

ỨNG DỤNG CHATGPT ĐỂ NÂNG CAO KỸ NĂNG NÓI TIẾNG ANH CHO SINH VIÊN LỚP CAO ĐẲNG QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN K23, TRƯỜNG CAO ĐẲNG LÀO CAI

Vũ Thanh Thủy

Khoa Công nghệ Thông tin – Ngoại ngữ, Trường Cao đẳng Lào Cai

Tóm tắt: Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, kỹ năng nói tiếng Anh đóng vai trò quan trọng đối với sinh viên ngành Quản trị Khách sạn. Tuy nhiên, nhiều sinh viên gặp trở ngại về tâm lý như e dè, thiếu tự tin, phản xạ giao tiếp kém, dẫn đến hiệu quả học tập chưa cao. Bài viết này trình bày kết quả nghiên cứu về việc ứng dụng ChatGPT – một công cụ trí tuệ nhân tạo – nhằm hỗ trợ sinh viên rèn luyện kỹ năng nói tiếng Anh một cách linh hoạt, cá nhân hóa và an toàn về mặt tâm lý. Kết quả cho thấy ChatGPT góp phần đáng kể trong việc cải thiện phát âm, sự lưu loát, vốn từ vựng, ngữ pháp, đồng thời giúp sinh viên vượt qua rào cản tâm lý, nâng cao sự tự tin và hứng thú học tập. Nghiên cứu được thực hiện với sinh viên lớp Cao đẳng Quản trị Khách sạn K23, Trường Cao đẳng Lào Cai, theo phương pháp hỗn hợp định tính – định lượng, từ tháng 1 đến tháng 6 năm 2025.

Từ khóa: ChatGPT, kỹ năng nói, tiếng Anh, tâm lý giáo dục, Quản trị Khách sạn

APPLYING CHATGPT TO IMPROVE ENGLISH SPEAKING SKILLS FOR HOSPITALITY MANAGEMENT STUDENTS (CLASS K23) AT LAO CAI COLLEGE

Vu Thanh Thuy

Faculty of Information Technology – Foreign Languages, Lao Cai College

Abstract: In the context of global integration, English-speaking skills are essential for students majoring in Hospitality Management. However, many students face psychological barriers such as shyness, low confidence, and slow reaction in communication, leading to limited speaking proficiency. This paper presents a study on applying ChatGPT – an artificial intelligence tool – to support students in improving their English-speaking skills in a flexible, personalized, and psychologically safe manner. The findings indicate that ChatGPT significantly enhances students' pronunciation, fluency, vocabulary, grammar, and most importantly, their confidence and motivation to practice speaking. The study involved students from Class K23 of Hospitality Management at Lao Cai College, using a mixed-methods approach from January to June 2025.

Keywords: ChatGPT, speaking skills, English, educational psychology, hospitality

Nhận bài: 08/06/2025

Phản biện: 12/07/2025

Duyệt đăng: 16/07/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, tiếng Anh trở thành công cụ giao tiếp không thể thiếu trong ngành du lịch – khách sạn. Đặc biệt, kỹ năng nói tiếng Anh là yếu tố then chốt giúp sinh viên ngành Quản trị Khách sạn nâng cao năng lực chuyên môn, đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường lao động.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy nhiều sinh viên tại các trường cao đẳng, đặc biệt là sinh viên lớp Cao đẳng Quản trị Khách sạn K23 – Trường Cao đẳng Lào Cai, đang gặp khó khăn đáng kể trong việc rèn luyện kỹ năng nói. Nguyên nhân không chỉ đến từ yếu tố phương pháp giảng dạy hay thời lượng luyện tập hạn chế, mà còn xuất phát từ rào cản tâm lý như: thiếu tự tin, lo sợ sai, ngại giao tiếp, phản xạ chậm hoặc thiếu động lực học tập.

Công nghệ trí tuệ nhân tạo – mà tiêu biểu là ChatGPT – mở ra cơ hội mới cho việc đổi mới phương pháp dạy và học ngoại ngữ. ChatGPT

có khả năng đối thoại liên tục, phản hồi tức thời, không phán xét, tạo môi trường giao tiếp “an toàn” cho sinh viên thực hành kỹ năng nói tiếng Anh bất kỳ lúc nào. Từ góc nhìn tâm lý giáo dục, việc tương tác với ChatGPT có thể giúp sinh viên từng bước vượt qua nỗi sợ sai, giảm áp lực tâm lý, chủ động luyện tập, từ đó tăng dần sự tự tin và hứng thú trong học tập.

Nghiên cứu hiệu quả của ChatGPT trong nâng cao kỹ năng nói tiếng Anh không chỉ mang ý nghĩa về mặt ngôn ngữ học ứng dụng, mà còn có giá trị thực tiễn trong giáo dục nghề nghiệp, góp phần cải thiện chất lượng đào tạo và tâm lý học tập cho người học trong bối cảnh giáo dục miền núi, vùng khó khăn như tỉnh Lào Cai, nghiên cứu cũng mang tính thời sự, cấp thiết và có khả năng nhân rộng mô hình ứng dụng. Nghiên cứu tập trung giải quyết ba câu hỏi chính:

1. Việc ứng dụng ChatGPT giúp cải thiện kỹ năng nói tiếng Anh của sinh viên như thế nào?
2. ChatGPT có tác động tích cực đến yếu tố

tâm lý học tập (sự tự tin, động lực, cảm xúc) của sinh viên không?

3. Có thể tích hợp ChatGPT vào chương trình đào tạo như thế nào để đạt hiệu quả cao?

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Thực trạng kỹ năng nói tiếng Anh và rào cản tâm lý của sinh viên trước can thiệp

Trước khi triển khai thực nghiệm, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát thực trạng kỹ năng nói và các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến việc luyện nói tiếng Anh của 20 sinh viên lớp Cao đẳng Quản trị Khách sạn K23, Trường Cao đẳng Lào Cai. Kết quả sơ bộ như sau:

80% sinh viên cho biết họ thiếu tự tin khi nói tiếng Anh.

70% cảm thấy lo lắng hoặc xấu hổ khi phải giao tiếp trước lớp hoặc với giáo viên.

65% thừa nhận mình nói chưa lưu loát, ngắt quãng và thiếu phản xạ tự nhiên.

60% sinh viên cho rằng họ thiếu môi trường luyện nói ngoài lớp học.

Những con số trên phản ánh rõ ràng thực trạng: sinh viên còn yếu về mặt ngôn ngữ (vốn từ, phát âm, cấu trúc ngữ pháp); các rào cản tâm lý như lo âu, sợ mắc lỗi và sợ bị đánh giá tiêu cực lại là yếu tố mang tính nền tảng cản trở sự tiến bộ. Đây là biểu hiện điển hình của tình trạng “sợ nói tiếng Anh” (foreign language speaking anxiety) – một hiện tượng phổ biến trong giảng dạy ngoại ngữ, đặc biệt đối với đối tượng sinh viên không chuyên ngữ.

Tình trạng trên cũng cho thấy nhu cầu cấp thiết trong việc thiết kế các phương pháp học tập mới

giúp sinh viên được luyện nói thường xuyên hơn, đồng thời tạo ra môi trường học tập an toàn về mặt cảm xúc, giúp người học giảm áp lực, từ đó dần hình thành sự tự tin và thói quen giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Anh.

2.2. Hiệu quả của việc ứng dụng ChatGPT trong luyện nói tiếng Anh

Trong giai đoạn từ tháng 2 đến tháng 4 năm 2025, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thực nghiệm với 20 sinh viên lớp Cao đẳng Quản trị Khách sạn K23, Trường Cao đẳng Lào Cai. Sinh viên được hướng dẫn sử dụng ChatGPT như một công cụ luyện nói cá nhân, với tần suất ba buổi mỗi tuần, mỗi buổi từ 30 đến 45 phút, tập trung vào các chủ đề gắn với lĩnh vực dịch vụ, du lịch và khách sạn.

Các công cụ thu thập dữ liệu bao gồm:

Bài kiểm tra kỹ năng nói tiếng Anh (trước và sau can thiệp), sử dụng thang đánh giá 4 tiêu chí: phát âm, độ lưu loát, sử dụng từ vựng-ngữ pháp, và phản xạ giao tiếp.

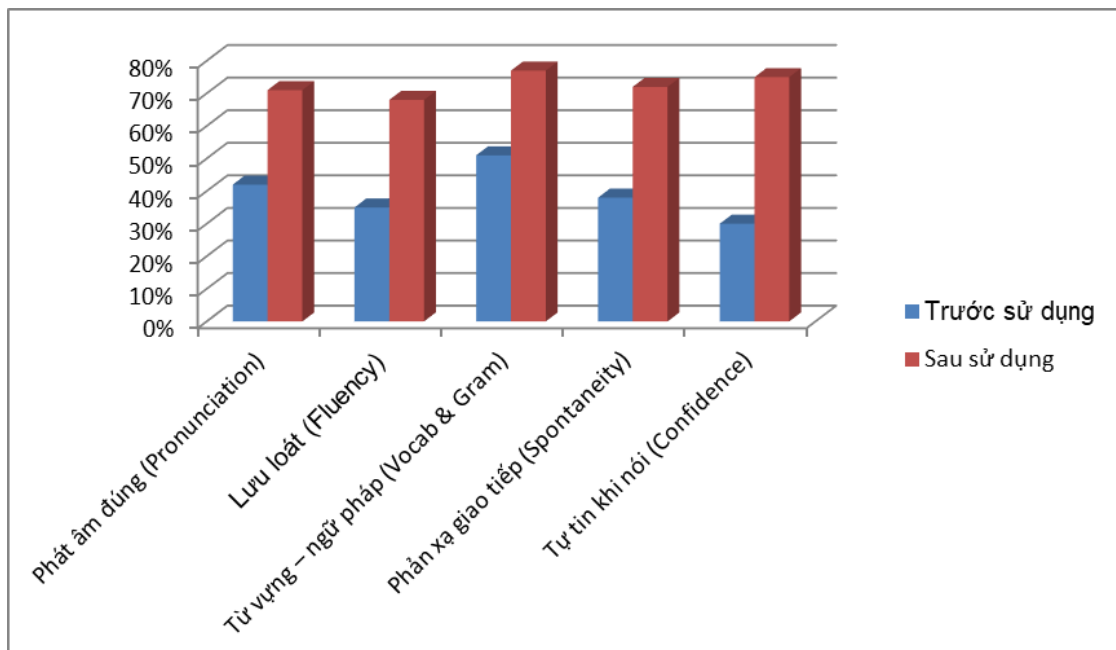
Phiếu khảo sát Likert đo mức độ tự tin, hứng thú, và nhận thức về hiệu quả luyện nói với ChatGPT.

Phỏng vấn sâu một số sinh viên để khai thác quan điểm cá nhân và trải nghiệm học tập.

Kết quả so sánh cho thấy sự cải thiện rõ rệt ở tất cả các tiêu chí đánh giá kỹ năng nói sau ba tháng thực hành cùng ChatGPT. Biểu đồ 1 dưới đây minh họa tỷ lệ sinh viên đạt chuẩn kỹ năng trước và sau quá trình can thiệp:

Biểu đồ 1 dưới đây minh họa sự thay đổi mức độ thành thạo 4 tiêu chí kỹ năng nói trước và sau can thiệp:

Biểu đồ 1. Tỷ lệ sinh viên đạt chuẩn kỹ năng nói tiếng Anh trước và sau sử dụng ChatGPT
(Tỷ lệ tính trên tổng số 20 sinh viên được đánh giá trực tiếp qua bài nói cá nhân)



Số liệu cho thấy, tất cả các tiêu chí đều có sự gia tăng đáng kể, đặc biệt là yếu tố tâm lý – mức độ tự tin khi nói tiếng Anh, tăng từ 30% lên 75%. Điều này phản ánh không chỉ sự tiến bộ về mặt năng lực ngôn ngữ, mà còn là biểu hiện rõ nét của hiệu ứng điều chỉnh tâm lý học tập. Sinh viên dần vượt qua cảm giác sợ sai, áp lực giao tiếp trong lớp, nhờ việc luyện tập trong môi trường thân thiện, không bị đánh giá bởi người khác – một ưu điểm nổi bật của ChatGPT.

Kết quả cũng chỉ ra rằng, việc sử dụng ChatGPT có tác dụng củng cố thói quen luyện nói thường xuyên, giúp sinh viên duy trì phản xạ ngôn ngữ, cải thiện phát âm và tăng vốn diễn đạt thông qua tương tác chủ động. Về mặt sự phạm, điều này cho thấy ChatGPT có thể đóng vai trò như một trợ giảng ảo, đồng hành cùng người học ngoài thời gian học chính khóa, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng giao tiếp tiếng Anh trong giáo dục nghề nghiệp.

2.3. Phản hồi từ sinh viên và phân tích định tính

Để làm rõ hơn các tác động về mặt tâm lý học tập cũng như trải nghiệm ngôn ngữ của người học trong quá trình sử dụng ChatGPT, nhóm nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn sâu 12 sinh viên được lựa chọn ngẫu nhiên từ nhóm tham gia thực nghiệm. Dữ liệu thu thập được xử lý theo phương pháp phân tích nội dung định tính, với mã hóa mở và phân loại chủ đề theo ba nhóm chính:

(1) Trải nghiệm ngôn ngữ: Khả năng tiếp cận và thực hành tiếng Anh thông qua hội thoại với ChatGPT.

(2) Trạng thái cảm xúc: Cảm nhận về sự thoải mái, an toàn hoặc lo âu khi luyện nói.

(3) Động lực học tập: Mức độ hứng thú, chủ động và duy trì thói quen học tập sau can thiệp.

Kết quả phân tích nội dung cho thấy đa số sinh viên phản hồi tích cực, đặc biệt ở khía cạnh cảm xúc và sự an toàn tâm lý trong quá trình luyện nói. Một số phát biểu tiêu biểu có thể trích dẫn như sau: *“Em cảm thấy thoải mái hơn khi nói chuyện với ChatGPT, vì không bị chê cười hay áp lực.”*; *“ChatGPT giúp em học thêm nhiều cách diễn đạt mới mà trước đây em không dám thử.”*; *“Em bắt đầu thích luyện nói vì thấy mình tiến bộ nhanh và được sửa lỗi ngay lập tức.”*

Những nhận xét cho thấy sinh viên đã trải nghiệm một môi trường học tập tích cực và phi đánh giá, nơi họ có thể mắc lỗi mà không bị tổn thương tâm lý, được phản hồi ngay tức thì và chủ động điều chỉnh hành vi ngôn ngữ của mình. Điều này hoàn toàn phù hợp với lý thuyết học tập kiến tạo

(constructivism), trong đó người học đóng vai trò trung tâm trong việc kiến tạo tri thức thông qua tương tác với môi trường học tập cá nhân hóa và không bị áp lực.

Từ góc độ tâm lý giáo dục, đây cũng là một dạng môi trường học tập an toàn cảm xúc (emotionally safe learning environment) – yếu tố được xem là thiết yếu để người học sẵn sàng tham gia vào các hoạt động ngôn ngữ có tính rủi ro như nói trước đám đông, thể hiện quan điểm cá nhân hoặc thử nghiệm diễn đạt mới. Ngoài ra, một số sinh viên cũng ghi nhận rằng việc luyện nói với ChatGPT đã giúp họ hình thành thói quen học tập thường xuyên, gia tăng mức độ tự chủ trong học tập và khơi dậy sự hứng thú vốn bị suy giảm do áp lực điểm số hoặc lo âu giao tiếp trong môi trường lớp học truyền thống.

Tổng thể, các phản hồi định tính từ sinh viên cũng bổ sung thêm các phát hiện định lượng trước đó, đồng thời nhấn mạnh rằng ChatGPT không chỉ là công cụ hỗ trợ ngôn ngữ, mà còn đóng vai trò như tác nhân điều chỉnh cảm xúc và tạo động lực nội tại trong quá trình học tập kỹ năng nói tiếng Anh.

2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả luyện nói với ChatGPT

Thông qua tổng hợp dữ liệu định lượng và định tính, kết hợp quan sát thực tiễn trong quá trình triển khai thực nghiệm, nhóm nghiên cứu đã xác định một số yếu tố chính ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng ChatGPT trong luyện nói tiếng Anh của sinh viên. Các yếu tố này không chỉ tác động đến kết quả đầu ra về mặt ngôn ngữ, mà còn ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm và thái độ học tập của người học:

2.4.1. Tần suất sử dụng công cụ

Sự cải thiện kỹ năng nói có mối tương quan thuận với tần suất luyện tập. Nhóm sinh viên luyện nói từ 3 lần/tuần trở lên đạt kết quả tiến bộ rõ rệt so với nhóm luyện tập dưới 2 lần/tuần. Việc luyện tập thường xuyên giúp củng cố phản xạ ngôn ngữ, tăng cường khả năng sử dụng từ vựng và cấu trúc ngữ pháp trong các tình huống giao tiếp khác nhau. Đây cũng là yếu tố hỗ trợ hình thành thói quen học tập bền vững, góp phần nâng cao hiệu quả lâu dài.

2.4.2. Mức độ chủ động trong học tập

Những sinh viên chủ động lựa chọn chủ đề, đặt câu hỏi và khai thác sâu các tình huống đối thoại có mức độ cải thiện vượt trội hơn nhóm học thụ động. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của năng lực tự học và tư duy phản biện trong việc phát huy hiệu quả của công cụ trí tuệ nhân

tạo. ChatGPT không đơn thuần là nền tảng “hỏi – đáp”, mà còn là không gian học mở, khuyến khích người học sáng tạo và tự kiến tạo tri thức theo cách riêng.

2.4.3. Hướng dẫn ban đầu

Việc được giảng viên hướng dẫn ban đầu cách sử dụng ChatGPT một cách có chiến lược (chọn chủ đề phù hợp, đặt câu hỏi hiệu quả, khai thác phản hồi...) giúp sinh viên tránh lối học máy móc, thụ động. Sự hỗ trợ này đặc biệt cần thiết với những người học chưa có kinh nghiệm tương tác với công cụ AI, nhằm định hướng hành vi học tập tích cực và đúng mục tiêu kỹ năng. Điều này cũng phù hợp với nguyên lý “học có hướng dẫn” trong các mô hình giảng dạy lấy người học làm trung tâm.

2.4.4. Điều kiện hạ tầng công nghệ

Yếu tố công nghệ – kỹ thuật như kết nối internet ổn định, thiết bị di động cá nhân (điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy tính xách tay) là điều kiện nền tảng để duy trì việc luyện tập liên tục và linh hoạt. Trong môi trường giáo dục miền núi – nông thôn như Lào Cai, đây vẫn là thách thức cần được các cơ sở đào tạo lưu tâm nếu muốn triển khai rộng rãi các mô hình học tập kết hợp công nghệ như ChatGPT.

Tổng hợp các yếu tố trên cho thấy, để nâng cao hiệu quả ứng dụng ChatGPT trong phát triển kỹ năng nói tiếng Anh, cần có sự kết hợp đồng bộ giữa: hành vi học tập của người học, chiến lược sư phạm của người dạy, và điều kiện công nghệ hỗ trợ. Việc nhận diện và kiểm soát tốt các yếu tố này sẽ là tiền đề để nhân rộng mô hình, đồng thời đảm bảo tính công bằng và hiệu quả trong tiếp cận

công nghệ giáo dục mới tại các cơ sở đào tạo nghề trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

III. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu bước đầu cho thấy việc ứng dụng ChatGPT vào quá trình rèn luyện kỹ năng nói tiếng Anh mang lại hiệu quả tích cực đối với sinh viên ngành Quản trị Khách sạn, Trường Cao đẳng Lào Cai. Không chỉ góp phần nâng cao các năng lực ngôn ngữ cốt lõi như phát âm, độ lưu loát, vốn từ và ngữ pháp, ChatGPT còn tạo ra một môi trường luyện tập mang tính cá nhân hóa, tương tác tức thời và không đánh giá, qua đó giúp sinh viên vượt qua rào cản tâm lý thường gặp trong quá trình học ngoại ngữ.

Từ góc nhìn tâm lý giáo dục, mô hình luyện nói với ChatGPT hỗ trợ hiệu quả cho việc điều chỉnh cảm xúc học tập, gia tăng cảm giác an toàn tâm lý, đồng thời củng cố động lực và niềm tin vào năng lực bản thân của người học. Việc thực hành nói với công cụ AI trong không gian riêng tư đã giảm thiểu áp lực, lo âu và sự e dè – những yếu tố vốn là trở ngại lớn trong phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh.

Kết quả nghiên cứu cho thấy: ChatGPT là một công cụ hỗ trợ hiệu quả trong việc nâng cao kỹ năng nói tiếng Anh của sinh viên không chuyên ngữ. Việc luyện tập trong môi trường giao tiếp phi đánh giá đã giúp sinh viên vượt qua tâm lý sợ nói, tăng sự chủ động và hứng thú học tập. Mô hình ứng dụng ChatGPT hoàn toàn có thể được tích hợp vào hoạt động đào tạo ngoại ngữ, đặc biệt tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp có điều kiện hạn chế về môi trường giao tiếp thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Wei Zhou (2023), ChatGPT Integrated with Voice Assistant as Learning Oral Chat-based Constructive Communication to Improve Communicative Competence for EFL Learners.
- [2] Jambulova, A. (2024), Using ChatGPT in teaching speaking, Innovative Publication, 2(3), March.
- [3] Fryer, L.K., Coniam, D., Carpenter, R., et al. (2020), Bots for language learning now: Current and future directions, Language Learning & Technology, 24(2), tr. 8–22. Truy cập tại: <http://hdl.handle.net/10125/44719>
- [4] Nguyễn Thị Thương Hiền (2024), Thái độ và nhận thức của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh khi sử dụng ChatGPT trong học kỹ năng nói tiếng Anh, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa. Truy cập tại: <https://tckh.dvtdt.edu.vn/index.php/tckh/article/view/222>