

ÁP DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG GIẢNG DẠY TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẠ LONG

Trần Thị Chung
Khoa Ngoại ngữ, Đại học Hạ Long

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số trong giáo dục đại học, trình độ tiếng Anh đã trở thành yêu cầu thiết yếu đối với sinh viên chuyên ngành Quản lý Nhà hàng và Dịch vụ Ăn uống. Nghiên cứu này điều tra việc tích hợp Trí tuệ Nhân tạo (AI) vào giảng dạy tiếng Anh cho ngành Quản lý Nhà hàng và Dịch vụ Ăn uống tại Đại học Hạ Long. Nghiên cứu tập trung vào việc nâng cao kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp của sinh viên thông qua các hoạt động hỗ trợ AI như hội thoại mô phỏng trong nhà hàng, giới thiệu thực đơn và xử lý khiếu nại của khách hàng. Kết quả cho thấy, phương pháp giảng dạy dựa trên AI giúp cải thiện sự tự tin, khả năng tương tác và sử dụng ngôn ngữ thực tiễn của sinh viên. Nghiên cứu cũng nhấn mạnh vai trò của AI trong việc cá nhân hóa việc học và tăng tính tự chủ của người học.

Từ khóa: Trí tuệ Nhân tạo, Tiếng Anh Chuyên ngành (ESP), Quản lý Nhà hàng, Tiếng Anh cho Dịch vụ Ăn uống, Đại học Hạ Long.

APPLYING ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN TEACHING ENGLISH FOR RESTAURANT AND FOOD SERVICE MANAGEMENT TO STUDENTS AT HA LONG UNIVERSITY

Abstract: In the context of digital transformation in higher education, English proficiency has become an essential requirement for students majoring in Restaurant and Food Service Management. This study investigates the integration of Artificial Intelligence (AI) into teaching English for Restaurant and Food Service Management at Ha Long University. The research focuses on enhancing students' professional communication skills through AI-supported activities such as simulated restaurant dialogues, menu presentation, and handling customer complaints. The findings reveal that AI-based instruction improves students' confidence, interaction, and practical language use. The study also highlights the role of AI in personalizing learning and increasing learner autonomy.

Keywords: Artificial Intelligence, ESP, Restaurant Management, English for Food Service, Ha Long University.

Nhận bài: 09/03/2026

Phản biện: 08/04/2026

Duyệt đăng: 12/04/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự phát triển nhanh chóng của ngành dịch vụ, đặc biệt là lĩnh vực nhà hàng và dịch vụ ăn uống, yêu cầu về nguồn nhân lực có khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành ngày càng trở nên cấp thiết. Sinh viên ngành Quản lý Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống không chỉ cần nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn phải có khả năng giao tiếp hiệu quả với khách quốc tế trong các tình huống nghề nghiệp thực tế như giới thiệu thực đơn, tư vấn món ăn, nhận đặt bàn và xử lý khiếu nại.

Qua thực tế giảng dạy học phần English for Restaurant and Food Service cho sinh viên năm cuối tại Trường Đại học Hạ Long, tác giả nhận thấy phần lớn sinh viên còn gặp khó khăn khi sử dụng tiếng Anh trong môi trường mô phỏng nhà hàng. Sinh viên thiếu vốn từ vựng chuyên ngành, phản xạ giao tiếp chậm và chưa tự tin khi đóng vai nhân viên phục vụ. Các giờ học truyền thống chủ yếu tập trung vào đọc hiểu và luyện mẫu hội thoại có sẵn, chưa tạo được môi trường thực hành linh hoạt.

Sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) đã mở ra nhiều cơ hội đổi mới phương pháp giảng dạy ngoại ngữ chuyên ngành. AI có khả năng mô phỏng hội thoại, cung cấp phản hồi tức thời và cá nhân hóa nội dung học tập. Việc tích hợp AI vào giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành Quản lý Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống được kỳ vọng sẽ giúp sinh viên nâng cao kỹ năng giao tiếp và tăng cường tính thực tiễn của môn học.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai trong học kỳ I năm học 2025–2026 với 62 sinh viên năm cuối ngành Quản lý Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống tại Trường Đại học Hạ Long. Sinh viên tham gia học phần tiếng Anh chuyên ngành kéo dài 15 tuần. Trong quá trình giảng dạy, các công cụ AI được tích hợp nhằm hỗ trợ luyện nói, xây dựng tình huống nghề nghiệp và phát triển vốn từ vựng chuyên ngành.

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng gồm:

- Khảo sát trước và sau khi áp dụng AI
- Quan sát hoạt động lớp học

- Phỏng vấn nhóm sinh viên
- Đánh giá bài kiểm tra kỹ năng nói
- Phân tích mức độ tham gia của sinh viên

2.2. Thực trạng dạy và học tiếng Anh chuyên ngành

Kết quả khảo sát ban đầu cho thấy nhiều sinh viên gặp khó khăn khi sử dụng tiếng Anh trong các tình huống nghề nghiệp nhà hàng:

- 68% sinh viên thiếu tự tin khi giao tiếp với khách nước ngoài
- 72% sinh viên gặp khó khăn khi giới thiệu thực đơn bằng tiếng Anh
- 65% sinh viên không biết cách xử lý khiếu nại của khách
- 61% sinh viên ghi nhớ từ vựng thụ động và nhanh quên

Quan sát lớp học cho thấy sinh viên thường phụ thuộc vào kịch bản có sẵn và ít chủ động sáng tạo hội thoại. Điều này ảnh hưởng đến khả năng phản xạ giao tiếp trong môi trường thực tế.

2.3. Tích hợp AI trong giảng dạy

Để cải thiện thực trạng trên, tác giả tích hợp AI vào các hoạt động học tập như:

- Mô phỏng hội thoại phục vụ khách
- Tạo thực đơn nhà hàng bằng AI
- Luyện phát âm thuật ngữ chuyên ngành
- Xây dựng tình huống xử lý khiếu nại
- Luyện hội thoại đặt bàn

Các hoạt động được thiết kế theo hướng tăng cường thực hành và khuyến khích sinh viên chủ động sử dụng tiếng Anh.

2.4. Quy trình triển khai

Giai đoạn 1: Khảo sát trình độ và nhu cầu sinh viên

Giai đoạn 2: Thiết kế hoạt động tích hợp AI

Giai đoạn 3: Tổ chức thực hành mô phỏng nhà hàng

Giai đoạn 4: Đánh giá và điều chỉnh

2.5. Hoạt động lớp học tiêu biểu

Hoạt động 1: Giới thiệu thực đơn: Sinh viên sử dụng AI để tạo thực đơn nhà hàng hải sản và trình bày bằng tiếng Anh trước lớp.

Hoạt động 2: Nhận đặt bàn: Sinh viên luyện hội thoại với AI về đặt bàn, thời gian và yêu cầu đặc biệt của khách.

Hoạt động 3: Xử lý khiếu nại AI tạo tình huống khách phàn nàn về món ăn: Sinh viên thực hành giải quyết vấn đề.

Hoạt động 4: Đóng vai phục vụ nhà hàng: Sinh viên làm việc theo nhóm, đóng vai nhân viên phục vụ và khách quốc tế.

2.6. Thiết kế bài học cụ thể: Ứng dụng AI trong bài “Taking Food Orders”

Để làm rõ cách ứng dụng AI trong giảng dạy, tác giả thiết kế một bài học cụ thể thuộc chủ đề “Taking Food Orders” dành cho sinh viên năm cuối (năm 4) ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống.

Mục tiêu bài học

- Sinh viên sử dụng được các mẫu câu nhận order bằng tiếng Anh
- Sinh viên áp dụng từ vựng về món ăn và đồ uống
- Sinh viên phản xạ linh hoạt khi khách thay đổi yêu cầu

Bước 1: Khởi động bằng AI (Warm-up): Giảng viên yêu cầu sinh viên sử dụng công cụ AI để tạo một đoạn hội thoại ngắn giữa nhân viên phục vụ và khách hàng trong nhà hàng. Sinh viên làm việc theo cặp và chọn đoạn hội thoại phù hợp nhất. Hoạt động này giúp sinh viên tiếp cận ngữ cảnh giao tiếp thực tế.

Bước 2: Khai thác từ vựng với AI :Sinh viên sử dụng AI để tạo danh sách từ vựng liên quan đến việc nhận order như appetizer, main course, beverage, special dish, recommendation. Sau đó sinh viên phân loại từ theo nhóm và luyện phát âm.

Bước 3: Luyện hội thoại với AI : Sinh viên đóng vai nhân viên phục vụ và luyện hội thoại trực tiếp với AI. AI đóng vai khách nước ngoài và đưa ra các yêu cầu khác nhau như hỏi món đặc biệt, yêu cầu thay đổi món hoặc hỏi về dị ứng thực phẩm. Sinh viên điều chỉnh câu trả lời dựa trên phản hồi của AI.

Bước 4: Thực hành đóng vai trong lớp : Sinh viên làm việc theo nhóm ba người. Một sinh viên đóng vai nhân viên phục vụ, một sinh viên đóng vai khách và một sinh viên quan sát. Các nhóm thực hành nhận order và trình bày trước lớp.

Bước 5: Đánh giá và phản hồi : Giảng viên tổng hợp lỗi phổ biến về ngữ pháp, phát âm và cách diễn đạt. Sinh viên được yêu cầu chỉnh sửa hội thoại dựa trên phản hồi và luyện tập lại.

Kết quả hoạt động sau khi triển khai bài học này, sinh viên sử dụng linh hoạt các mẫu câu nhận order, tăng khả năng phản xạ giao tiếp và tự tin hơn khi đóng vai tình huống nhà hàng. Hoạt động cho thấy AI hỗ trợ hiệu quả trong việc tạo môi trường luyện tập thực tế và cá nhân hóa việc học.

2.7. Kết quả và thảo luận

2.7.1. Kết quả khảo sát trước khi áp dụng AI

Trước khi triển khai các hoạt động tích hợp AI, sinh viên được đánh giá thông qua bài kiểm tra

nói và bảng khảo sát mức độ tự tin khi giao tiếp tiếng Anh trong môi trường nhà hàng. Kết quả cho

thấy khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành còn hạn chế.

Tiêu chí	Tỉ lệ đạt được
Sinh viên có thể hội thoại trên 2 phút	34%
Sinh viên sử dụng đúng từ vựng chuyên ngành	38%
Sinh viên tự tin khi giao tiếp	29%
Sinh viên xử lý được tình huống thay đổi order	26%
Điểm trung bình bài nói (thang 10)	5.7

Bảng 1. Kết quả khảo sát trước khi áp dụng AI

2.7.2. Kết quả sau khi áp dụng AI

Sau 15 tuần triển khai các hoạt động tích hợp AI, sinh viên được đánh giá lại bằng các tiêu chí tương tự. Kết quả cho thấy sự cải thiện rõ rệt.

Tiêu chí	Tỷ lệ đạt được
Sinh viên có thể hội thoại trên 2 phút	81%
Sinh viên sử dụng đúng từ vựng chuyên ngành	79%
Sinh viên tự tin khi giao tiếp	77%
Sinh viên xử lý được tình huống thay đổi order	73%
Điểm trung bình bài nói (thang 10)	7.5

Bảng 2. Kết quả sau khi áp dụng AI

2.7.3. Mức độ tham gia học tập của sinh viên

Khảo sát cuối học kỳ cho thấy AI giúp tăng mức độ chủ động học tập của sinh viên.

Hoạt động	Trước khi áp dụng	Sau khi áp dụng
Luyện hội thoại ngoài giờ	22%	74%
Tự học từ vựng chuyên ngành	35%	82%
Luyện phát âm	28%	76%
Tham gia hoạt động nhóm	46%	88%

Bảng 3. Mức độ tham gia học tập ngoài giờ

2.7.4. Phân tích kết quả

Việc cải thiện rõ rệt về điểm số và mức độ tự tin cho thấy AI giúp sinh viên tăng thời gian tiếp xúc với ngôn ngữ và luyện tập trong môi trường không áp lực. Các tình huống mô phỏng do AI tạo ra giúp sinh viên luyện phản xạ và sử dụng ngôn ngữ linh hoạt hơn.

Ngoài ra, sinh viên có xu hướng chủ động xây dựng hội thoại thay vì phụ thuộc vào mẫu có sẵn. Điều này góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp thực tế trong môi trường nhà hàng.

2.8. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu phù hợp với xu hướng ứng dụng AI trong giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành. AI đóng vai trò như trợ giảng hỗ trợ sinh viên luyện tập thường xuyên, đồng thời giúp giảng viên tiết kiệm thời gian chuẩn bị tài liệu. Tuy nhiên, AI

chỉ phát huy hiệu quả khi được tích hợp vào hoạt động học tập có định hướng rõ ràng.

Nhìn chung, việc áp dụng AI không chỉ cải thiện kỹ năng giao tiếp mà còn nâng cao động lực học tập, giúp sinh viên chủ động hơn trong quá trình học tiếng Anh chuyên ngành.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chứng minh rằng việc ứng dụng AI trong giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành du lịch cụ thể là tiếng Anh chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp và sự tự tin của sinh viên. Thông qua các hoạt động thực hành với sự hỗ trợ của AI, sinh viên có nhiều cơ hội luyện tập và tiếp cận các tình huống giao tiếp thực tế.

Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất một số kiến nghị. Trước hết, giảng viên nên tích cực

ứng dụng AI vào thiết kế hoạt động giảng dạy nhằm tăng tính tương tác và cá nhân hóa việc học. Bên cạnh đó, nhà trường cần tổ chức các khóa tập huấn để nâng cao năng lực sử dụng công nghệ cho giảng viên. Ngoài ra, cần xây dựng nguồn học liệu số hỗ trợ việc tích hợp AI trong giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành.

Việc tích hợp AI trong giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành du lịch đã cho thấy hiệu quả tích cực trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp của sinh viên. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định tiềm năng của AI như một công cụ hỗ trợ giảng dạy hiện đại và phù hợp với xu hướng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Holmes, W. (2019). *Artificial Intelligence in Education*. Luckin, R. (2016). *Intelligence Unleashed*.
Nguyễn Văn Thắng (2022). *Ứng dụng AI trong giáo dục đại học*. Richards, J. (2015). *English for Specific Purposes*.
Pongpanich, W., Jantakoon, T., & Laoha, R. (2024). *AI-enhanced flipped CLIL models for ESP education in tourism and hospitality contexts*. Higher Education Studies.
Stott, T., & Revell, R. (2004). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford University Press.