

ỨNG DỤNG PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY TÌNH HUỐNG TRONG ĐÀO TẠO TIẾNG ANH THƯƠNG MẠI

APPLYING CASE STUDY METHODOLOGY IN BUSINESS ENGLISH TEACHING

Lê Thị Bích Hạnh

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng; Email: lebichhanh_dn@yahoo.com

Tóm tắt: Sinh viên ngành Tiếng Anh Thương mại không chỉ cần thông thạo về ngôn ngữ mà cần phát triển kỹ năng như giải quyết vấn đề, tư duy sáng tạo và hiểu biết về kinh tế toàn cầu vì thế giới ngày càng hội nhập và liên kết. Các nhà nghiên cứu về giáo dục đã nhấn mạnh nếu học viên tham gia tích cực vào quá trình học tập sẽ phát triển kiến thức và ghi nhớ lâu hơn. Phương pháp hoạt động nhóm, nghiên cứu tình huống và thực hiện dự án hợp tác là cơ hội tốt để học viên tham gia vào quá trình học tập thông qua nghiên cứu tài liệu, tranh luận, trình bày và viết báo cáo. Học tập dựa trên tình huống là phần cốt lõi của giảng dạy Tiếng Anh Thương mại vì nó cho phép sinh viên khám phá và phát triển các mô thức đặc thù trong tiếng Anh thương mại khi xử lý các vấn đề kinh doanh. Bài nghiên cứu này đề cập đến tính ưu việt của phương pháp giảng dạy theo tình huống, và phương thức đánh giá quá trình tham gia của học viên.

Từ khóa: Giảng dạy tiếng Anh Thương mại; tình huống; làm việc theo nhóm; trình bày; thảo luận; đánh giá

Abstract: Students of Business English major are required not only to be proficient in English but also to develop skills such as problem solving, critical thinking and understanding global business since the world has become increasingly integrated and affiliated. Education researchers have emphasized that students' active participation in the education process develops their knowledge and retention. Methods of group activities, case studies and collaborative projects give students good opportunities to participate in the learning process through material research, discussion, presentation and report writing. Case-based learning is a core feature of Business English education as it enables students to explore and develop their unique framework for dealing with the business issues. This paper refers to the superiority of case studies, methodology and assessment process of student participation.

Key words: Business English education; case study; group work; presentation; discussion; assessment

1. Phần giới thiệu

Phương pháp dạy học bằng tình huống (DHTH) lần đầu tiên được phát triển tại Đại học MacMaster ở Hamilton, Canada từ đầu thế kỷ 20. Việc sử dụng các tình huống như một phương pháp giảng dạy mới trong khoa học xã hội đã được phát triển bởi nhà xã hội học Barney Glaser và Anselm Strauss vào năm 1967 [3]. Tuy nhiên, phương pháp giảng dạy tình huống chỉ được áp dụng phổ biến trong vài thập niên gần đây.

Theo Boehrer (1995), tình huống là một câu chuyện, liên hệ đến một hoàn cảnh cụ thể, từ góc độ cá nhân hay nhóm, và thường là hành động chưa hoàn chỉnh. Đó là một câu chuyện cụ thể và chi tiết, sống động và phức tạp được chuyển hóa từ đời thực vào lớp học.

Tình huống được xây dựng trên sự kiện thực tế hoặc được xây dựng trên các sự kiện có thể xảy ra. Thông tin trong tình huống có thể đa dạng (bao gồm biểu đồ, các tài liệu lịch sử liên quan) hoặc đơn giản chỉ là một câu chuyện mô tả một tình huống khó khăn cần phải đưa ra quyết định (CTL, 1994).

Davis & Wilcock (2003) nêu tình huống là hoạt động lấy người học làm trung tâm dựa trên các chủ đề biểu thị các cơ sở lý thuyết ứng dụng trong tình huống cụ thể.

Khái niệm phương pháp giảng dạy bằng tình huống (case study method) đề cập đến sự tương tác giữa hoạt động dạy và học. Vấn đề đặt ra là làm sao khai thác thật tốt các tình huống nhằm giúp sinh viên Tiếng Anh Thương mại (Business English) không chỉ nâng cao khả năng ngôn ngữ mà còn biết phân tích, bình luận, đánh giá và trình bày ý tưởng của mình để qua đó từng bước chiếm lĩnh tri thức và hiểu biết sâu sắc về thế giới kinh doanh.

2. Lợi ích của việc áp dụng DHTH

Nhiều giáo viên ngại sử dụng DHTH trong giảng dạy vì nhiều lý do. Thứ nhất, họ cảm thấy bị gò bó trong nội dung tình huống và thiếu tự tin khi phân tích sâu các tình huống. Thứ hai, họ cảm thấy không thỏa mái trong việc thực hiện chuyển tiếp từ vai trò là “người giảng dạy” (teacher) qua “người hỗ trợ” (facilitator). Hơn nữa, giáo viên đã quen với phương pháp truyền tải thông tin có thể cảm thấy rất khó dạy nếu sử dụng phương pháp DHTH. Tuy nhiên, có rất nhiều thuận lợi từ việc sử dụng case study như sau:

2.1. Đối với giáo viên

- Dễ dàng biểu thị và phân tích các khái niệm kinh doanh;
- Vận dụng tình huống để tạo ra thông tin giao tiếp thực tế và có ý nghĩa;
- Giúp nâng cao kỹ năng ngôn ngữ.

2.2. Đối với người học

- Phát triển tư duy phê phán và phản xạ học tập cho người học.
- Nâng cao khả năng tổ chức của sinh viên vì tình huống đôi khi rất dày đặc thông tin, điều cốt lõi là chất lọc thông tin và sắp xếp sao cho có thể thấy được bức tranh rõ ràng về vấn đề.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp bằng văn bản, khẩu ngữ và kỹ năng giao tiếp không lời (non-verbal communication skills).
- Làm quen với kỹ năng giao tiếp ở cấp độ quản lý như tổ chức hội nghị, đàm phán hợp đồng, thuyết trình.
- Phát triển kỹ năng hợp tác học tập và làm việc theo nhóm.

3. Những thách thức

3.1. Những thách thức đối với giảng viên

- Phương pháp giảng dạy tình huống đòi hỏi giảng viên phải là người tích cực, luôn đổi mới, cập nhật thông tin, kiến thức và đầu tư thời gian, công sức, trí tuệ để xây dựng tình huống, xử lý thông tin và thiết kế câu hỏi. Thực tế này làm tăng đáng kể khối lượng công việc của giảng viên.

- Phương pháp giảng dạy tình huống đòi hỏi những kỹ năng phức tạp hơn trong giảng dạy, như cách thức tổ chức lớp học, bố trí thời lượng, đặt câu hỏi, tổ chức học viên thảo luận, khuyến khích các thành viên trong nhóm đều tham gia thảo luận, dẫn dắt mạch thảo luận để đạt được mục tiêu đặt ra.

3.2. Những thách thức đối với học viên

- Thách thức lớn nhất thuộc về tính năng động, tinh thần ham học hỏi, và khả năng tư duy độc lập, sáng tạo của học viên.

- Học viên phải biết cách quản lý tốt thời gian học của mình, biết phương pháp tự học, tự nghiên cứu.

- Một số thách thức thuộc điều kiện khách quan như môi trường học tập, điều kiện cơ sở vật chất bao gồm các yếu tố về trang thiết bị dạy và học (như các thức bố trí bàn ghế trong lớp, projector, laptop, âm thanh v.v...).

- Thiếu nguồn tài liệu tham khảo do hệ thống thư viện còn nghèo nàn.

- Những lớp học có quy mô khá lớn, giảng viên khó có thể quan tâm sâu sát, hướng dẫn và trợ giúp kịp thời đối với hoạt động học tập của từng học viên.

4. Tiến trình giảng dạy tình huống

4.1. Xác định mục tiêu

Trước khi chọn tình huống, cần phải xác định mục tiêu của bài học. "Hãy đảm bảo rằng tất cả những gì giáo viên muốn hoàn thành trong phần tình huống gồm dữ liệu, khái niệm và chiến lược, học viên đều nắm bắt được" (Herreid, 1998).

4.2. Chọn tình huống

Một tình huống tốt sẽ tập trung vào một vấn đề và giải thích rõ về vấn đề đó. Tình huống được chọn phải phù hợp với mục tiêu của giáo viên và học viên có thể áp dụng được những kiến thức đã học.

4.3. Chuẩn bị cho sinh viên

Để giúp học viên đỡ bối rối, giáo viên nên thực hiện các bước sau đây:

- Bắt đầu với tình huống dễ trước;
- Thảo luận mục đích và gợi ý phương pháp để làm bài tập tình huống;
- Nếu làm theo nhóm, giới thiệu cho học viên dữ liệu, cách thức thảo luận và dành thời gian trên lớp để làm nhóm;

- Dành thời gian để học viên mô tả tình huống và thiết kế dữ liệu tình huống.

4.4. Thảo luận

Theo Christensen (1987), quá trình tham gia của học

viên phát triển theo 3 cấp độ:

- Học viên khám phá vấn đề bằng cách lựa chọn dữ liệu, phát triển kết luận logic và thảo luận với bạn và giáo viên.

- Học viên được chỉ định vai trong tình huống, và đưa quan điểm cá nhân của mình vào việc phân tích tình huống.

- Học viên sẽ chủ động tham gia vào tình huống và chủ đề không còn là ý tưởng trừu tượng, mà học viên phải trải nghiệm với nhân vật trong tình huống cụ thể.

4.5. Tổ chức thảo luận

Việc thảo luận tình huống được chia thành 6 bước [2]:

1. Cho học viên đủ thời gian để đọc và suy nghĩ về tình huống. Nếu tình huống dài, nên cho làm bài tập ở nhà.

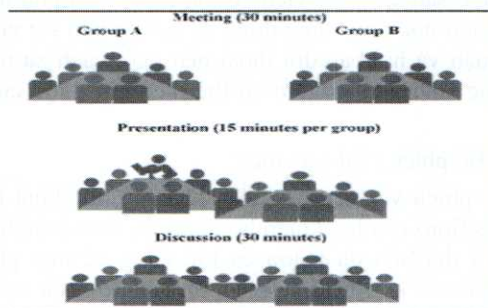
2. Giới thiệu sơ lược về tình huống và hướng dẫn cách thức tiếp cận. Nêu rõ câu hỏi, các bước tiến hành phân tích, những phần cần chú trọng, những phần có thể bỏ qua.

3. Chia nhóm và quản lý nhóm để đảm bảo tất cả học viên đều tham gia. Học viên tự chọn vai hoặc giáo viên có thể chia nhiều phân vai (various stake-holders) cho nhóm.

4. Cho học viên trình bày ý tưởng và giải pháp.

5. Giáo viên đặt câu hỏi để làm rõ hoặc chuyển cuộc thảo luận lên một cấp độ khác.

6. Tổng hợp vấn đề đặt ra.



Hình 1. Mô hình lớp học tình huống

4.6. Sắp xếp lớp học

Nếu có thể, sắp xếp lớp hoặc nhóm theo hình chữ U, hướng lên bảng.

Dùng bảng đen để quy tụ các cuộc thảo luận. Viết nhận xét lên bảng là cách tốt để thu hút sự chú ý của học viên và để tóm tắt ý.

4.7. Đặt câu hỏi

Cách đặt câu hỏi rất quan trọng. Thông thường là câu hỏi mở (open-ended questions), dễ trả lời, trung lập và có nhiều cách trả lời.

Câu hỏi giáo viên đặt ra sẽ là định hướng của cuộc thảo luận. Một số kỹ thuật đặt câu hỏi như sau [10]:

- *Trì hoãn phân giải quyết vấn đề cho đến cuối cuộc thảo luận.* Bắt đầu với những câu hỏi mang tính mô tả để làm rõ sự việc, sau đó chuyển sang phân tích, và cuối cùng là đánh giá, phán xét, và khuyến nghị.

- *Thay đổi quan điểm:* "Now that we've seen it from

W's standpoint, what's happening here from Y's standpoint? What evidence would support Y's position?"

- *Thay đổi mức độ trừu tượng*: "When Y says "" what are her assumptions?", "Why does she hold this point of view?"

- *Hỏi về thuận lợi và bất lợi của mỗi vị trí*

- *Thay đổi thời gian*: Không chỉ hỏi "What's next?" mà hỏi "What could have been done earlier to head off this conflict and turn it into a productive conversation?", "Is it too late to fix this?"

- *Thay đổi qua ngữ cảnh khác*: Thử đặt trường hợp W và Y ở một bối cảnh khác (công ty khác, thành phố khác, quốc gia khác), họ sẽ xử trí tình huống ra sao.

- *Đặt câu hỏi để sáng tỏ*: "What do you mean by ...?" hoặc, "Could you clarify what you said about ...?". Học viên buộc phải suy nghĩ và nghiên cứu vấn đề sâu hơn.

- *Chỉ ra và thông báo sự khác biệt trong thảo luận*: "That's an interesting difference from what Sam just said, Sarah. Let's look at where the differences lie." Chỉ cho hai nhóm thấy sự khác biệt về quan điểm của mình trước khi tiếp tục những phần khác.

4.8. Hoạt động lớp học

Khi tiến hành thảo luận và làm nhóm, Daly (2002) đưa ra các phương pháp sau đây:

1. Đóng vai (Role-play)

Khi chọn học viên đóng vai, nên xem xét trình độ và lựa chọn sao cho học viên có thể hoàn toàn phù hợp với vai. Chọn học viên năng động để có thể làm sôi nổi cuộc thảo luận và hai bạn đối thoại nên ngồi cách xa nhau để các học sinh ngồi ở giữa có thể theo dõi được cuộc hội thoại.

2. Bỏ phiếu (Take a vote)

Bỏ phiếu yêu cầu học viên khẳng định chính thức vị trí (position) của họ, khiến họ tham gia thảo luận tích cực với đối thủ. Nếu phần lớn cả lớp đứng về một phía, thì giáo viên sẽ khuyến khích nhóm ít người tích cực tranh cãi, không yếm thế hay ngừng tranh luận.

3. Yêu cầu học viên viết tình huống

Để đưa ra được một tình huống điển hình, học viên phải nghiên cứu dữ liệu và xem xét nhiều góc độ của vấn đề.

4. Chia tình huống thành từng phần

Chia học viên theo nhóm và giao mỗi nhóm một phần khác nhau của tình huống. Yêu cầu họ trình bày kết quả nghiên cứu với nhóm khác.

5. Dùng bảng tin (message boards)

Cho học sinh tiếp tục thảo luận trên bảng tin có thể là bảng đen (blackboard), phần mềm Moodle, mạng xã hội Class blog, Facebook hoặc Twitter. Đây sẽ là nơi học viên thể hiện quan điểm và giáo viên có thể theo dõi cuộc thảo luận.

5. Đánh giá (Assessment)

5.1. Khâu chuẩn bị đánh giá

Thông thường, việc khai thác tình huống của học viên

được đánh giá thông qua hình thức trình bày (oral presentation) hoặc nộp bài viết (written submission).

Quyết định xem ai là người đánh giá - giáo viên, chuyên gia, nhóm sinh viên hay học viên tự đánh giá mình? Chọn cách chấm điểm theo nhóm, theo hoạt động của mỗi cá nhân, hay theo cặp.

5.2. Chiến lược đánh giá

Đánh giá sự tương tác và chia sẻ thông tin giữa các thành viên trong nhóm.

Cũng có thể đánh giá sự hiểu biết và khả tri nhận của học viên trên các mặt sau:

- Xác định vấn đề;
- Phát triển giả thuyết;
- Xây dựng kế hoạch điều tra;
- Giải thích kết quả;

- Điều tra kết quả thu thập được từ dẫn chứng để khẳng định giả thuyết và xây dựng kế hoạch xử lý tình huống.

5.3. Đánh giá quá trình phân tích

Đánh giá cách thức học viên giải quyết tình huống là công đoạn cuối cùng. Giáo viên có thể quan sát và đánh giá các khía cạnh sau:

- Chất lượng nghiên cứu;
- Cơ cấu vấn đề;
- Sắp xếp các lập luận và dẫn chứng;
- Tính khả thi của các giải pháp được nêu;
- Sự năng nổ trong nhóm;
- Nhiều giải pháp cho cùng một vấn đề.

6. Nguồn tài liệu giảng dạy

Hiện nay có rất nhiều sách về giảng dạy Tiếng Anh Thương mại trên thị trường. Sau đây một số nguồn tài liệu hay có nhiều tình huống, giáo viên có thể tham khảo để giảng dạy:

- Bộ sách Market Leader của David Falvey, Simon Kent, David Cotton. Sách bao gồm nhiều chương, mỗi chương kết thúc là nghiên cứu tình huống liên kết với chủ đề của chương.

- Cuốn English for Business Studies của Ian MacKenzie. Đây cũng là bộ giáo trình luyện các kỹ năng và sau mỗi chương có phần case study để học viên tìm hiểu những khái niệm then chốt của kinh doanh và kinh tế học.

- Cuốn BBC Business English của Roger Owen cũng là cuốn sách thú vị về các vấn đề kinh doanh và các tình huống giúp sinh viên khắc sâu kiến thức.

- Cuốn Intelligent Business của Nikolas Barrall, Irene Barrall. Bộ sách cung cấp cho người học những kỹ năng cơ bản như viết email, memo, letter, luyện tập kỹ năng giải quyết vấn đề thông qua các câu hỏi thảo luận, các tình huống chuyên ngành.

- Các nguồn tài liệu khác

Ngoài ra có rất nhiều website nêu cơ sở lý thuyết về kinh doanh và các tình huống thực tế rất hữu ích cho việc giảng dạy Tiếng Anh Thương mại như sau:

<http://businesscasestudies.co.uk>

<http://www.bized.co.uk/learn/index.htm>

<https://mitsloan.mit.edu/LearningEdge>

http://www.business2000.ie/Case_Studies

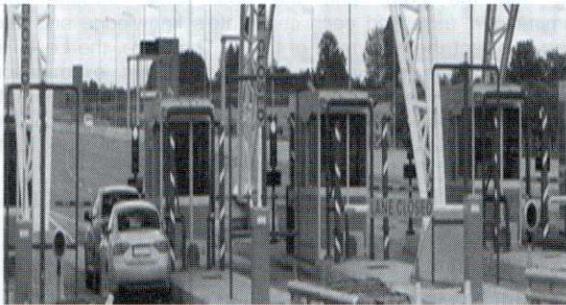
<http://www.schroeder-inc.com/casestudy>

<http://topics.nytimes.com/top/news/business/small-business/case-studies>

Một số đề xuất về bài tập tình huống nhỏ

Đầu tư Trực tiếp Nước ngoài của Công ty Compsis Braxin tại Hoa Kỳ [9]

Trong năm 2004, sau một năm sụt giảm doanh thu, Công ty Compsis tại Braxin, một doanh nghiệp hàng đầu về hệ thống thu phí điện tử tại Braxin, đang xem xét khả năng và cách thức thâm nhập vào các thị trường mới, đặc biệt là Hoa Kỳ.



Mục tiêu học tập

Nhằm nghiên cứu những vấn đề mà các doanh nghiệp tại các thị trường đang phát triển phải đối mặt khi mong muốn quốc tế hóa hoạt động kinh doanh; và nhằm nghiên cứu những khó khăn mà sinh viên gặp phải khi đóng vai trò vấn đề cho các doanh nghiệp về các dự án chiến lược quốc tế.

Câu hỏi gợi ý thảo luận

- Thành phố nào công ty Compsis sẽ chọn để đầu tư tại Hoa Kỳ? Tại sao?

- Những thuận lợi và khó khăn của việc đầu tư trực tiếp nước ngoài là gì?

- Những vấn đề nào các nhà đầu tư nên xem xét khi quản lý các rủi ro tiền tệ, thị trường, kinh tế hoặc chính trị?

Yêu cầu:

Bài tập nhóm (4-5 sinh viên)

Thời gian chuẩn bị: 4 tuần

- Trình bày 15 phút (5%)

- Báo cáo 500 - 700 từ (5%)

- Báo cáo hoàn thành bài tập nhóm (5%)

1. Trình bày 15 phút

- Những quan điểm chính

- Phân tích tình huống thực tế có nêu những quan điểm chính

- Ngụ ý/ gợi ý/ kiến thức hoặc kinh nghiệm đạt được

2. Báo cáo 500-700 từ

- Phần giới thiệu (các khía cạnh cần được thảo luận)

- Phần chính (quan điểm cơ bản, phân tích các ví dụ thực tế, lập luận)

- Phần kết luận (gợi ý/ ngụ ý/ kiến thức hoặc kinh nghiệm đạt được)

3. Báo cáo hoàn thành bài tập nhóm

- Tên của tất cả thành viên trong nhóm

- Nhiệm vụ được giao cho mỗi thành viên

- Mức độ hoàn thành công việc của mỗi thành viên

7. Kết luận

Giảng dạy tình huống là một phương pháp hay phù hợp với những yêu cầu mới đặt ra cho ngành Tiếng Anh Thương mại. Năm vững ưu điểm cũng như hiểu rõ những thách thức mà người dạy và người học cần phải vượt qua sẽ giúp cho việc vận dụng phương pháp này ngày càng phổ biến và hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Kiến thức từ những tình huống thực tế sẽ là sự chuẩn bị cần thiết cho sinh viên khi bắt đầu công việc sau khi tốt nghiệp.

Tài liệu tham khảo

- [1] Boehrer, J. (1995), *How to teach a case*, Kennedy School of Government Case Programme, Case No C18-95-1285.0, Retrieved May 19, 2013 from <http://www.ksgcase.harvard.edu>.
- [2] Case studies, *Design & Teach a Course*, Carnegie Mellon, Retrieved May 10, 2013 from <http://www.cmu.edu/teaching/designteach/design/instructionalstrategies/casestudies.html>
- [3] Case Studies, *History of the case study*, Retrieved June 20, 2013 from http://en.wikipedia.org/wiki/Case_study#Case_selection
- [4] Christensen, C. R. and Hansen, A. J (1987), *Teaching and the Case Method*, Boston: Harvard Business School.
- [5] CLT (1994), *Using Case Studies to Teach*, Center for Excellence and Innovation in Teaching, Boston University.
- [6] Daly, P. (2002), Methodology for using case studies in the business English language classroom, *Internet TESL Journal*, Retrieved June 24, 2013 from <http://Daly, 2002/Techniques/Daly-CaseStudies>.
- [7] Davis, C., & Wilcock, E. (2003), *Teaching Materials Using Case Studies*, Liverpool: The UK Centre for Materials Education.
- [8] Herreid, C.F. (1998), Return to Mars: How not to teach a case study, *Journal of College Science Teaching*, Retrieved May 26, 2013 from <http://sciencecases.lib.buffalo.edu/cs/pdfs/Return%20to%20Mars.pdf>.
- [9] Learning Edge, *Compsis at a Crossroads*, Retrieved June 16, 2013 from <https://mitsloan.mit.edu/LearningEdge/strategy/compsis/Pages/default.aspx>.
- [10] Teaching with the case method, Indiana University Teaching Handbook, Retrieved June 20, 2013 from http://www.teaching.iub.edu/wrapper_big.php?id=case.

(BBT nhận bài: 29/07/2013, phản biện xong: 06/12/2013)