

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HỌC PHẦN TIẾNG ANH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CƠ BẢN 3 THEO PHƯƠNG PHÁP HỌC TẬP KẾT HỢP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

PHẠM THỊ BÍCH HẢO* - NGHIÊM THỊ THU HÀ**

Tóm tắt: Bài viết tập trung đánh giá mức hài lòng của sinh viên khi học môn Tiếng Anh Công nghệ thông tin 3 theo phương pháp học tập kết hợp tại Trường Ngoại Ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Phương pháp nghiên cứu sử dụng bảng khảo sát với 150 sinh viên năm thứ hai ngành Công nghệ thông tin, học kỳ III, năm học 2022 - 2023. Kết quả chỉ ra rằng việc học tập kết hợp này đã đáp ứng được những yêu cầu về học tập tự chủ và mang lại những lợi ích nhất định cho người học. Vì vậy, dựa trên những kết quả nghiên cứu này, bài viết đề xuất một số biện pháp nhằm cải thiện chất lượng giảng dạy và học tập kết hợp nhằm đạt được hiệu quả tốt hơn trong giai đoạn chuyển đổi số.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, học tập kết hợp, tiếng Anh Công nghệ thông tin.

Abstract: The study focuses on evaluating the satisfaction level of students when studying the subject of English for Information Technology 3 through blended learning at the School of Languages and Tourism, Hanoi University of Industry. The research method utilizes a survey questionnaire with 150 second-year students majoring in Information Technology, in the third semester of the academic year 2022 - 2023. The results indicate that this blended learning

approach has met the requirements for self-directed learning and has provided certain benefits for the learners. Therefore, based on these research findings, the article proposes some measures to enhance the quality of teaching and blended learning, aiming for better effectiveness during the digital transformation phase.

Keywords: Satisfaction level, blended learning, English for Information Technology.

1. Đặt vấn đề

Mô hình học tập kết hợp (blended learning) hiện nay được xem như là một giải pháp tối ưu, giúp người học thay đổi và làm quen dần với mô hình học trực tuyến. Mô hình này được xây dựng dựa trên sự tích hợp của nền tảng công nghệ số trong quá trình giảng dạy, mang lại những lợi ích đáng kể cho người học. Nó không chỉ giúp người học phát triển ý thức tự học mà còn khuyến khích tính chủ động trong việc quyết định không gian học, thời gian học, từ đó giảm thiểu nhược điểm của mô hình truyền thống.

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

** ThS - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Hiện nay, mô hình học tập kết hợp đang trở thành lựa chọn hợp lý trong giáo dục đại học, và Trường Ngoại Ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là một ví dụ tiêu biểu khi áp dụng mô hình đào tạo kết hợp giữa học trực tuyến và học truyền thống. Việc này không chỉ giúp học viên tận dụng những ưu điểm của cả hai phương thức mà còn giảm bớt nhược điểm mà học tập theo kiểu truyền thống mang lại.

Mô hình học tập kết hợp không chỉ giúp sinh viên (SV) phát triển kỹ năng tự học mà còn tạo điều kiện cho giáo viên áp dụng linh hoạt và đa dạng hóa phương pháp giảng dạy. Điều này không chỉ thuận tiện cho người học mà còn giúp tăng cường sự hấp dẫn của quá trình học, khiến cho việc truyền đạt kiến thức trở nên phong phú và thú vị hơn. Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với việc học môn Tiếng Anh Công nghệ thông tin 3 thông qua phương pháp học tập kết hợp, với mong muốn cải thiện chất lượng giảng dạy và học trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Học tập kết hợp

Davis và Fill cho rằng việc học tập kết hợp là sự tập hợp và liên kết giữa phương pháp giảng dạy trực tiếp truyền thống (face-to-face) và các hoạt động học tập trực tuyến (online), được hỗ trợ bởi các nền tảng công nghệ thông tin, việc học tập kết hợp có khả năng làm thay đổi phương pháp học và kết quả học tập của người học [2, tr.187]. Theo Hoàng Ngọc Tuệ, việc ứng dụng phương pháp học tập kết hợp trong đào tạo ngoại ngữ, đặc biệt là theo định hướng nghề nghiệp, gắn liền với ngành nghề SV được đào tạo đã mang lại hiệu quả lớn cho người học [3, tr.241]. Lai và đồng nghiệp đề cập đến ba cách tiếp cận khi thiết kế khóa học

kết hợp: 1) Kết hợp ở mức độ thấp - thêm một số hoạt động trực tuyến vào khóa học đã và đang được giảng dạy theo mô hình truyền thống trên lớp; 2) Kết hợp ở mức độ vừa - thay thế một số hoạt động học tập trực tiếp trên lớp bằng hoạt động trực tuyến trong khóa học đã có; 3) Kết hợp ở mức độ cao - thiết kế một khóa học hoàn toàn mới theo mô hình học tập kết hợp” [5, tr.5]. Nghiên cứu của Trịnh Văn Biểu cũng đã chỉ ra rằng: “Việc áp dụng học kết hợp trong giảng dạy đại học với hình thức học chế theo tín chỉ là cần thiết và khả thi, đóng góp quan trọng vào việc thúc đẩy sự đổi mới trong phương pháp giảng dạy hiện tại. Nó cung cấp sự kích thích cho sự hứng thú, tính tích cực, tính chủ động, khả năng tự học và sáng tạo trong quá trình học tập của sinh viên. Điều này giúp họ thu thập kiến thức chuyên môn, phát triển kỹ năng thực hành, và trở nên độc lập và sáng tạo, đáp ứng tốt trong môi trường làm việc thay đổi liên tục” [1]. Nghiên cứu của Sari về việc áp dụng phương pháp dạy học kết hợp trong việc giảng dạy tiếng Anh đã khẳng định rằng: cả giảng viên (GV) và sinh viên (SV) đều đặc biệt hứng thú với phương pháp giảng dạy kết hợp này. Sự hứng thú này được thúc đẩy bởi tính linh hoạt và sự hài hòa trong việc kết hợp các công cụ giảng dạy và ứng dụng công nghệ thông tin, góp phần tăng cường sự tương tác giữa GV và SV, đồng thời thúc đẩy sự tham gia tích cực vào các hoạt động trong lớp học của SV [6].

Dựa trên các nghiên cứu trước đó và bối cảnh đào tạo tại Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, các tác giả của bài viết đã tiến hành nghiên cứu về các yếu tố trực tiếp liên quan đến quá trình giảng dạy và học theo hình thức kết hợp trực tuyến và trực tiếp. Mục tiêu của nghiên cứu là

đánh giá mức độ ảnh hưởng của những yếu tố này đối với sự hài lòng của SV đối với phương pháp học tập kết hợp.

2.2. Sự hài lòng

Theo Kotler và Keller, sự hài lòng là trạng thái cảm giác của một người phát sinh từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của họ. Trong ngữ cảnh giáo dục, sản phẩm/dịch vụ này là những nội dung và kiến thức mà người học mong muốn đạt được sau khi hoàn thành khóa học [4, tr.10]. Đối với đánh giá sự hài lòng của SV với đào tạo trực tuyến, Shee và Wang đề xuất một khung đánh giá bao gồm bốn khía cạnh chính: 1) Giao diện: đánh giá tính dễ sử dụng, tính thân thiện với người dùng, tính dễ hiểu và độ ổn định trong quá trình vận hành; 2) Cộng đồng học tập: đánh giá khả năng tương tác với giáo viên và SV khác, cũng như dễ tiếp cận nguồn dữ liệu được chia sẻ; 3) Nội dung hệ thống: đánh giá việc cập nhật nội dung, hiệu quả và tính hữu dụng của nó; 4) Tính cá nhân hóa: đánh giá khả năng kiểm soát quá trình học tập và theo dõi hiệu suất học tập cá nhân [7].

3. Phương pháp thực hiện

3.1. Phương pháp và đối tượng nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu đã khảo sát 150 SV ngành Công nghệ thông tin của 5 lớp học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Bảng khảo sát gồm 2 phần: phần 1 thông tin cơ bản về đối tượng tham gia khảo sát; phần 2 khảo sát về khóa học gồm 2 mục: đánh giá về môn học (chương trình, nội dung, phương pháp,...), các câu hỏi mở (những nội dung hài lòng, chưa hài lòng đối với môn học, đề xuất,...).

Bảng khảo sát với mười tiêu chí là những đánh giá về những thuận lợi, khó

khăn và mong muốn của SV đối với học phần. Thời gian thực hiện học phần là tháng 9.2022. Phương pháp nghiên cứu là điều tra bảng hỏi, sau đó sử dụng phương pháp mô tả để phân tích và xử lý dữ liệu.

3.2. Giới thiệu học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3 học theo phương pháp học tập kết hợp

Học phần được lựa chọn thực nghiệm là học phần 3, 5 tín chỉ với 75 tiết học trong 10 tuần theo phương pháp học tập kết hợp giữa học trực tiếp trên lớp và trực tuyến trên nền hệ thống quản lý học tập (English for Occupational Purposes - EOP). Nội dung học trực tuyến theo chương trình của môn học đã được biên soạn cung cấp các kiến thức nền tảng về từ vựng, ngữ pháp, kỹ năng nghe, đọc hiểu và viết. Để đảm bảo SV thực hiện học trên hệ thống nghiêm túc, GV thường xuyên đăng nhập vào hệ thống để kịp thời đôn đốc và nhắc nhở SV hoàn thành các tác vụ theo thời hạn đã được quy định trước khi đến lớp học trực tiếp. Trong trường hợp SV có khúc mắc, SV có thể đặt câu hỏi trên hệ thống hoặc hỏi trực tiếp GV vào buổi học trên lớp.

3.3. Phân tích sự hài lòng của sinh viên

Sử dụng bảng excel để thống kê, phân tích mô tả, phân tích ngữ liệu, chúng tôi thu được kết quả như sau: 10 câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với nội dung học phần được tải trên EOP và hiệu quả của việc học trên EOP. Bảng hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert với 5 mức độ để lựa chọn: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Phán vân; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng (xem Bảng 1).

Qua bảng khảo sát, chúng tôi nhận thấy rằng, đa số SV hài lòng và rất hài lòng đối với chương trình liên quan đến hệ thống học trực tuyến EOP. Nội dung SV chọn

Bảng 1. Mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình học

Nội dung khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
SV được thông báo đầy đủ, rõ ràng về nội dung tổng quát, đề cương chi tiết, giáo trình, bài giảng cũng như các tài liệu liên quan và phân phối thời gian của học phần	0%	0%	3,3%	18,1%	78,6%
Nội dung bài giảng rõ ràng, nhiều ví dụ minh họa, thông tin dễ hiểu và gần gũi với SV, tăng cường hiểu biết, tạo môi trường học tích cực, tạo sự hứng thú cho SV	0%	2%	2,7%	50,6%	44,7%
Phương pháp giảng dạy của GV dễ hiểu và có hiệu quả	1,3%	1,3%	6,8%	47,3%	43,3%
Kế hoạch giảng dạy - học tập được thực hiện đúng theo thời khóa biểu, đề cương chi tiết và tiến độ đào tạo	0%	0%	3,3%	39,4%	57,3%
Kết quả học tập của SV được đánh giá bằng nhiều hình thức và phù hợp với chuẩn đầu ra học phần	0%	2,6%	0%	55,3%	42,1%
GV hướng dẫn SV phương pháp học tập, tạo cơ hội để SV chủ động tham gia các hoạt động học tập	0%	0%	3,3%	49,3%	47,4%
SV được hỗ trợ, giải đáp thắc mắc trực tiếp trong giờ học và thông qua hệ thống giải đáp trên EOP và các nhóm lớp qua Zalo, Facebook	1,3%	2%	4,6%	40,8%	51,3%
SV phát huy năng lực tự học, tự nghiên cứu	5,3%	4%	15,3%	40,6%	34,8%
Các nhiệm vụ học tập trực tuyến và trực tiếp hỗ trợ cho nhau	0%	3,3%	6,8%	55,3%	34,6%
Cơ sở hạ tầng công nghệ, phần mềm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng	26,6%	12,6%	8,6%	34%	28,6%

mức 4 và mức 5 chiếm 97,4% là nội dung “Kết quả học tập của SV được đánh giá bằng nhiều hình thức và phù hợp với chuẩn đầu ra học phần”. Mức độ hài lòng của SV thể hiện sự nỗ lực của GV khi biên soạn chương trình. Nội dung của chương trình được thể hiện qua việc đánh giá kết quả của SV bằng nhiều hình thức khác nhau và phù hợp với chuẩn đầu ra của chương trình. Nội dung đứng thứ 2 được SV đánh giá ở mức 4 và 5 chiếm 96,7% là “Kế hoạch giảng dạy - học tập được thực hiện đúng theo thời khóa biểu, đề cương chi tiết và tiến độ đào tạo” và “GV hướng dẫn SV phương pháp học tập, tạo cơ hội để SV chủ động tham gia các hoạt động học tập”. Tài liệu và những nội dung liên quan đến học phần được cung cấp đầy đủ, phong phú và đa dạng, có hệ thống hỗ trợ giúp SV có cái nhìn tổng thể, dễ tìm

kiếm tài liệu để phục vụ cho việc học tập. Nội dung ít được SV đánh giá cao nhất trong số mục trên nhưng cũng chiếm đến 62,6% đó là: “Cơ sở hạ tầng công nghệ, phần mềm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng”. Điều này cũng dễ lý giải đối với học phần ngoại ngữ, bởi học ngoại ngữ là phải luyện tập nhiều lần, những nội dung về từ vựng, ngữ pháp, kỹ năng nghe, đọc viết đã được trang bị, cung cấp và hướng dẫn trên hệ thống học trực tuyến cùng với hệ thống bài tập thực hành rất đa dạng và phong phú để SV chủ động học tập và chuẩn bị trước khi đến lớp học trực tiếp. Tuy nhiên, trong quá trình học tập, SV gặp khó khăn trong việc truy cập hệ thống do hệ thống mạng chưa đáp ứng được yêu cầu, SV hay gặp phải sự cố về mạng nên thời gian học và hoàn thành bài có bị ảnh hưởng. Khi được

hỏi “Những điều SV hài lòng nhất khi tham gia học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3 này?”, có 115 lượt chọn hài lòng vì học trên hệ thống EOP tiết kiệm thời gian; 120 lượt bình chọn vì các em có thể tìm kiếm tài liệu trên hệ thống một cách dễ dàng; 145 lượt bình chọn hài lòng vì các em có thể chủ động thời gian học tập, có thể học tập mọi lúc mọi nơi chỉ cần có máy tính hoặc điện thoại thông minh, máy tính bảng... và mạng Internet ổn định; 135 lượt bình chọn hài lòng vì lý do có thể ôn lại kiến thức một cách dễ dàng. Chúng tôi đưa câu hỏi mở để SV có thể nêu những nội dung khác mà các em hài lòng. Câu trả lời là: giao diện dễ sử dụng; nội dung bài học đầy đủ, nắm được lộ trình từng bài; đáp án, điểm được hiển thị ngay sau khi làm bài tập; có thể làm lại bài nhiều lần, phát huy được năng lực tự học của SV. Nhiều SV chăm chỉ, làm bài 2-3 lần. Theo quan sát của GV thì kết quả học tập của các em có sự cải thiện rõ rệt đó là các bài làm lần sau thường là cao hơn lần trước. Việc GV cài đặt trên hệ thống cho phép SV có thể làm bài mini-test nhiều lần, giúp cho các em có cơ hội luyện tập nhiều hơn - một kỹ năng cần thiết trong việc học ngoại ngữ. Các em có cơ hội luyện tập, thực hành các bài nói theo chủ đề hay hội thoại nhiều lần để quay và ghi lại video, sau nộp lên hệ thống bản mà các em thấy ưng ý và có chất lượng nhất. SV cũng có thể thực hiện việc học với khung giờ phù hợp với bản thân mà không phải theo thời khóa biểu cố định trên lớp. Đây cũng là một ưu điểm của học theo hình thức kết hợp.

Câu hỏi “Những điều em chưa hài lòng về học phần khi tham gia học trên hệ thống EOP?”, SV có thể lựa chọn nhiều phương án. Kết quả cho thấy, 10 lượt chọn không hài lòng do có nhiều bài tập; 48 lượt chọn

không hài lòng vì không được chữa bài tập trực tiếp, các em muốn được phân tích lỗi sai, hiểu sâu để tránh lỗi tương tự; 145 lượt chọn không hài lòng do đường truyền mạng không ổn định và 96 lượt bình chọn là do lỗi hệ thống từ phía nhà trường. Với mong muốn cải thiện để có thể hoàn thiện chương trình, chúng tôi đã hỏi SV “Đề xuất của em để cải thiện nội dung học trên hệ thống EOP?”. Có 58 lượt đề xuất GV nên thêm nhiều tài liệu tham khảo; 45 lượt đề xuất thêm bài tập; 25 lượt đề xuất thêm clip hướng dẫn học; 58 lượt đề xuất SV nên có thời gian thảo luận trực tiếp về những vấn đề khúc mắc trên hệ thống EOP; 148 lượt đề nghị nhà trường nâng cấp hệ thống mạng. Những đề xuất này của SV sẽ được xem xét để GV bổ sung trong học phần tới.

Đối với học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3, số giờ học trực tuyến của SV chiếm 45% tổng số giờ học của chương trình trong học phần. Học phần được diễn ra trong 10 tuần đầu, cứ 4 tiết học trực tiếp/1 tuần trên lớp thì SV sẽ có 16 giờ tự học và chuẩn bị bài trực tuyến trên trang EOP. Chúng tôi đã hỏi SV “Số thời gian SV dành để học trên EOP trong tuần?”. Có 35 SV học trên EOP ít hơn 16 giờ/1 tuần, chiếm 23,3%; đại đa số SV dành 16 giờ/1 tuần để tự học và làm bài trực tuyến, chiếm 63,4%; có 20 SV dành hơn 16 giờ/1 tuần, chiếm 13,3%. Kết quả trên cho thấy, đa phần SV cũng đã có ý thức tự giác và chủ động tham gia học trực tuyến và hoàn thành bài theo đúng quy định. Đối với học phần này, tỉ trọng trực tuyến - trực tiếp đang được áp dụng hiện nay tại các cơ sở đào tạo là 45-55.

Với câu hỏi: “Cảm nhận chung của em về việc học trên hệ thống EOP?”, không có SV nào chọn ở mức rất không hài lòng hoặc không hài lòng, 5,3% SV thấy bình thường,

70% SV hài lòng, 24,7% SV rất hài lòng.

4. Kết luận và đề xuất kiến nghị

Sau khi lấy ý kiến của SV về sự hài lòng, chúng tôi đã phân tích và đưa ra một số đề xuất để đáp ứng được mong muốn của SV, nâng cao hiệu quả của việc học trực tuyến trên hệ thống EOP:

- Về phía Nhà trường: giao diện của hệ thống EOP được SV đánh giá là khoa học, dễ sử dụng, tuy nhiên thỉnh thoảng vẫn bị lỗi không truy cập được. Để khắc phục vấn đề trên, chúng tôi đề xuất Nhà trường không ngừng cải tiến, nâng cấp, hoàn thiện hệ thống mạng Internet.

- Về phía GV: là người trực tiếp tham gia giảng dạy học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3 tại Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, chúng tôi xin đưa ra đề xuất như sau: GV nên giới thiệu thêm tài liệu tham khảo vì trong bất cứ một lớp học nào cũng có những SV có trình độ khác nhau, niềm đam mê với môn học khác nhau. Có SV muốn GV giới thiệu thêm tài liệu, cho thêm bài tập để có thể nâng cao trình độ của mình, bên cạnh đó lại có SV chỉ muốn hoàn thành môn học nên thấy bài tập GV cho làm trên hệ thống là quá nhiều, bởi ngoài bài tập trên EOP, SV vẫn phải tham gia và hoàn thành các hoạt động ở trên lớp. Để đáp ứng được nhu cầu đa dạng mà vẫn đảm bảo yêu cầu của chương trình, chúng tôi đề xuất nên chia mức độ yêu cầu, ghi rõ để SV có thể nắm được.

Việc phản hồi, đánh giá của SV sau mỗi khóa học có vai trò quan trọng trong việc thiết kế nội dung bài học, khóa học sao cho phù hợp mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần. Kết quả thực nghiệm và khảo sát ý

kiến đánh giá của SV đối với học phần Tiếng Anh Công nghệ thông tin cơ bản 3 cho thấy đại đa số người học đánh giá tích cực về phương pháp học tập kết hợp. Bên cạnh đó, những điều SV chưa hài lòng cũng đã được nghiên cứu chỉ ra và đưa ra đề xuất để khắc phục. Hy vọng nghiên cứu này sẽ giúp các GV có thể có những thông tin quan trọng, điều chỉnh phương pháp triển khai các bài học trực tiếp trên lớp cho các khóa tiếp theo sao cho hấp dẫn, phù hợp và hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trịnh Văn Biều, “Một số vấn đề về đào tạo trực tuyến (E-learning)”, *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, số 40, tr. 86-90, 2012.
- [2] Davis, H. C., & Fill, K., “Embedding blended learning in a university’s teaching culture: Experiences and reflections”, *British Journal of Educational Technology*, Vol. 38, No. 5, pp. 817-828, 2007.
- [3] Hoang, Ngọc Tue, *EFL teachers’ perceptions and experiences of blended learning in a Vietnamese university*, Doctor Thesis of Education, Queensland University of Technology, 2015.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L., *Marketing Management*, 14th Edition, Prentice Hall, Hoboken, 2012.
- [5] Lai, M., Lam, K., & Lim, C., “Design principles for the blend in blended learning: A collective case study”, *Teaching in Higher Education*, Vol. 21, Issue 6, pp. 716-729, 2016.
- [6] Sari, L. P. R., *The Implementation of Blended Learning Approach in Teaching English as a Foreign Language Classroom at SMA Islam Athirah Bone*, S1 Thesis, Universitas Negeri Makassar, 2019.
- [7] Shee, D. Y., Wang, Y. S., “Multi-criteria evaluation of the web-based e-learning system: A methodology based on learner satisfaction and its applications”, *Computers & Education*, Vol. 50, Issue 3, pp. 894-905, 2008.