), p.77-88, 1995.
3. Brown S., *Teaching listening*, Cambridge University Press, New York, US, 2006.
4. Duzer C.V., *Improving ESL learners' listening skills: At the workplace and beyond*, 1997, http://www.cal.org/caela/esl_resources/digests/list_enqa.html.
5. Green, J. & Oxford, R., *A closer look at learning strategies, L2 proficiency, and gender*. TESOL Quarterly, 29(2), p.261-297, 1995.
6. Hasan A.S., *Learners' perceptions of listening comprehension problems*, Language, Culture and Curriculum, 13(2), p.137-153, 2000.
7. O'Malley J.M. & Chamot A.U., *Learning strategies in second language acquisition*, Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
8. Wharton, G., *Language learning strategy use of bilingual foreign language learners in Singapore*, Language Learning, 50(2), p.203-244, 2000.
9. Richards J.C., *Listening comprehension: approach, design, procedure*, TESOL Quarterly, 17, p.219-240, 1983.
10. Rubin J. & Thompson I., *How to be a more successful language learner: Toward learning autonomy*, Heinle & Heinle Publishers, MA, 1994.
11. Vandergrift, L., *The comprehension strategies of second language (French) listeners: A descriptive study*, Foreign Language Annals, 30(3), p.387-409, 1997.
12. Yagang F., *Listening: problems and solutions*, English Teaching Forum, 3(1), 1994.