

# VỀ MÔ HÌNH NÂNG CAO NĂNG LỰC NGOẠI NGỮ CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CÁC NGÀNH HẢI QUAN, NGOẠI VỤ, DU LỊCH VÀ BIÊN PHÒNG VÙNG BIÊN GIỚI PHÍA BẮC: TỪ THỰC TIỄN ĐẾN CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN

Nguyễn Lâm Trung\*, Nguyễn Việt Hùng

*Trường Đại học Ngoại ngữ, ĐHQGHN, Phạm Văn Đồng, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận bài ngày 21 tháng 09 năm 2018

Chỉnh sửa ngày 26 tháng 11 năm 2018; Chấp nhận đăng ngày 28 tháng 11 năm 2018

**Tóm tắt:** Xuất phát từ quá trình nghiên cứu thực tiễn công phu, nghiêm túc, các tác giả đã xây dựng lên các nguyên tắc chủ đạo trong việc thiết kế mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức các ngành hải quan, ngoại vụ, du lịch và biên phòng vùng biên giới phía Bắc, chỉ ra những hướng đi chính cần nghiêm ngặt tuân thủ trong toàn bộ quá trình xây dựng mô hình. Từ thực tiễn đến mô hình cụ thể là bước đi dài, trong đó việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc cơ bản quyết định tính đúng đắn của mô hình. Các tác giả đã chỉ rõ chỉ có xuất phát từ thực tiễn được nghiên cứu và kiểm chứng thì mới có được hệ thống các nguyên tắc đúng đắn và chỉ khi có được hệ thống các nguyên tắc chỉ đạo này thì công việc xây dựng mô hình mới có hướng đi xuyên suốt. Thực tiễn nghiên cứu và xây dựng hệ thống các nguyên tắc đã minh chứng cho mối quan hệ biện chứng giữa lý luận và thực tiễn.\*\*

*Từ khóa:* thực tiễn, nguyên tắc, thực thi công vụ, ngoại ngữ chuyên ngành

## Lời mở đầu

Biên giới phía Bắc là địa bàn tiền tiêu của Việt Nam giáp ranh với Trung Quốc, là cửa ngõ đất liền vô cùng quan trọng của đất nước, là cửa khẩu giao lưu, trao đổi, thông quan có vị trí đặc biệt trong quan hệ chính trị, kinh tế, văn hóa giữa hai nước nói riêng và khu vực nói chung. Sự phát triển vùng biên giới phía Bắc với chiều dài toàn tuyến là 1.450 km, diện tích 51.610 km<sup>2</sup>, số dân 4.872.000 người, gắn chặt với việc bảo đảm an ninh của Tổ quốc và sự phát triển bền vững của cả nước. Vì vậy, trong suốt những năm qua, Đảng và Nhà nước ta đã luôn quan tâm đề ra những chủ trương, chính sách ưu tiên, phù hợp, tạo những điều

kiện tốt để phát triển toàn diện vùng đất này. Trong những chỉ đạo đó, vấn đề ngôn ngữ đã được hết sức lưu tâm, đó là các chính sách ngôn ngữ liên quan đến các tiếng dân tộc thiểu số và ngoại ngữ. Về ngoại ngữ, vì đây là địa bàn cửa ngõ nên các ngoại ngữ, trong đó nổi bật là tiếng Trung Quốc và tiếng Anh, có một vị trí quan trọng. Ngoại ngữ đối với người dân nói chung và đặc biệt đối với cán bộ, công chức, viên chức, những người đang thực thi công vụ, không chỉ là công cụ giao tiếp thông thường mà còn là điều kiện cần thiết để hoàn thành một cách tốt nhất, là thước đo hiệu quả công việc. Trong khi đó, thực tiễn tại nơi đây cho thấy năng lực ngoại ngữ thực sự của cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là cán bộ trong các ngành có nhiều điều kiện và cơ hội nhất tiếp xúc, sử dụng ngoại ngữ như các ngành ngoại vụ, du lịch, hải quan và bộ đội

\* Tác giả liên hệ. ĐT.: 84-903407183

Email: Lantrung55@gmail.com

\*\* Bài viết này là một phần sản phẩm của đề tài cấp Nhà nước mã số KHCN-TB.26X/13-18

biên phòng, chưa đáp ứng được cao yêu cầu của công việc. Cần có thêm những chính sách riêng, những giải pháp đột phá để trong thời gian ngắn nhất có thể nâng cao năng lực này, góp phần vào chiến lược phát triển bền vững vùng biên giới phía Bắc.

Xuất phát từ yêu cầu cấp thiết đó, đề tài cấp Nhà nước mã số KHCN-TB.26X/13-18 “*Nghiên cứu xây dựng mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức các ngành Hải quan, Ngoại vụ, Du lịch và Biên phòng để thực thi công vụ và dịch vụ trong xu thế hội nhập quốc tế ở vùng Tây Bắc*” đã được hình thành và đang được triển khai tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Quốc gia Hà Nội. Một trong những vấn đề mấu chốt đặt ra là phải xây dựng được hệ thống các nguyên tắc đáp ứng việc biên soạn các chương trình, thiết kế các tài liệu, sách công cụ, với ngôn ngữ chuyên biệt, đặc thù, phục vụ cho mục đích sử dụng của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ cụ thể của mình. Để thực hiện hiệu quả công việc đó, điểm xuất phát được xác định là phải tiến hành các khảo sát thực tiễn, thực địa, thu thập, nắm bắt được những thông tin toàn diện, sát thực, phân tích, chất lọc ra những điều cốt yếu, phục vụ cho quá trình hình thành hệ thống các nguyên tắc. Nhóm nghiên cứu của đề tài đã thực hiện công việc khảo sát thực tiễn này đối với đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức thuộc bốn ngành ngoại vụ, du lịch, hải quan và bộ đội biên phòng, tại bốn tỉnh là Điện Biên, Lào Cai, Hà Giang và Lạng Sơn. Khảo sát thực tiễn đã được tiến hành trong hai tháng (tháng 4 và tháng 5 năm 2018) và về cơ bản đã đạt được các mục tiêu đề ra. Kết quả nghiên cứu thực tiễn là tiền đề giúp nhóm nghiên cứu xây dựng nên hệ thống các nguyên tắc cho mô hình tổng thể nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức vùng biên giới phía Bắc.

## 1. Nghiên cứu thực tiễn

Các cuộc khảo sát thực tiễn tại địa phương và ngành đã cung cấp một bức tranh tổng thể để từ đó suy ngẫm về các vấn đề liên quan đến việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và thiết kế mô hình, cụ thể đó là những điểm chính sau đây:

- Mục tiêu cần đạt được của mô hình
- Đối tượng thụ hưởng mô hình
- Nội dung xây dựng các chương trình, giáo trình, học liệu
- Nội dung các sản phẩm công cụ hỗ trợ
- Các bộ công cụ đo chuyên môn
- Các phương pháp và phương thức thực hiện mô hình
- Các điều kiện thực hiện mô hình (điều kiện về thiết chế, về nhân lực, về vật lực, cơ sở vật chất, điều kiện văn hóa...)

### 1.1. Mục tiêu cần đạt được của mô hình

Nghiên cứu thực tiễn tại các địa phương cho chúng ta câu trả lời rất tích cực về mong muốn và nhu cầu có được một mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ chuyên biệt, đặc thù cho bốn đối tượng thuộc phạm vi nghiên cứu của đề tài. Đây là một mô hình chưa từng có trước đây, vì vậy, mô hình hứa hẹn sẽ mang lại những giải pháp thực sự hữu hiệu cho đội ngũ cán bộ, công chức và viên chức sử dụng ngoại ngữ trong quá trình thực thi công vụ, công việc cụ thể của mình. Ở tất cả các địa phương, qua giới thiệu khái quát, được tiếp cận với các hướng đi, các nội dung chính của mô hình, cán bộ lãnh đạo các cấp, cán bộ nhân viên, cán bộ chiến sỹ đều rất hoan nghênh việc hình thành mô hình và các sản phẩm đi theo mô hình. Các bên đều rất quan tâm, tỏ thái độ thiện chí bằng sự đóng góp rất nhiệt tình vào các nội dung của mô hình, từ các nguyên tắc chung đến các giải pháp cụ thể, mong muốn mô hình sớm hoàn thiện để tạo cú hích đột phá

trong mục tiêu nâng cao một bước đáng kể năng lực sử dụng ngoại ngữ của cán bộ, công chức và viên chức trong các ngành.

*1.2. Đối tượng và địa bàn thụ hưởng mô hình*

Đối tượng và địa bàn khu vực thụ hưởng của mô hình là các cán bộ, công chức, viên chức của các ngành ngoại vụ, du lịch, hải quan và biên phòng khu vực biên giới phía Bắc. Đây được xác định là những đối tượng có nhiều cơ hội tiếp xúc với người nước ngoài và vì vậy có nhiều cơ hội sử dụng ngoại ngữ nhất.

Nghiên cứu thực tiễn tại các địa phương đã cho chúng ta những câu trả lời và những thông tin rất có giá trị để phác thảo lên các nguyên tắc cơ bản nhất.

Thứ nhất, đối tượng này về cơ bản không có nhu cầu cấp bách phải học để có một văn bằng hay chứng chỉ nào. Bởi vì một bộ phận không nhỏ khi dự tuyển vào một cơ quan nào đó

đã có một chứng chỉ A1, thậm chí là A2 trong hồ sơ cá nhân, mặt khác nhiều cơ quan đã không đòi hỏi chứng chỉ ngoại ngữ khi tuyển dụng.

Bảng khảo sát cho thấy thậm chí có đến 29,65% cơ quan đơn vị không đặt ra yêu cầu về ngoại ngữ khi tuyển dụng (các ví dụ đưa ra trong bài báo này được trích dẫn từ báo cáo kết quả điều tra trong đề tài Tây Bắc đã được nêu ở trên):

*10. Để có thể được tuyển dụng, Ông/ Bà được yêu cầu có khả năng sử dụng ngoại ngữ gì?*

- A. Tiếng Anh
- B. Tiếng Nga
- C. Tiếng Trung Quốc
- D. Ngoại ngữ khác (xin nêu cụ thể):....
- E. Không có yêu cầu về ngoại ngữ

Nếu chọn phương án E ở câu số 10, Ông/ Bà vui lòng bỏ qua các câu số 11, 12, 13

| Ngoại ngữ              | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan | Ngoại vụ | Du lịch | Biên phòng |
|------------------------|------------------------|----------|----------|---------|------------|
| Tiếng Anh              | 37.60%                 | 73.68%   | 36.25%   | 59.03%  | 13.75%     |
| Tiếng Nga              | 1.47%                  | 0.92%    | 2.50%    | 1.29%   | 1.50%      |
| Tiếng Trung Quốc       | 17.79%                 | 10.76%   | 27.50%   | 6.13%   | 22.77%     |
| Ngoại ngữ khác         | 2.07%                  | 0.00%    | 2.50%    | 0.65%   | 2.47%      |
| Không có yêu cầu về NN | 29.65%                 | 9.15%    | 30.00%   | 30.00%  | 39.10%     |

Cái họ cần nhất hiện nay là một loại tiếng Anh, tiếng Trung Quốc gần gũi với công việc của họ, giúp họ sử dụng trong các tình huống công việc cụ thể. Đó là vốn từ vựng liên quan trực tiếp đến bản thân họ là cán bộ đang làm việc trong một ngành cụ thể, là những tình huống giao tiếp gần nhất với công việc thực thi công vụ hàng ngày của họ. Chỉ có một chương trình như vậy mới thu hút được sự quan tâm học tập ở họ, tạo hứng thú cho họ theo đuổi chương trình trong những điều kiện sống và làm việc rất bó buộc về thời gian cũng như về vật chất. Họ đã từng theo nhiều lớp học ngoại ngữ, nhưng rồi đã bỏ dần vì nội dung của các

tài liệu có sẵn trên thị trường quá đa dạng với ngữ liệu đưa ra, những tình huống quá chung chung, không gần gũi với công việc hàng ngày cần sử dụng ngoại ngữ của họ, không hứa hẹn một sự tái sử dụng trước mắt.

Bảng khảo sát cho thấy có đến 43,53% học viên mong muốn có được tài liệu học tập chuyên biệt, đặc thù so với chỉ 9,36% muốn sử dụng ngay các tài liệu có sẵn trên thị trường:

*28.5. Ông/ Bà có mong muốn như thế nào về tài liệu sẽ sử dụng của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ sắp tới?*

| Tài liệu   | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan |
|--|------------------------|----------|
| Tài liệu sẵn có trên thị trường                                    | 9.63%                  | 8.70%    |
| Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng tài liệu dạng phát tay | 22.91%                 | 24.71%   |
| Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in                | 20.62%                 | 21.28%   |

Không có cơ hội sử dụng, họ quên dần và bắt đầu thấy chán, thậm chí thấy sợ khi phải yêu cầu học ngoại ngữ. Học tập nghiêm túc, tự giác, học cho họ, được tái sử dụng với tần suất cao, với niềm hứng khởi cao, với một chương trình được biên soạn đặc thù sát thực, không phải bản khuôn với những kỳ kiểm tra kế tiếp nhau, tốc độ tiếp thu của người học khi đó sẽ nhanh hơn, độ ghi nhớ lâu hơn, vững bền hơn. Tính khả thi của chương trình đào tạo, bồi dưỡng, của mô hình sẽ rõ ràng hơn.

Thứ hai, nghiên cứu thực tiễn cũng cho thấy tuy là trong cùng một địa bàn tỉnh, thậm chí trong cùng một ngành, nhưng nhu cầu và mục đích sử dụng ngoại ngữ của các đối tượng

là rất đa dạng và rất khác nhau. Đối với các ngành khác nhau, năng lực ngoại ngữ hiện có và các nhu cầu cũng đều rất khác nhau. Trong các nhóm này, khu vực cán bộ có năng lực ngoại ngữ đồng đều và khá hơn cả là ngành ngoại vụ, kể đến là cán bộ hải quan, cán bộ ngành du lịch và biên phòng có trình độ thực hành ngoại ngữ khiêm tốn hơn.

Có thể quan sát nhận định này qua bảng khảo sát sau:

26. Ông/Bà có nhu cầu nâng cao năng lực sử dụng ngoại ngữ đã chọn ở Câu 25 để phục vụ tốt hơn cho mảng công việc nào? (có thể CHỌN NHIỀU HƠN 1)

Với cán bộ ngành hải quan:

| Các lựa chọn  | Tỉ lệ  |
|---|--------|
| Hoạt động xuất nhập khẩu  | 63.62% |
| Thủ tục xuất nhập cảnh (xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, thị thực) | 23.57% |
| Chính sách thuế với hàng hoá xuất nhập khẩu                       | 23.57% |
| Phòng chống buôn lậu  | 23.80% |
| Phiên dịch cao cấp  | 4.12%  |
| Khác  | 6.18%  |

Với cán bộ ngành ngoại vụ:

| Các lựa chọn   | Tỉ lệ  |
|--|--------|
| Lễ tân ngoại giao  | 63.75% |
| Phiên dịch cao cấp   | 35.00% |
| Hỗ trợ quy trình xuất nhập cảnh, hộ chiếu, thị thực cho người nước ngoài | 11.25% |
| Hợp tác quốc tế, ký kết thỏa thuận                                       | 32.50% |
| Hoạt động thông tin đối ngoại  | 20.00% |
| Quản lý hội thảo, hội nghị quốc tế                                       | 5.00%  |
| Khác   | 12.50% |

Với cán bộ ngành du lịch:

| Các lựa chọn               | Tỉ lệ  |
|----------------------------|--------|
| Quản lý du lịch            | 27.10% |
| Đầu tư và xúc tiến du lịch | 10.97% |

|  |        |
|--|--------|
| Hội nghị và tổ chức sự kiện văn hóa du lịch                        | 27.10% |
| Hướng dẫn, thuyết minh du lịch                                     | 36.77% |
| Xây dựng tài liệu hướng dẫn du lịch và quảng bá văn hóa địa phương | 15.81% |

Với cán bộ ngành biên phòng:

| Các lựa chọn                   | Tỉ lệ  |
|--------------------------------|--------|
| Hoạt động đối ngoại biên phòng | 47.05% |
| Hoạt động an ninh biên giới    | 40.71% |
| Phòng chống buôn lậu           | 27.39% |
| Phiên dịch cao cấp             | 19.44% |
| Khác                           | 11.17% |

Vì vậy, bên cạnh việc xây dựng các chương trình cho các trình độ A1 và A2, thực hiện chủ yếu ngay tại các địa phương, thì cũng cần thiết phải xây dựng chương trình, tuy cho nhóm nhỏ hơn nhưng tinh hơn, phục vụ cho đối tượng đòi hỏi các kỹ năng tiếng cao hơn (ví dụ như bồi dưỡng cho các cán bộ phiên dịch thuộc các khu vực ngoại vụ, biên phòng và hải quan), các chương trình bồi dưỡng sẽ

được thực hiện ngay tại trường đại học, với đầy đủ các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ hiện đại hơn, điều kiện thực hành tốt hơn (ví dụ như phòng máy luyện tập kỹ năng phiên dịch nâng cao), như mong muốn của các học viên qua bảng khảo sát sau:

28.4. Ông/ Bà có mong muốn như thế nào về địa điểm tổ chức của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ sắp tới?

| Địa điểm   | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan | Ngoại vụ | Du lịch | Biên phòng |
|--|------------------------|----------|----------|---------|------------|
| Tại chỗ (tại địa phương hoặc tại cơ quan)                | 58.38%                 | 67.96%   | 55.00%   | 71.29%  | 50.16%     |
| Tại một cơ sở đào tạo tại Hà Nội hoặc thành phố lớn khác | 15.29%                 | 17.62%   | 21.25%   | 11.61%  | 14.39%     |
| Tại nước ngoài   | 9.58%                  | 8.01%    | 23.75%   | 8.39%   | 8.27%      |

Mặt khác, nhu cầu các ngoại ngữ khác nhau ở các khu vực địa lý khác nhau cũng không giống nhau. Với tiếng Trung Quốc, vì là một ngôn ngữ phổ biến trên vùng giáp ranh với phía Trung Quốc nên nhu cầu chung là khá cao nhưng nhu cầu về sử dụng trong thực thi công vụ lại phụ thuộc từng địa bàn cũng như từng loại hình công việc. Về địa bàn, các tỉnh có cửa khẩu giáp biên, có khả năng phát triển du lịch như Lào Cai và Lạng Sơn có nhu cầu rất cao về tiếng Trung Quốc. Nhìn chung, lực lượng biên phòng của tất cả các tỉnh cao chung biên giới với Trung Quốc đều có nhu cầu rất

lớn về tiếng Trung Quốc, sử dụng trong quá trình tuần tra biên phòng cũng như giải thích về pháp luật hay nhưng tranh chấp xâm canh, xâm cư và các hoạt động phi pháp khác của người dân. Các tỉnh như Hà Giang hay Điện Biên nhu cầu thấp hơn (ở đây, ngoài nhu cầu tiếng Trung Quốc, còn có nhu cầu tiếng Anh, tiếng Lào, tiếng Pác Vả và các tiếng đồng bào dân tộc thiểu số). Ngược lại, đối với tiếng Anh, vì là một ngôn ngữ phổ biến trên thế giới nên nhu cầu chung là khá cao nhưng nhu cầu về sử dụng trong thực thi công vụ lại phụ thuộc từng địa bàn cũng như từng loại hình

công việc. Về địa bàn, các tỉnh có cửa khẩu giáp biên, có khả năng phát triển du lịch như Lào Cai và Lạng Sơn có nhu cầu cao về tiếng Anh. Các tỉnh như Hà Giang hay Điện Biên nhu cầu thấp hơn. Trong các ngành, thì tất cả các đơn vị ngoại vụ đều cần đến ngoại ngữ ở trình độ cao, và tiếng Anh là thứ tiếng ngành hải quan có nhu cầu cao nhất. Có thể quan sát nhận xét này qua bảng sau:

| Ngoại ngữ        | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan |
|------------------|------------------------|----------|
| Tiếng Anh        | 48.80%                 | 76.20%   |
| Tiếng Nga        | 1.69%                  | 0.92%    |
| Tiếng Trung Quốc | 33.73%                 | 16.70%   |
| Ngoại ngữ khác   | 5.44%                  | 4.12%    |

Thứ ba, trở ngại lớn nhất liên quan đến mức độ khả thi của mô hình đối với đối tượng này có lẽ vẫn là vấn đề thói quen, ý thức cần tự bồi dưỡng thường xuyên để nâng trình độ của bản thân lên đáp ứng đòi hỏi về chất lượng công việc thực thi công vụ hàng ngày. Điều này có nhiều nguyên nhân: một phần do các vấn đề liên quan đến chế độ, chế tài từ thiết chế (vừa là yêu cầu thực sự của công việc bắt buộc phải nâng cao trình độ ngoại ngữ, vừa

18. Ông/ Bà sử dụng ngoại ngữ nào nhiều nhất trong công việc?

- A. Tiếng Anh
  - B. Tiếng Nga
  - C. Tiếng Trung Quốc
  - D. Ngoại ngữ khác (xin nêu cụ thể):
- .....

là sự kích lệ bằng vật chất cụ thể động viên khuyến khích cán bộ học tập), phần khác có thể là do các khóa học ngoại ngữ trước đây đã không mang lại hiệu quả thiết thực cho công việc của họ, gây ra tâm lý chán nản mỗi khi được cử đi học hoặc tự đăng ký học. Có thể đánh giá hiệu quả của các khóa bồi dưỡng qua bảng khảo sát sau:

22. Ông/ Bà đánh giá hiệu quả các khóa bồi dưỡng ngoại ngữ đã tham gia như thế nào?

| Hiệu quả       | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan |
|----------------|------------------------|----------|
| Không hiệu quả | 2.50%                  | 0.92%    |
| Ít hiệu quả    | 17.36%                 | 15.56%   |
| Không rõ       | 5.17%                  | 9.15%    |
| Hiệu quả       | 19.64%                 | 30.89%   |

Cũng cần phải nhắc lại thêm rằng chủ trương cắt giảm biên chế mạnh mẽ đã gây áp lực lớn khiến cán bộ thực sự không có đủ thời gian vật chất để tham gia các khóa học kéo dài hay thay nhau đi học. Vì vậy mô hình cần thiết phải tính đến sự vào cuộc thực sự của các cấp lãnh đạo, trong thực tiễn hiện nay là yếu tố quyết định nhất đến việc tổ chức và chất lượng đào tạo, cần có sự quyết tâm, thậm chí

rất quyết liệt thì mới tạo ra những điều kiện ban đầu thuận lợi để thực hiện với kết quả cao mô hình.

### 1.3. Nội dung xây dựng các chương trình, giáo trình, học liệu

Thực tiễn phỏng vấn các đối tượng người học ở đây chỉ ra rằng việc xây dựng nội dung chương trình chuyên biệt, đặc thù đóng một vai

trò quan trọng trong việc lôi cuốn và giữ chân người học trong các khóa học ngoại ngữ. Chỉ có một chương trình với những tài liệu, giáo trình, học liệu được xây dựng xuất phát từ đòi hỏi thực tế của công việc thực thi công vụ hàng ngày của cán bộ mới có thể đáp ứng nhu cầu của người học, mang lại sự hứng thú cao cho người học. Đó là vốn từ vựng có tần số xuất hiện cao nhất trong quá trình làm việc, những tình huống thực sự thông dụng nhất trong giao

tiếp cần sử dụng ngoại ngữ, những sách công cụ phụ trợ khác giúp cán bộ tra cứu nhanh nhất khi gặp những khúc mắc về ngôn ngữ.

Bảng khảo sát cho thấy chỉ có 9,63% học viên mong muốn sử dụng ngay tài liệu hiện có trên thị trường.

*28.5. Ông/ Bà có mong muốn như thế nào về tài liệu sẽ sử dụng của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ sắp tới?*

| Tài liệu   | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hỏi quan |
|--|------------------------|----------|
| Tài liệu sẵn có trên thị trường  | 9.63%                  | 8.70%    |
| Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng tài liệu dạng phát tay           | 22.91%                 | 24.71%   |
| Tài liệu thiết kế riêng cho khóa học ở dạng sách in                          | 20.62%                 | 21.28%   |
| Tài liệu đa phương tiện dạng băng, đĩa, sổ tay ngoại ngữ                     | 25.46%                 | 31.35%   |
| Tài liệu trực tuyến (phần mềm được thiết kế để học viên truy cập và sử dụng) | 21.82%                 | 24.03%   |

Tất cả phải được biên soạn và thực hiện với một nền giáo học pháp tiên tiến, với những kinh nghiệm hay nhất trong nước và trên thế giới, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh Việt Nam. Nghiên cứu thực tiễn giúp các tác giả của các chương trình, học liệu, sách công cụ có được một nhãn quan thực tế sâu sắc để biên soạn các sản phẩm đáp ứng cao đòi hỏi của người học rất chuyên biệt này.

*1.4. Các bộ công cụ đo chuyên môn*

Để xác định chính xác nhu cầu và năng lực thực sự của người học, những bộ công cụ đo được xây dựng lên một cách khoa học, cập nhật là điều kiện tiên quyết. Nghiên cứu thực tiễn đã cho phép thu thập được các thông tin xác thực. Ngoài việc xác định các nhu cầu thực sự của người học, việc đánh giá chính xác trình độ, năng lực đầu vào là rất quan trọng để lựa chọn và áp dụng một chương trình với các giáo trình và học liệu khác phù hợp. Công việc này đòi hỏi phải có một bộ công cụ chuẩn, tính đến được các yếu tố tham

gia vào đánh giá toàn diện đối tượng học viên, cả về trình độ tiếng cũng như các thông số đa dạng khác. Việc đánh giá định kỳ và cuối kỳ cũng cần nhưng tiêu chí đáp ứng quan điểm giao tiếp - hành động trong đào tạo, lấy hiệu quả sử dụng thực tế để thực thi công vụ làm thước đo. Điều quan trọng là trong một quá trình đào tạo không nặng về mục tiêu bằng cấp, chứng chỉ thì kỹ thuật đánh giá được áp dụng cần có sự mềm mại, tinh tế nhất định để không ảnh hưởng đến hứng thú của người học. Vì vậy, các bộ công cụ đo cần phải được biên soạn kỹ lưỡng, đáp ứng các yêu cầu cả về mặt chuyên môn lẫn mặt tâm lý của học viên.

*1.5. Các phương pháp và phương thức thực hiện mô hình*

Nghiên cứu thực tiễn tại địa phương và các đơn vị cơ sở mang đến một cái nhìn sát thực về phương pháp và phương thức tiến hành hoạt động đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ cho các đối tượng đặc thù này. Nhìn một cách tổng thể, có nhiều loại hình đào tạo có thể

được triển khai, trực tiếp, trực tuyến, kết hợp, tuy nhiên loại hình dạy học trực tiếp vẫn là phổ biến nhất:

21.2. Hình thức các khóa bồi dưỡng ngoại ngữ do cơ quan tổ chức mà Ông / Bà được tham gia có đặc điểm gì?

| Hình thức                         | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan | Ngoại vụ | Du lịch | Biên phòng |
|-----------------------------------|------------------------|----------|----------|---------|------------|
| Trực tiếp (mặt giáp mặt trên lớp) | 34.11%                 | 32.95%   | 45.00%   | 38.71%  | 31.26%     |
| Trực tuyến                        | 3.37%                  | 5.03%    | 0.00%    | 1.29%   | 3.87%      |
| Kết hợp trực tiếp và trực tuyến   | 9.85%                  | 9.38%    | 17.50%   | 15.16%  | 6.98%      |

Bên cạnh hình thức lớp học mặt giáp mặt thông thường được tổ chức thì thực tế chỉ ra rằng loại hình hỗ trợ nhau, học lẫn nhau, hướng dẫn lẫn nhau lại là một phương thức học tập thực tế nhất. Có thể rằng trước đây loại hình này đã được áp dụng nhưng không có nhiều hiệu quả vì những lý do sau đây:

- “Giáo viên bất đắc dĩ” không có trong tay những tài liệu, giáo trình được biên soạn sẵn, phù hợp, đáp ứng yêu cầu về ngoại ngữ đặc thù, chuyên biệt, ứng với công việc thực thi công vụ của đơn vị để làm dữ liệu giảng dạy, đi kèm đó là những chỉ dẫn cụ thể về cách làm, cách hướng dẫn người học, cách triển khai giáo án. Họ thiếu những kiến thức chuyên môn về sự phạm tối thiểu để làm tốt công việc này.

- Mặt khác, loại hình này chưa được quan tâm đúng mức từ các cấp lãnh đạo, đó là xuất phát từ chủ trương chung, sự hỗ trợ toàn diện, từ cơ sở vật chất phục vụ việc hướng dẫn dạy-học (địa điểm tại nơi làm việc, nơi ở, nơi sinh hoạt, các điều kiện trang thiết bị tối thiểu, giáo trình học liệu...) đến việc tạo điều kiện thời gian vật chất có thể (bổ trí đều đặn mỗi ngày 1 giờ học), cũng như nhưng chế tài đối với người được hướng dẫn cũng như chế độ đối với người hướng dẫn. Những chế độ vật chất này (về chế độ bồi dưỡng, về thời gian được nghỉ thêm để soạn bài...) tuy có thể là không nhiều nhưng những động viên mang tính chất

tinh thần khác lại đem đến sự phấn khích cao cho các gia sư “tay trái” này.

Loại hình hướng dẫn học tập lẫn nhau này có nhiều ưu điểm và có thể là một điểm nhấn của mô hình:

- Trước hết, loại hình bồi dưỡng này tỏ ra hợp lý khi qua khảo sát kết quả cho thấy ở bất kỳ trạm hải quan, đồn biên phòng hay đơn vị du lịch nào dưới cấp sở đều có những cá nhân có trình độ ngoại ngữ đủ để hướng dẫn những đồng nghiệp của mình. Những “giáo viên” tại chỗ này tránh cho việc phải học tập trung, phải điều động nhân lực học tập đi và điều động nhân lực dạy từ nơi khác đến, đây là điều rất khó khả thi. Trong một mục tiêu “nâng cao năng lực ngoại ngữ để đáp ứng việc sử dụng trong khi thực thi công vụ, không nặng về nhu cầu bằng cấp, chứng chỉ hay về các yêu cầu chuyên sâu về mặt ngôn ngữ” thì đây là một giải pháp hoàn toàn thuyết phục.

- Thứ hai, việc tổ chức dạy học hướng dẫn lẫn nhau tại chỗ tạo môi trường tốt cho việc học và việc trau dồi, tái sử dụng ngoại ngữ thường xuyên hơn, và như vậy quá trình học và thực hành ngoại ngữ hàng ngày hiệu quả hơn.

- Thứ ba, người hướng dẫn là đồng nghiệp nên có hiểu biết chuyên ngành sâu sắc, biết được những từ vựng và đặc biệt là những tình huống đặc thù cần sử dụng thứ tiếng đó trong công việc cụ thể hàng ngày cung cấp



cho người học, điều mà giáo viên hay giảng viên dù rất giỏi tiếng cũng không thể nào đáp ứng tốt nhất được. Hơn nữa, vì cùng sống với nhau trong cùng một đơn vị, sinh hoạt hàng ngày cùng nhau nên sự hiểu biết cá tính của nhau, tình cảm đồng nghiệp cũng sẽ hỗ trợ đắc lực cho hiệu quả học tập này.

Bên cạnh đó, loại hình tự học độc lập cũng là một phương thức cần sự quan tâm từ các cấp lãnh đạo. Không gì hiệu quả bằng quyết tâm của bản thân cá nhân muốn nâng tầm của mình lên để đáp ứng cao nhất đòi hỏi của công việc. Họ cần được khích lệ, được tạo điều kiện tối đa để học tập, trau dồi. Sự phát triển mạnh mẽ của các công nghệ cao, đặc biệt là công nghệ thông tin đã đem lại những phương tiện mới, những cách thức học tập độc lập mới rất hiệu quả. Học tập qua website hay thậm chí qua các “app” của điện thoại thông minh không còn là điều phi thực tế nữa. Vấn đề là được sự thông hiểu, thông cảm của các cấp lãnh đạo, đồng viên khích lệ, tạo điều kiện thời gian, mua sắm tài liệu, học liệu, băng đĩa, lắp đường truyền internet..., hỗ trợ quá trình tự học của cán bộ cấp dưới của mình.

Những phân tích từ nghiên cứu thực tiễn trên đây về các phương pháp và phương thức thực hiện mô hình là rất quan trọng, thay đổi nhận thức của người biên soạn và thực hiện chương trình, giáo trình này, thường có xu hướng áp đặt phương pháp, phương thức vốn có của mình, giúp cho việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và việc điều chỉnh mô hình tổng thể sau này.

#### *1.6. Các điều kiện thực hiện mô hình (điều kiện về thiết chế, về nhân lực, về vật lực, cơ sở vật chất, điều kiện văn hóa...)*

Các điều kiện thực hiện mô hình có một vai trò quan trọng trong toàn bộ quá trình triển khai mô hình, quyết định phần lớn kết quả đạt được. Chính vì vậy, nghiên cứu thực tiễn

mang lại những thông tin hết sức cần thiết cho việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và việc điều chỉnh mô hình sau này.

Trước hết, đó là những điều kiện về thiết chế. Như đã trình bày ở trên, việc vào cuộc thực sự của lãnh đạo các cấp trong sự nghiệp này là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành bại của mô hình. Tất cả các đơn vị cơ sở đều bày tỏ quan điểm cần có sự chỉ đạo về chủ trương từ cấp cao nhất, đặc biệt là trong ngành hải quan và biên phòng. Một quyết định về chủ trương của Tổng cục hải quan hay từ Bộ tư lệnh bộ đội biên phòng là hành lang pháp lý vô cùng quan trọng để các cấp dưới có thẩm quyền triển khai cao nhất các điều kiện cần thiết trong năng lực có thể của đơn vị phục vụ mô hình. Không có các quyết sách này, các cấp dưới dù có muốn cũng không thể vượt qua một số rào cản thiết chế để triển khai mô hình. Thực tế cũng cho thấy hầu hết lãnh đạo cấp cao đều đồng tình về chủ trương lớn, vấn đề còn lại là sự thuyết phục thực sự về tính hiệu quả của mô hình và sự tham mưu cụ thể của cấp dưới. Mô hình cần có các giải pháp khuyến cáo cụ thể cho vấn đề này.

Thứ hai, yếu tố về nhân lực và vật lực, cơ sở vật chất cũng đóng một vai trò rất quan trọng. Khảo sát cho thấy ở các đơn vị hải quan hay biên phòng các tỉnh phía Bắc, điều kiện cơ sở vật chất là khá giống nhau, các đơn vị có cơ sở vật chất khá tốt, tuy nhiên về mặt nhân lực lại có sự khác biệt giữa các đơn vị. Khác với nhận định chủ quan ban đầu, ở hầu hết các khu vực khá xa xôi, các đơn vị hải quan biên phòng đều có mạng internet, điều này cho phép triển khai dễ dàng các module trực tuyến trong các chương trình đào tạo và bồi dưỡng. Các đơn vị đều có khả năng bố trí triển khai tốt các chương trình bồi dưỡng mặt giáp mặt với cơ sở vật chất khang trang tại tỉnh (phòng học, trang thiết bị dạy-học, mua sắm chương trình, giáo trình, học liệu, trả thù lao

giáo viên...). Về nhân lực, cán bộ ngoại vụ có trình độ ngoại ngữ khá nhất, vì phải thực hiện các nhiệm vụ phiên dịch đối ngoại cho lãnh đạo tỉnh và các ngành khác. Hai ngoại ngữ có nguồn nhân lực dồi dào nhất là tiếng Trung Quốc và tiếng Anh. Trình độ ngoại ngữ của cán bộ hải quan nhìn chung cũng khá cao, tuy nhiên, nhu cầu thực hiện nghiệp vụ cụ thể lại gặp rất nhiều khó khăn vì cán bộ chỉ có trình độ ngoại ngữ giao tiếp nói chung, còn ngoại ngữ chuyên biệt phục vụ cho công việc thì còn rất yếu. Trình độ ngoại ngữ của cán bộ trong khu vực du lịch trái với nhận định ban đầu là khá yếu. Hiện tại, phần lớn các thuyết minh viên làm việc trong các khu du lịch không thể làm việc tốt bằng ngoại ngữ, họ đang rất cần thiết có được một công cụ hỗ trợ cho công việc này. Cán bộ chiến sỹ biên phòng có hai trình

độ khác nhau, số đảm nhiệm công việc phiên dịch nói tiếng Anh và tiếng Trung Quốc khá tốt, tuy nhiên phần lớn cán bộ chiến sỹ, mặc dù nhu cầu sử dụng tiếng Trung Quốc và tiếng Anh trong tuần tra biên giới, phòng chống tội phạm, trao đổi giao tiếp thông thường cũng là rất lớn, nhưng trình độ ngoại ngữ khá thấp. Những nhận định về các nguồn nhân lực và vật lực trên đây là rất thực tiễn, sẽ rất được quan tâm lưu ý trong quá trình điều chỉnh mô hình. Khảo sát vừa qua cho thấy bên cạnh niềm tin đặt vào nguồn nhân lực tại chỗ, học viên cũng mong muốn nhận được sự đào tạo trực tiếp từ đội ngũ giảng viên đến từ khu vực các trường đại học chuyên ngữ.

*28.3. Ông/ Bà có mong muốn như thế nào về giảng viên của các khóa bồi dưỡng nâng cao năng lực ngoại ngữ sắp tới?*

| Giảng viên                                    | Tỉ lệ chung cả 4 ngành | Hải quan |
|---|------------------------|----------|
| GV ngoại ngữ tại địa phương                   | 12.24%                 | 9.38%    |
| GV ngoại ngữ từ các trường đại học chuyên ngữ | 47.50%                 | 46.45%   |

Có thể nói rằng quá trình nghiên cứu thực tiễn cho thấy nhu cầu về một mô hình cho đến nay chưa có được tất cả các địa phương và các ngành rất quan tâm, đồng thời cũng chỉ ra những thông tin xác thực có giá trị cao, phục vụ cho việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và điều chỉnh mô hình tổng thể sau này. Nếu các sản phẩm của mô hình được thiết kế đúng như các định hướng đã đề ra thì khi ra đời các chương trình, giáo trình, học liệu, tài liệu công cụ này sẽ đáp ứng được các đơn đặt hàng qua khảo sát và sẽ đến tay người tiêu dùng với sự hân hoan chào đón.

## **2. Về các nguyên tắc xây dựng mô hình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức và viên chức vùng biên giới phía Bắc**

Những kết quả quan trọng thu được từ quá trình nghiên cứu thực tiễn đã cho phép

hình dung ra những hướng đi cơ bản, những điều cần làm và những điều nên tránh trong việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và một mô hình ngoại ngữ áp dụng cho vùng biên giới phía Bắc. Nhìn một cách tổng quan, cần lưu ý đến một số nguyên tắc cơ bản sau đây:

### *2.1. Nguyên tắc về mục tiêu đào tạo: sử dụng ngoại ngữ để thực thi công vụ*

Mục tiêu của mô hình xây dựng là rất rõ ràng, nhằm “nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức để thực thi công vụ”. Đây là một mô hình chuyên biệt, áp dụng cho một đối tượng cụ thể, đương chức thực thi một công việc cụ thể, ở một địa bàn cụ thể, trong những điều kiện tinh thần và vật chất cụ thể. Ở đây, mục tiêu đặt ra là tìm hệ thống các giải pháp đặc thù giúp nâng cao năng lực sử dụng ngoại ngữ (tiếng Anh và tiếng Trung Quốc) trong quá trình làm việc, quá trình thực

thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Mục tiêu ở đây vừa không nặng về thụ đắc một ngôn ngữ hoàn thiện, đầy đủ về tất cả các khu vực ngôn ngữ (ngữ âm, từ vựng, ngữ pháp, ngữ nghĩa), vừa không trực tiếp nhắm đến việc thi cử để có được một chứng chỉ ngoại ngữ theo khung năng lực 6 bậc. Mục tiêu ở đây là hỗ trợ người học về học liệu ngoại ngữ đặc thù, phù hợp hữu hiệu cho công việc chuyên môn hàng ngày, đồng thời chỉ ra cách thức học tập, tiếp thu học liệu ấy một cách nhanh chóng nhất, thuận lợi nhất, có thể ứng dụng, sử dụng thực hành ngay những điều vừa lĩnh hội phục vụ công việc chuyên môn hàng ngày của mình.

Một mục tiêu cũng rất quan trọng là mô hình đào tạo này giúp người học tạo lập một tâm thế tốt cho phép họ chủ động, độc lập, có hứng thú và sự tự tin cao học tập, khám phá, lĩnh hội và sử dụng công cụ ngoại ngữ của mình.

### 2.2. Nguyên tắc về ngôn ngữ đào tạo: ngoại ngữ đặc thù, chuyên biệt

Từ nguyên tắc trên đây, nguyên tắc thứ hai đặt ra là về bản chất của ngoại ngữ đào tạo. Các chương trình đào tạo ngoại ngữ nói chung thường dạy một ngôn ngữ chung (general language), với các yếu tố ngôn ngữ chung, các yêu cầu chung về các kỹ năng phải có. Ở đó, ngữ liệu học tập không sát với nhu cầu sử dụng của người học, các tình huống luyện tập không gắn gũi với tình huống giao tiếp thực của người học. Mô hình của chúng ta ngược lại hướng tới việc hình thành và phát triển năng lực sử dụng ngoại ngữ, năng lực giao tiếp cụ thể để phục vụ mục đích thi hành công vụ trực tiếp hàng ngày của người học, thay vì việc học từ vựng, ngữ pháp, ngữ liệu nói chung, thuần túy theo hướng ngôn ngữ học thuật, hàn lâm như trong mô hình dạy ngoại ngữ phổ biến thông thường, mục tiêu của chúng ta là hướng đến việc xây dựng một “ngoại ngữ đặc thù, chuyên biệt”. Trong mô hình này, nhu cầu “sử dụng ngoại ngữ để thực

thi công vụ” của người học được đặt lên trên hết, và là nguyên tắc then chốt trong mong muốn xây dựng một ngoại ngữ chuyên biệt, đặc thù, một ngôn ngữ học tập phù hợp nhất với công việc và nhu cầu giao tiếp cụ thể của họ, những cán bộ có những nhu cầu chuyên môn riêng sử dụng ngoại ngữ, khác với những đối tượng học ngoại ngữ nói chung. Chúng ta sử dụng ngữ liệu thuộc trình độ A1, A2 để xây dựng các tài liệu chuyên biệt, đặc thù chứ không phải chúng ta nhất thiết phải nhằm mục tiêu đào tạo đối tượng này để có được chứng chỉ A1, A2 nói chung. Đây là một định hướng rất căn bản, cần nhận thức triệt để trong quá trình xây dựng mô hình.

### 2.3. Nguyên tắc về yêu cầu đào tạo: phù hợp với đối tượng từng ngành và từng địa bàn cụ thể khu vực biên giới phía Bắc

Như nguyên tắc thứ hai đã phân nào đề cập, mô hình đào tạo này tập trung vào việc giúp cho người học có thể sử dụng ngoại ngữ trong một lĩnh vực cụ thể. Sự phân biệt mô hình dạy và học ngoại ngữ chuyên ngành, chuyên biệt, đặc thù ứng với mỗi một đối tượng cụ thể của từng ngành so với các mô hình đào tạo ngoại ngữ cho các đối tượng rộng rãi nói chung là một nguyên tắc quan trọng trong quá trình xây dựng mô hình này, nguyên tắc đòi hỏi “tính phù hợp đối tượng trong yêu cầu đào tạo”. Cũng cần phân biệt rõ thêm trong cái gọi là ngoại ngữ chuyên ngành (ESP) ngôn ngữ chuyên môn (professional) và ngôn ngữ học thuật (academic). Đối với mô hình nghiên cứu này, đó là ngôn ngữ chuyên môn, cụ thể ở đây là tiếng Anh, tiếng Trung Quốc dành cho cán bộ ngành Hải quan, cán bộ ngành Du lịch, cán bộ ngành Ngoại vụ và bộ đội Biên phòng.

Mặt khác, địa bàn cụ thể ở đây (vùng biên giới phía Bắc) lại có những đặc thù riêng về chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội..., những đặc thù riêng về cư dân, về tập quán, bên cạnh những đặc thù về các nguồn nhân lực hiện có

(đào tạo và thụ hưởng đào tạo) và các điều kiện tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cũng rất khác biệt. Các đối tượng đa dạng cụ thể này và các địa bàn đặc thù này tạo nên những nguyên tắc nhất định, những yêu cầu bắt buộc trong quá trình xây dựng các chương trình đào tạo.

#### *2.4. Nguyên tắc về nội dung đào tạo: đào tạo năng lực và kỹ năng thay vì lấp đầy kiến thức*

Những đóng góp về mặt tâm lý học và ngôn ngữ học gần đây đã mở đường cho một quan điểm dạy học mới: đào tạo năng lực thay vì lấp đầy kiến thức. Trong giáo học pháp ngoại ngữ, quan niệm truyền thống tri thức được tạo nên từ sự tích lũy kiến thức (pedagogy of having) đã dần được thay thế bằng quan niệm tri thức được tạo nên từ sự trải nghiệm (pedagogy of being), có nghĩa là thông qua năng lực và kỹ năng hành động bằng ngôn từ. Lý thuyết giáo học pháp mới khuyến khích người dạy hướng nội dung đào tạo vào mục tiêu đào tạo năng lực, khuyến khích người học tự xây dựng kiến thức cho mình dựa trên những chiêm nghiệm, trải nghiệm và thực nghiệm cá nhân. Tri thức được tạo nên một cách tích cực bởi chủ thể nhận thức (being) chứ không phải tiếp thụ một cách thụ động từ bên ngoài (having), không phải là phép cộng của những gì “nghe được” từ bên ngoài. Vì vậy, các nội dung đào tạo đưa ra cũng như các phương pháp dạy-học sẽ không nhằm hướng vào trang bị thật nhiều kiến thức, hiểu biết, mà cần quan tâm đến việc tái sử dụng những kiến thức thụ đắc để tạo lập kỹ năng ứng xử bằng ngoại ngữ và hành động bằng ngôn từ trong thực thi công vụ cụ thể của mình.

#### *2.5. Nguyên tắc về phương pháp đào tạo: đường hướng giao tiếp - hành động, học tập trải nghiệm*

Đường hướng giao tiếp - hành động, học tập thông qua trải nghiệm sẽ là quan điểm giáo học pháp chủ đạo trong mô hình

này. Trong quá trình chiếm lĩnh tri thức bằng kinh nghiệm và kiến thức đã có từ trước, qua quá trình đồng hóa (assimilation) và điều ứng (accommodation), người học sẽ tự giác, chủ động, tích cực “dấn thân” giao tiếp bằng ngoại ngữ, tự xây dựng cho mình một hệ thống tri thức ngoại ngữ và cần ngoại ngữ chuyên biệt, tạo lập khả năng xoay sở bằng ngoại ngữ trong các tình huống thực thi công vụ hàng ngày của mình, trải nghiệm khả năng kích hoạt năng lực giao tiếp bằng ngoại ngữ để giải quyết những nhu cầu, mục đích riêng trong cuộc sống và công việc của mình. Đường hướng giao tiếp - hành động và học tập trải nghiệm giải thích một cơ chế học tập mới: con người tiếp nhận thông tin (học tập) hiệu quả nhất khi mỗi cá nhân được trải nghiệm thông qua việc làm (hành động). Cũng từ nhận thức đó, phương pháp thực hành việc dạy và học ngoại ngữ cũng dần có những thay đổi căn bản: người ta thấy phương pháp may sẵn (ready-made) tỏ ra kém hiệu quả hơn phương pháp may đo (made-to-measure). Không có giải pháp nào là giải pháp tối ưu cho tất cả các đối tượng, cho tất cả các bối cảnh, tình huống, điều kiện... Trong mọi tình huống giáo dục, tính phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh là điều kiện tiên quyết nhất, phương pháp đào tạo cũng không nằm ngoài quy luật này.

#### *2.6. Nguyên tắc về hình thức đào tạo: ưu tiên bồi dưỡng lẫn nhau tại chỗ và tự bồi dưỡng có hướng dẫn phương pháp và có cung cấp học liệu đặc thù*

Quá trình đi khảo sát đánh giá năng lực và nhu cầu của cán bộ, công chức, viên chức tại bốn tỉnh biên giới phía Bắc (Điện Biên, Lào Cai, Hà Giang và Lạng Sơn) đã cho những kết quả thực tiễn rất đáng quan tâm. Thực tế cho thấy những khóa học tổ chức đào tạo tập trung theo phương thức truyền thống hiện nay không những rất khó khăn về mặt tổ chức (đơn vị và cá nhân khó có thể dành thời gian để học tập trung do áp lực

công việc với biên chế hiện hành) mà những bất cập về mục tiêu, ngôn ngữ, đối tượng, nội dung, phương pháp như đã được phân tích ở trên khiến kết quả đạt được rất khiêm tốn. Trong khi đó, ở mỗi địa bàn công tác cụ thể, tại các đơn vị trạm hải quan, đồn biên phòng, các khu danh lam di tích, với biên chế khoảng từ 5-15 cán bộ, việc tự học hỏi, hướng dẫn giúp đỡ lẫn nhau trau dồi nâng cao năng lực ngoại ngữ phục vụ việc thực thi công vụ thông qua ngoại ngữ luôn diễn ra một cách thường xuyên, tự nhiên và khá hiệu quả. Ở mỗi nơi thường có những nhân tố khá hơn về ngoại ngữ so với những người khác, họ tuy là những “người thầy bất đắc dĩ” nhưng rất có điều kiện tại chỗ và thực tiễn cho thấy rất nhiệt tình giúp đỡ đồng nghiệp. Cái khó nhất đối với họ là không có trong tay những tài liệu, học liệu ( đặc biệt là các tài liệu ngoại ngữ đặc thù, chuyên biệt phục vụ ngay cho công việc của mình) mà họ sẽ sử dụng để hướng dẫn cho những người học khác. Bên cạnh đó là những hạn chế về mặt kỹ năng sư phạm mà họ chưa bao giờ được đào tạo bài bản. Nếu khắc phục được những tồn tại này thì phương thức tự bồi dưỡng lẫn nhau cần được ưu tiên và sẽ trở thành một phương thức nâng cao năng lực ngoại ngữ có tính thực thi rất cao.

### *2.7. Nguyên tắc về phương thức đào tạo: kết hợp trực tiếp và trực tuyến, ưu tiên trực tuyến, ứng dụng CNTT và công nghệ cao*

Kết quả khảo sát vừa qua cũng cho chúng ta thấy điều kiện cơ sở vật chất cụ thể của các địa bàn tại đây. Khác với các nhận định chủ quan ban đầu, đoàn khảo sát nhận thấy ở 70-80% các khu vực thực thi công vụ đều có hòa mạng, sử dụng được internet. Đây là một yếu tố về cơ sở vật chất rất quan trọng để có thể triển khai được song song cả đào tạo mặt giáp mặt offline và đào tạo, hỗ trợ đào tạo trực tuyến online. Đối với chương trình đào tạo được tổ chức thành lớp học, chương trình và tài liệu biên soạn cần dành một tỷ lệ nhất định cho việc dạy và học trực tuyến. Các phần nghiên cứu tài liệu, ngữ liệu, tình huống, một

phần yêu cầu các hoạt động và bài thực hành ôn luyện được thực hiện qua online. Đối với phương thức tự hướng dẫn nhau học tập tại chỗ và tự học thì sự hỗ trợ của CNTT trong quá trình tổ chức đào tạo online lại càng đóng vai trò quyết định. Vấn đề không chỉ là giao các tài liệu, học liệu, công cụ hỗ trợ học tập mà còn là phương thức bồi dưỡng, hướng dẫn cách thức truyền đạt, luyện tập cho đội ngũ cán bộ đảm nhiệm vai trò “hỗ trợ giảng dạy” và hướng dẫn cách học và thực hành giao tiếp, hành động bằng ngoại ngữ của tất cả các cá nhân tự học. Đây là một nhiệm vụ rất quan trọng, quyết định sự thành bại của mô hình.

### *2.8. Nguyên tắc về học liệu đào tạo: kết hợp tài liệu giáo trình dạy-học và các sản phẩm công cụ hỗ trợ tra cứu*

Việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ, công chức, viên chức để thực thi công vụ tất nhiên trước hết được thực hiện thông qua quá trình học tập với các tài liệu, giáo trình ngoại ngữ đặc thù, áp dụng cho các lớp học tập trung hay các hình thức bồi dưỡng lẫn nhau hay cá nhân tự bồi dưỡng. Tuy nhiên, trong quá trình thực thi công vụ, các tình huống phải sử dụng ngoại ngữ diễn ra thường xuyên, tự nhiên, đòi hỏi cán bộ phải ứng xử kịp thời, nhanh chóng. Khi đó, các bộ công cụ hỗ trợ đa dạng, ví dụ như các loại sổ tay chuyên ngành song ngữ, các tài liệu song ngữ dùng để tra cứu..., tỏ ra rất hữu ích. Những công cụ này, được xây dựng dưới dạng bản cứng hoặc được ứng dụng CNTT, công nghệ cao như điện thoại thông minh, không những sẽ là công cụ cần thiết để giải quyết các tình huống công việc đặt ra mà còn mang lại sự hứng khởi, sự tự tin rất cao cho đội ngũ khi sử dụng ngoại ngữ, từ đó trở thành động lực lớn thúc đẩy họ cần mẫn hàng ngày trau dồi trình độ sử dụng ngoại ngữ bằng phương thức tra cứu các sản phẩm công cụ hỗ trợ này.

### Kết luận

Xây dựng chương trình và thiết kế các giáo trình, tài liệu, sách công cụ ngoại ngữ đặc thù, chuyên ngành, phục vụ cho cán bộ, công chức, viên chức các ngành có nhu cầu sử dụng ngoại ngữ lớn thuộc các tỉnh biên giới phía Bắc, qua thực tiễn khảo sát đã cho thấy đây thực sự là một nhu cầu hết sức cấp bách, cần tập trung đầu tư. Quy trình thực hiện cần thiết phải đi từ thực tiễn của địa phương, của ngành để tiếp cận việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc và sau đó là áp dụng các nguyên tắc này vào việc xây dựng mô hình. Xuất phát từ quá trình nghiên cứu công phu, nghiêm túc thực tiễn, những nguyên tắc được xây dựng lên là những nguyên tắc chủ đạo, chỉ ra những hướng đi chính cần nghiêm ngặt tuân thủ trong toàn bộ quá trình xây dựng mô hình. Từ thực tiễn đến mô hình cụ thể là bước đi dài, trong đó việc xây dựng hệ thống các nguyên tắc cơ bản quyết định tính đúng đắn

của mô hình. Chỉ có xuất phát từ thực tiễn được nghiên cứu công phu và kiểm chứng thì mới có được hệ thống các nguyên tắc đúng đắn và chỉ khi có được hệ thống các nguyên tắc chỉ đạo này thì công việc xây dựng mô hình mới có hướng đi xuyên suốt. Thực tiễn nghiên cứu và xây dựng hệ thống các nguyên tắc của đề tài này đã minh chứng cho mối quan hệ biện chứng giữa lý luận và thực tiễn. Hy vọng những kết quả nghiên cứu bước đầu sẽ góp phần triển khai tích cực đề tài trong thời gian tới, sớm cho ra đời mô hình tổng thể và các sản phẩm cụ thể, đáp ứng sự mong đợi của cán bộ, công chức, viên chức các ban ngành vùng biên giới phía Bắc nói riêng và nguồn nhân lực ngoại ngữ cả nước nói chung trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

### Tài liệu tham khảo

*Báo cáo khảo sát thực tiễn Đề tài Tây Bắc.* Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Quốc gia Hà Nội.

---

## MODELS FOR ENHANCING THE FOREIGN LANGUAGE PROFICIENCY OF OFFICIALS AND OFFICERS IN THE CUSTOMS, FOREIGN RELATIONS, TOURISM AND BORDER GUARDS SECTORS IN VIETNAM'S NORTHERN BORDER REGIONS: FROM PRACTICE TO KEY PRINCIPLES

Nguyen Lan Trung, Nguyen Viet Hung

*VNU University of Languages and International Studies,  
Pham Van Dong, Cau Giay, Hanoi, Vietnam*

**Abstract:** On the basis of intensive and thorough studies of the current situation of foreign language proficiency and use, the authors propose key principles in designing models for enhancing the foreign language proficiency of officials and officers of the Customs, Foreign Relations, Tourism and Border Guards sectors in Vietnam's northern border regions, and point out main orientations to be strictly followed in the process of model design. These are guiding principles which are decisive to the success of the models, so they must be appropriate to reality, and their correctness has to be proved through practice. This also demonstrates the dialectical relation between theory and practice.

*Keywords:* practice, principles, job performance, foreign languages for specific purposes