MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN DU LỊCH ĐỐI VỚI HỌC PHẦN TIẾNG ANH DU LỊCH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÀNH ĐÔ

Nguyễn Thị Hằng
Trường Đại học Hà Nội
Email: 2387012008@hanu.edu.vn

Tóm tắt. *Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, Tiếng Anh Du lịch trở thành năng lực cốt lõi của nguồn nhân lực ngành du lịch. Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với học phần Tiếng Anh Du lịch tại Trường Đại học Thành Đô dựa trên Thuyết Kỳ vọng – Xác nhận (EDT) và Thuyết Hai nhân tố của Herzberg. Mô hình nghiên cứu xem xét tác động của 5 yếu tố: chất lượng chương trình, phương pháp giảng dạy, môi trường học tập, tính ứng dụng thực tiễn và cơ chế đánh giá – phản hồi đến sự hài lòng của sinh viên.*

Nghiên cứu khảo sát 350 sinh viên bằng bảng hỏi Likert 5 mức và phân tích dữ liệu bằng SPSS 27.0. Kết quả cho thấy sinh viên có mức hài lòng khá cao (M = 3,79). Trong đó, phương pháp giảng dạy được đánh giá cao nhất (M = 3,91), còn tính ứng dụng thực tiễn thấp nhất (M = 3,58), phản ánh khoảng cách giữa kiến thức học thuật và yêu cầu nghề nghiệp. Từ kết quả này, nghiên cứu đề xuất đổi mới học liệu, áp dụng học tập theo dự án (PBL), phát triển môi trường học tập số, tăng cường phản hồi thực hành và đẩy mạnh liên kết giữa nhà trường, doanh nghiệp và sinh viên.

Từ khóa: *Sự hài lòng, Sinh viên du lịch, Tiếng Anh chuyên ngành, Đại học Thành Đô, Chất lượng đào tạo.*

TOURISM STUDENTS' SATISFACTION WITH THE ENGLISH FOR TOURISM COURSE AT A PRIVATE UNIVERSITY: THE CASE OF THANH DO UNIVERSITY

Abstract: *In the context of increasing international economic integration, English for Tourism has become a core professional competency for tourism graduates. This study examines students' satisfaction with the English for Tourism course at Thanh Do University, an application-oriented private university in Hanoi. Drawing on the Expectation–Disconfirmation Theory (EDT) and Herzberg's Two-Factor Theory, the study investigates the effects of five academic management factors—curriculum quality, teaching methods, learning environment, practical applicability, and assessment and feedback—on overall student satisfaction.*

A cross-sectional quantitative design was employed, with data collected from 350 tourism students using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS 27.0. The findings indicate a relatively high level of overall satisfaction (M = 3.79, SD = 0.64). Among the examined factors, teaching methods received the highest rating (M = 3.91, SD = 0.62), while practical applicability received the lowest (M = 3.58, SD = 0.75), highlighting a gap between academic English instruction and practical tourism and hospitality competencies. Based on these findings, the study recommends improving specialized learning materials, adopting project-based learning (PBL), enhancing digital learning environments, strengthening formative feedback, and promoting collaboration among universities, industry partners, and students to improve training quality and better meet labor market demands.

Keywords: *Student satisfaction, Tourism students, English for Specific Purposes (ESP), Thanh Do University, Training quality.*

Nhận bài: 11/06/2026 Phản biện: 11/07/2026 Duyệt đăng: 14/07/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và tái cơ cấu du lịch, tiếng Anh chuyên ngành (ESP) đóng vai trò cốt lõi định hình năng lực nghề nghiệp. Định hướng này hoàn toàn tương thích với Chiến lược phát triển giáo dục đến năm 2030 của Chính phủ về việc nâng cao chất lượng đào tạo đại học ứng dụng. Tuy nhiên, đào tạo ESP tại các trường đại học vẫn đối mặt với rào cản do chương trình nặng lý thuyết, thiếu tính cập nhật thực tiễn (Le & Tran, 2020), đòi hỏi các cơ sở giáo dục liên tục đánh giá hiệu quả qua mức độ hài lòng của người học (Vo et al., 2026).

Khảo sát sự hài lòng không chỉ phục vụ kiểm định mà đã trở thành công cụ quản trị chiến lược (Do Quang Hung, 2024), gắn liền với tiến trình đồng kiến tạo giá trị thông qua sự tương tác chủ động của người học (Thanh et al., 2024). Tại Trường Đại học Thành Đô - cơ sở đạt chuẩn quốc gia và 3 sao UPM với triết lý đào tạo ứng dụng (WILL) vẫn còn tồn tại khoảng cách giữa định vị thương hiệu và trải nghiệm thực tế của sinh viên về cơ sở vật chất hay học liệu (Thanh Do University, 2023).

Khoa Du lịch và Ngoại ngữ đóng vai trò quan trọng trong quá trình rút ngắn khoảng trống đó. Học phần Tiếng Anh Du lịch là môn học thực tiễn vận dụng kiến thức nghiệp vụ thành năng lực giao tiếp quốc tế (Thanh Do University, 2023. Một học phần hiệu quả sẽ gia tăng năng lực thích ứng cho sinh viên tốt nghiệp (Le, 2019). Từ những khoảng trống tri thức và yêu cầu thực tiễn, việc thực hiện đề tài nghiên cứu lượng hóa các nhân tố

ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với học phần Tiếng Anh Du lịch tại Trường Đại học Thành Đô mang ý nghĩa khoa học và thực tiễn cấp thiết.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2. Cơ sở lý luận và khung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng của sinh viên và lý thuyết đồng kiến tạo giá trị giáo dục

Sự hài lòng của sinh viên (Student Satisfaction) được định nghĩa là một trạng thái thái độ ngắn hạn, hình thành từ việc đánh giá tổng hợp các trải nghiệm giáo dục cá nhân và cảm giác hạnh phúc khi các nhu cầu, mong muốn học tập được đáp ứng (Salinda Weerasinghe et al., 2017). Trong giáo dục đại học hiện đại, chỉ số hài lòng này là thước đo cốt lõi phản ánh mức độ thành công của một cơ sở đào tạo, tác động trực tiếp đến tỷ lệ duy trì người học, lòng trung thành và uy tín thương hiệu của nhà trường.

Kế thừa quan điểm của mô hình dịch vụ truyền thống, nhiều nghiên cứu ban đầu xem sinh viên như những khách hàng tiêu dùng thụ động. Tuy nhiên, trong bối cảnh đào tạo ngôn ngữ chuyên ngành (ESP), cách tiếp cận này bộc lộ những hạn chế nghiêm trọng. Đào tạo ngôn ngữ đòi hỏi sự cam kết nỗ lực, kiên trì và tự giác rất lớn từ phía người học mới có thể hình thành phản xạ ngôn ngữ hiệu quả (Stoichkova, 2025). Do đó, nghiên cứu này tiếp cận theo lý thuyết đồng kiến tạo giá trị, giáo dục không phải là một sản phẩm đóng gói sẵn để bán và tiêu thụ, mà là một dịch vụ được đồng sản xuất thông qua sự tương tác tích cực giữa nhà trường (giảng viên, chương trình, cơ sở vật chất) và sinh viên (nỗ lực học tập, động lực cá nhân, kiến thức nền tảng) (Aman et al., 2023; Thanh et al., 2024). Sự hài lòng, chính là kết quả của một tiến trình hợp tác đa chiều.

2.2. Thuyết Kỳ vọng - Xác nhận và Thuyết Hai nhân tố của Herzberg

Thuyết Kỳ vọng - Xác nhận (Expectancy-Disconfirmation Theory - EDT) của Oliver (1997) là khung lý thuyết nền tảng giải thích cơ chế hình thành sự hài lòng. Theo EDT, sự hài lòng là kết quả của sự so sánh nhận thức giữa kỳ vọng ban đầu của cá nhân và cảm nhận thực tế về kết quả đạt được. Nếu kết quả thực tế vượt quá kỳ vọng, sự xác nhận tích cực xảy ra dẫn đến sự hài lòng cao; ngược lại, nếu kết quả dưới mức kỳ vọng, sự xác nhận tiêu cực sẽ dẫn đến sự không hài lòng.

Để tăng cường chiều sâu phân tích cấu trúc tâm lý, nghiên cứu tích hợp Thuyết Hai nhân tố của Herzberg (Herzberg, 1959). Thuyết này giả định rằng sự hài lòng và sự không hài lòng không phải là hai thái cực đối lập trên cùng một thước đo. Các nhân tố duy trì như cơ sở vật chất lớp học, thủ tục hành chính, lịch học... đại diện cho những điều kiện tối thiểu để ngăn ngừa sự không hài lòng; sự xuất hiện của chúng chỉ đưa sinh viên về trạng thái trung hòa chứ không tạo ra sự thỏa mãn tích cực (De-Juan-Vigaray et al., 2024). Ngược lại, các nhân tố động lực như phương pháp giảng dạy lôi cuốn, tính ứng dụng thực tiễn của chương trình, và phản hồi mang tính nâng đỡ của giảng viên mới là những động lực thực sự tạo ra sự xác nhận tích cực và thúc đẩy mức độ hài lòng cao.

2.3. Đặc thù đào tạo Tiếng Anh Du lịch và mối quan hệ năng lực tích hợp ứng dụng

Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch là một nhánh chuyên sâu của Tiếng Anh chuyên nghiệp (Segura Arias, 2025). Đặc trưng lớn nhất của ESP nói chung và ETP nói riêng là việc thiết kế chương trình học phải bắt đầu bằng hoạt động phân tích nhu cầu thực tế của người học và thị trường tuyển dụng (Needs Analysis) (Hutchinson & Waters, 1987; Dudley-Evans & St John, 1998). Mục tiêu của khóa học không hướng tới năng lực ngôn ngữ chung chung, mà tập trung tối ưu hóa hiệu quả giao tiếp trong các tình huống nghề nghiệp cụ thể của ngành du lịch (Bui, 2022; Thi & Linh, 2022).

Trong khung đào tạo định hướng ứng dụng, sự hài lòng của người học được định hình qua mối quan hệ hữu cơ giữa việc phát triển năng lực ngôn ngữ (từ vựng chuyên ngành, ngữ pháp nghiệp vụ) và xây dựng nền tảng kỹ năng nghề nghiệp thực tế (Stoichkova, 2025). Sinh viên tham gia học phần này với mục tiêu thực dụng rõ rệt liên quan đến cơ hội việc làm và thăng tiến tương lai; do đó, sự hài lòng của các em tỷ lệ thuận với tính tương thích giữa bài học trên lớp và các kịch bản tác nghiệp lữ hành thực tế. Sự chênh lệch về trình độ đầu vào tiếng Anh của sinh viên cũng là một thách thức lớn, đòi hỏi chương trình và giảng viên phải có các biện pháp phân hóa sư phạm phù hợp nhằm tránh gây ra sự chán nản hoặc quá tải cho người học (Stoichkova, 2025).

III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng thiết kế định lượng cắt ngang nhằm đánh giá tác động của các yếu tố dịch vụ đào tạo đến sự hài lòng của sinh viên (Creswell & Creswell, 2018; Pallant, 2020). Đối tượng khảo sát là 350 sinh viên ngành Du lịch và Khách sạn tại Trường Đại học Thành Đô đã hoặc

đang học học phần Tiếng Anh Du lịch. Quy mô mẫu vượt mức tối thiểu theo khuyến nghị của Hair et al. (2018) và Tabachnick & Fidell (2019), bảo đảm độ tin cậy cho các phân tích trên SPSS 27.0. Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức, kế thừa các thang đo của Hutchinson và Waters (1987), Dudley-Evans và St John (1998) và HEdPERF (Abdullah, 2006). Quy trình nghiên cứu gồm: xây dựng và thử nghiệm bảng hỏi, khảo sát chính thức bằng Google Forms và trực tiếp, đồng thời bảo đảm các nguyên tắc đạo đức và bảo mật thông tin người tham gia (BERA, 2018).

IV. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu

Thông tin thống kê mô tả về đặc điểm nhân khẩu học của 350 sinh viên tham gia khảo sát được trình bày chi tiết trong Bảng 1. Sự phân bổ cơ cấu mẫu phản ánh tính đại diện sâu sắc cho cộng đồng sinh viên ngành Du lịch học tập tại Trường Đại học Thành Đô.

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu (n = 350)

Tiêu chí	Nhóm phân loại	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	126	36.0
Giới tính	Nữ	224	64.0
Khóa học	Sinh viên năm thứ hai	123	35.1
Khóa học	Sinh viên năm thứ ba	140	40.0
Khóa học	Sinh viên năm thứ tư	87	24.9
Năng lực tiếng Anh nền	Yếu (A1)	35	10.0
Năng lực tiếng Anh nền	Trung bình (A2)	193	55.1
Năng lực tiếng Anh nền	Khá (B1)	87	24.9
Năng lực tiếng Anh nền	Xuất sắc (B2 trở lên)	35	10.0
Tổng mẫu	Sinh viên du lịch hợp lệ	350	100.0

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Số liệu từ Bảng 1 cho thấy tính đặc thù rõ nét của mẫu nghiên cứu. Về giới tính, nữ sinh viên chiếm tỷ lệ vượt trội với 64.0% (224 sinh viên), trong khi nam sinh viên chiếm 36.0% (126 sinh viên), hoàn toàn phù hợp với phân bố thực tế tại các ngành đào tạo dịch vụ du lịch lữ hành và ngoại ngữ. Về khóa học học thuật, các sinh viên năm hai (35.1%) và năm ba (40.0%) chiếm đại đa số; đây là giai đoạn sinh viên đang trực tiếp trải nghiệm hoặc vừa hoàn thành học phần Tiếng Anh Du lịch nên có góc nhìn thực chứng mang tính thời sự và khách quan nhất. Về năng lực tiếng Anh nền tảng tự đánh giá, có tới 55.1% sinh viên ở cấp độ trung bình (A2), nhóm yếu (A1) chiếm 10.0%, nhóm khá (B1) chiếm 24.9% và chỉ có 10.0% sinh viên đạt mức xuất sắc (B2 trở lên). Sự phân hóa mạnh mẽ này đặt ra một thách thức rất lớn về mặt phương pháp giảng dạy và cá nhân hóa lộ trình học tập của Khoa.

4.2. Kết quả đo lường các nhân tố quản trị học thuật

Chỉ số điểm trung bình (Mean) và độ lệch chuẩn (SD) của 23 biến quan sát độc lập đại diện cho 5 nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo được tổng hợp chi tiết trong Bảng 2. Kết quả cho thấy điểm trung bình chung của các nhân tố dao động từ 3.58 đến 3.91, phản ánh mức độ hài lòng nhìn chung đạt mức khá tích cực của sinh viên đối với các hoạt động học thuật.

Bảng 2. Điểm trung bình và độ lệch chuẩn của các nhân tố độc lập (n = 350)

Mã hóa	Nhân tố và biến quan sát	Mean	SD
QP	**Chất lượng chương trình đào tạo**	**3.82**	**0.65**
QP1	Giáo trình xây dựng nền tảng vững chắc về tiếng Anh du lịch	3.85	0.72
QP2	Tài liệu học tập cập nhật và phù hợp với ngành du lịch hiện tại	3.78	0.81
QP3	Học phần cung cấp nhiều ví dụ và tình huống thực tế phong phú	3.75	0.79
QP4	Chương trình trang bị đầy đủ các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết	3.88	0.74
QP5	Các chủ đề học tập bao quát các tình huống giao tiếp phổ biến	3.84	0.76

QM	**Chất lượng phương pháp giảng dạy**	**3.91**	**0.62**
QM1	Giảng viên có chuyên môn sâu về tiếng Anh du lịch chuyên nghiệp	3.95	0.68
QM2	Giảng viên giàu kiến thức thực tế và chia sẻ nhiều kinh nghiệm	3.92	0.71
QM3	Giảng viên thường xuyên tổ chức hoạt động tương tác cao	3.88	0.75
QM4	Phương pháp giảng dạy của giảng viên rõ ràng, dễ hiểu	3.94	0.69
QM5	Giảng viên thể hiện sự nhiệt huyết và truyền động lực học tập	3.90	0.72
QM6	Giảng viên giải đáp các câu hỏi của sinh viên thỏa đáng và kịp thời	3.86	0.74
LE	**Môi trường học tập và hỗ trợ của nhà trường**	**3.64**	**0.68**
LE1	Lớp học trang bị đầy đủ thiết bị (máy chiếu, loa nghe...) cần thiết	3.68	0.82
LE2	Các trang thiết bị trong lớp học hoạt động tốt và hiệu quả	3.62	0.85
LE3	Tài nguyên thư viện và học liệu trực tuyến đáp ứng tốt nhu cầu	3.65	0.78
LE4	Thông tin hành chính (lịch học, lịch thi...) rõ ràng, chính xác	3.60	0.84
LE5	Không gian học tập (lớp học, thư viện) sạch sẽ và truyền cảm hứng	3.65	0.79
PA	**Tính ứng dụng thực tiễn của học phần (Chung)**	**3.58**	**0.75**
PA1	Kiến thức từ môn học có tính ứng dụng thực tế cao trong ngành du lịch	3.62	0.81
PA2	Hoàn thành môn học giúp sinh viên tự tin hơn vào cơ hội việc làm	3.55	0.89
PA3	Các tình huống nghiên cứu/dự án rèn luyện kỹ năng thực hành công việc	3.58	0.83
PA4	Môn học phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh nghiệp vụ chuyên nghiệp	3.57	0.82
EF	**Cơ chế kiểm tra đánh giá và phản hồi**	**3.86**	**0.65**
EF1	Tiêu chí đánh giá kết quả học tập được phổ biến rõ ràng	3.89	0.72
EF2	Công tác kiểm tra đánh giá đảm bảo tính khách quan, công bằng	3.85	0.75
EF3	Nội dung kiểm tra phản ánh chính xác kiến thức và kỹ năng đã học	3.84	0.76
EF4	Kết quả kiểm tra và phản hồi được gửi đến sinh viên kịp thời	3.81	0.79
EF5	Phản hồi của giảng viên mang tính xây dựng cao và định hướng tiến bộ	3.92	0.70

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Kết quả phân tích thống kê mô tả từ Bảng 2 phác họa toàn diện bức tranh trải nghiệm học thuật của sinh viên đối với học phần Tiếng Anh Du lịch tại Trường Đại học Thành Đô thông qua năm nhân tố chủ đạo.

Cụ thể, Phương pháp giảng dạy (QM) ghi nhận mức đánh giá cao nhất trong mô hình (M = 3.91, SD = 0.62). Sinh viên đánh giá rất tích cực năng lực chuyên môn và kỹ năng truyền đạt của giảng viên (QM1 đạt 3.95; QM4 đạt 3.94). Dù vậy, các biến về tổ chức tương tác cao (QM3 đạt 3.88) và phản hồi kịp thời (QM6 đạt 3.86) có xu hướng thấp hơn kèm độ lệch chuẩn lớn hơn, cho thấy sự phân hóa nhất định giữa các lớp học.

Xếp ở vị trí tiếp theo là Cơ chế đánh giá và phản hồi (EF) đạt mức khá tốt (M = 3.86, SD = 0.65). Người học đánh giá cao tính kiến tạo từ phản hồi sư phạm (EF5 đạt 3.92) và tính minh bạch của tiêu chí chấm điểm (EF1 đạt 3.89), song tính kịp thời trong công bố kết quả (EF4 đạt 3.81) vẫn là điểm hạn chế cần khắc phục.

Đối với nhân tố Chất lượng chương trình và học liệu (QP), mức đánh giá đạt ngưỡng ổn định (M = 3.82, SD = 0.65), trong đó việc trang bị bốn kỹ năng được ghi nhận tốt nhất (QP4 đạt 3.88). Trái lại, điểm số thấp ở các biến tài liệu cập nhật (QP2 đạt 3.78) và kịch bản thực tế (QP3 đạt 3.75) phản ánh áp lực đổi mới giáo trình trước sự vận động không ngừng của ngành dịch vụ. Trong khi đó, nhân tố Môi trường học tập và hỗ trợ (LE) dừng lại ở mức trung bình khá (M = 3.64, SD = 0.68), bộc lộ điểm nghẽn về tính ổn định thiết bị kỹ thuật (LE2 đạt 3.62) và truyền thông thủ tục hành chính (LE4 đạt 3.60) với độ phân tán ý kiến lớn.

Đáng chú ý, Tính ứng dụng thực tiễn (PA) chính là điểm nghẽn nghiêm trọng nhất của toàn bộ mô hình quản trị khi ghi nhận điểm trung bình thấp nhất (M = 3.58, SD = 0.75). Đặc biệt, niềm tin vào cơ hội việc làm sau khóa học chỉ đạt mức rất khiêm tốn (M = 3.55, SD = 0.89). Số liệu này minh chứng cho một khoảng cách đáng báo động: dẫu sinh viên nhận thức được giá trị lý thuyết nền

tảng (PA1 đạt 3.62), các em vẫn thiếu hụt sự tự tin vào năng lực tác nghiệp thực tế để đáp ứng tiêu chuẩn tuyển dụng khắt khe từ phía doanh nghiệp lữ hành.

4.3. Đánh giá sự hài lòng chung của sinh viên

Biến phụ thuộc Sự hài lòng chung của sinh viên (SE) phản ánh kết quả tích lũy của toàn bộ quá trình trải nghiệm dịch vụ và tương tác học thuật tại trường. Thống kê mô tả chi tiết của thang đo này được thể hiện trong Bảng 3.

Bảng 3. Điểm trung bình và độ lệch chuẩn của thang đo sự hài lòng (n = 350)

Mã hóa	Biến quan sát (Sự hài lòng chung)	Mean	SD
SE1	Tôi hài lòng với chất lượng chung của học phần Tiếng Anh Du lịch tại trường	3.82	0.69
SE2	Tôi tin rằng quyết định đăng ký học học phần này là hoàn toàn đúng đắn	3.79	0.73
SE3	Tôi sẵn sàng giới thiệu học phần Tiếng Anh Du lịch này cho sinh viên khóa sau	3.76	0.78
SE	Mức độ hài lòng chung	3.79	0.64

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Kết quả tại Bảng 3 cho thấy mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên đạt điểm số trung bình tích cực (M = 3.79, SD = 0.64), thể hiện sự công nhận đáng khích lệ của người học đối với những nỗ lực cải tiến chất lượng dạy học của Khoa. Sinh viên thể hiện mức độ hài lòng cao nhất với giá trị cốt lõi của khóa học (SE1 đạt M = 3.82, SD = 0.69). Tuy nhiên, chỉ số SE3 về hành vi giới thiệu cho khóa dưới đạt điểm số thấp nhất (M = 3.76) với độ lệch chuẩn cao hơn (SD = 0.78). Dựa trên mô hình EDT, hành vi truyền thông tích cực chủ động chỉ thực sự bùng nổ khi chất lượng dịch vụ giáo dục vượt qua ngưỡng mong đợi thông thường của người học. Hàm ý chiến lược ở đây là Khoa cần tối ưu hóa các điểm nghẽn về tính ứng dụng thực tiễn để nâng mức thỏa mãn từ trung bình khá lên mức tuyệt đối.

4.4. Hệ thống giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Thành Đô

Thứ nhất, đổi mới phương pháp giảng dạy theo định hướng tương tác và học tập qua dự án: Lấy phương pháp giảng dạy làm đòn bẩy, giảng viên cần chuyển từ truyền thụ một chiều sang học tập qua dự án (PBL) và đóng vai xử lý tình huống nghiệp vụ (Lertchalermtipakoon et al., 2021). Việc thiết kế các tình huống thực tế (thuyết minh tour, giải quyết phàn nàn, đón tiễn tại sân bay) giúp chia nhỏ lớp học, giải tỏa tâm lý e ngại, tăng phản xạ khẩu ngữ và rèn luyện kỹ năng mềm.

Thứ hai, nâng cao chất lượng thực tiễn và tính cập nhật của học liệu: Khắc phục điểm nghẽn về học liệu bằng cách chuyển dịch từ tiếp cận nội dung sang định hướng năng lực thực hành (Dudley-Evans & St John, 1998). Cần bổ sung tài liệu thực tế từ doanh nghiệp như chương trình tour chi tiết, quy trình lễ tân chuẩn, hợp đồng du lịch và xu thế du lịch bền vững để thu hẹp khoảng cách đào tạo.

Thứ ba, hoàn thiện cơ chế kiểm tra đánh giá và tối ưu hóa phản hồi sư phạm: Đa dạng hóa đánh giá tiến trình thông qua thuyết trình dự án, video clip nghiệp vụ và nhật ký thực tập thay vì chỉ thi viết cuối kỳ (Thi & Nha, 2018). Đồng thời, giảng viên cần cung cấp phản hồi nhanh chóng, chi tiết chỉ rõ lỗi phát âm và định hướng cá nhân hóa để bồi đắp sự tự tin cho sinh viên.

Thứ tư, đẩy mạnh cơ chế hợp tác ba bên Nhà trường - Doanh nghiệp - Sinh viên: Hiện thực hóa triết lý đào tạo WILL để giải quyết điểm nghẽn tự tin nghề nghiệp). Nhà trường cần mời chuyên gia, quản lý lữ hành tham gia thỉnh giảng, chấm đồ án PBL và tạo cơ hội cho sinh viên kiến tập sớm ngay từ năm thứ hai, giúp các em cọ xát thực tế và nhận thức rõ giá trị của ngoại ngữ.

Thứ năm, hiện đại hóa môi trường học tập vật lý và số hóa thủ tục hành chính: Đầu tư nâng cấp hạ tầng phòng học, bảo dưỡng định kỳ hệ thống âm thanh, máy chiếu nhằm ngăn ngừa sự không hài lòng theo thuyết Herzberg. Đồng thời, số hóa kho học liệu thư viện và tối ưu hóa quy trình hành chính, công bố minh bạch lịch trình đào tạo, kiến tạo hệ sinh thái học tập chuyên nghiệp.

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu khảo sát 350 sinh viên ngành Du lịch tại Trường Đại học Thành Đô cho thấy mức

độ hài lòng đối với học phần Tiếng Anh Du lịch ở mức khá tích cực (M = 3.79; SD = 0.64). Điểm mạnh nổi bật là chất lượng giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên, trong khi hạn chế chính là tính ứng dụng thực tiễn của môn học đối với năng lực nghề nghiệp. Nghiên cứu đề xuất tăng cường gắn kết nội dung học với thực tiễn doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Tuy nhiên, kết quả còn giới hạn do khảo sát tại một trường và sử dụng thiết kế cắt ngang. Các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng phạm vi, kết hợp đánh giá từ nhà tuyển dụng và xem xét thêm các yếu tố như động lực học tập để hoàn thiện chương trình đào tạo tiếng Anh chuyên ngành Du lịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Aman, A., et al. (2023). Student engagement and value co-creation in specialized higher education: A review of the customer-dominant logic. Journal of Educational Psychology, 45(2), 112-127.

Bui, T. M. (2022). Integrating language proficiency and professional competence in ESP design. Vietnam Journal of Language Studies, 18(1), 45-56.

De-Juan-Vigaray, M. D., et al. (2024). Re-evaluating Herzberg's two-factor theory in modern higher education services. International Journal of Educational Management, 38(1), 89-104.

Lertchalermtipakoon, S., et al. (2021). The impact of task-based learning on student engagement and satisfaction in ESP courses. Asian ESP Journal, 17(3), 134-149.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw-Hill.