

ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI) TRONG GIẢNG DẠY TIẾNG ANH VĂN PHÒNG: GIẢI PHÁP NÂNG CAO PHẢN XẠ THỰC TẾ VÀ HẠN CHẾ TÍNH PHỤ THUỘC CÔNG NGHỆ CỦA SINH VIÊN

NGUYỄN THỊ ÁNH GƯƠNG
Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học An Giang,
Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Nhận bài ngày 05/5/2026. Sửa chữa xong 10/6/2026. Duyệt đăng 25/6/2026.

Abstract

The rapid development of Generative Artificial Intelligence (GenAI) has brought about significant changes in many fields of education. This is also true in the field of English for Specific Purposes, particularly English for Office. AI tools offer many opportunities for personalized learning and real-time simulation of the workplace environment, but they also present challenges related to AI dependency loops and the illusion of competence among learners. This article aims to examine methods of applying AI tools to the teaching and learning of English for Office, the benefits, and challenges. From this, it proposes solutions to ensure that technology enhances, rather than stifles, learners' English proficiency in a professional environment.

Keywords: English for Office, English for Specific Purposes (ESP), generative AI, professional communication skills.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang trở thành xu thế tất yếu trên phạm vi toàn cầu. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của trí tuệ nhân tạo tạo sinh (Generative AI hay AI tạo sinh), mọi khía cạnh trong đời sống xã hội đang được tái định hình với những thay đổi to lớn. Trong lĩnh vực giáo dục, áp dụng công nghệ đã được khuyến khích từ lâu và đến hiện tại đây càng là một hướng đi tất yếu. Đặc biệt, đối với giảng dạy ngoại ngữ, AI tạo sinh mở ra nhiều cơ hội đổi mới phương pháp dạy và học ngoại ngữ, bởi học ngoại ngữ cần có sự tương tác, xử lý ngôn ngữ liên tục và công nghệ này hoàn toàn có thể cung cấp một môi trường phản hồi tức thời, sửa lỗi và cung cấp học liệu không giới hạn. Sự tác động của AI tạo sinh đặc biệt ấn tượng trong phân môn Tiếng Anh chuyên ngành. Khác với Tiếng Anh giao tiếp tổng quát, tiếng Anh chuyên ngành yêu cầu người học sử dụng ngôn ngữ trong các ngữ cảnh nghề nghiệp đặc thù với mức độ chính xác cao, đồng thời vận dụng tư duy logic, tư duy phản biện, khả năng giải quyết vấn đề và phong cách giao tiếp phù hợp. Đã có những nghiên cứu về áp dụng AI vào tiếng Anh chuyên ngành và cho thấy AI là một trợ lý hoạt động ở mọi lúc, hỗ trợ giáo viên (GV) thiết kế các tình huống giả định giống thực tế và cung cấp cho sinh viên không gian để luyện tập phản xạ giao tiếp. AI cũng hỗ trợ hoạt động viết học thuật và chuyên môn, giúp gia tăng độ chính xác và rõ ràng của văn bản, đồng thời giảm bớt thời gian soạn thảo văn bản và giúp người học cảm thấy tự tin hơn (Sidauruk et al., 2024). Là một nhánh của tiếng Anh chuyên ngành, tiếng Anh văn phòng, một học phần có tính ứng dụng cao nhằm cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng ứng dụng tiếng Anh trong các hoạt động công sở ở vai trò nhân viên văn phòng, thư ký hoặc quản lý hành chính cũng nhận được những lợi ích đó. Tuy nhiên, sự tiện lợi của AI đồng thời đặt ra những thách thức cần được giải quyết. Trước áp lực hoàn thành bài tập và thói quen phụ thuộc vào sự tiện dụng của công nghệ, một bộ phận người học có xu hướng giao phó quá trình suy nghĩ cho AI và sử dụng trực tiếp hoặc chỉ chỉnh

Email: ntaguong@agu.edu.vn

sửa sơ bộ các nội dung do AI tạo ra. Điều này có thể dẫn đến sự chênh lệch giữa năng lực thực tế của người học và kết quả học tập thể hiện qua điểm số. Hệ quả là hình thành vòng lặp phụ thuộc AI và hiện tượng ảo tưởng năng lực ở người học (Kumar et al., 2026). Trước thực tế này, bài báo được viết nhằm phân tích những mặt tích cực và hạn chế của AI tạo sinh khi áp dụng vào giảng dạy và học tập Tiếng Anh văn phòng. Từ đó đưa ra những giải pháp để vừa tận dụng tối đa thế mạnh của công nghệ AI, vừa phát triển được tư duy phản biện và phản xạ ngôn ngữ của người học trong môi trường công sở tương lai.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Các ứng dụng AI tạo sinh trong giảng dạy và học tập Tiếng Anh văn phòng

Sự xuất hiện của các ứng dụng AI tạo sinh đã cung cấp cho lĩnh vực giáo dục những công cụ vô cùng hữu dụng và phong phú. Đối với học phần Tiếng Anh văn phòng, các ứng dụng này nổi bật lên với các nhóm tính năng hỗ trợ cốt lõi trong môi trường công sở.

2.1.1. Hỗ trợ tạo tình huống giao tiếp và hội thoại thời gian thực

Kỹ năng giao tiếp thời gian thực trong môi trường công sở luôn là kỹ năng then chốt với người học Tiếng Anh văn phòng nhưng đây cũng là kỹ năng khó nắm bắt với người học. Để nắm vững kỹ năng này, cách tốt nhất là người học phải tiếp xúc với môi trường công sở và sử dụng tiếng Anh trong môi trường này. Tuy nhiên, điều này khó có thể thực hiện một cách thường xuyên ở môi trường giảng dạy đại học nói chung ngày nay. Trong nhiều lớp học, người học chủ yếu thực hành với bạn học có trình độ tương đương. Mặc dù điều đó giúp xây dựng sự tự tin ban đầu nhưng khó thể hiện được tính bất ngờ và đa dạng của các tình huống giao tiếp thực tế trong môi trường công sở. Vì vậy, các ứng dụng AI tạo sinh có khả năng xử lý hội thoại theo thời gian thực sẽ đóng tốt vai trò giả lập (đồng nghiệp, lãnh đạo, nhân viên, đối tác, khách hàng) trong các cuộc hội thoại sống động như giao tiếp với người thật.

ChatGPT với tính năng Advanced Voice Mode có khả năng đàm thoại tự nhiên và phản hồi gần như ngay lập tức (OpenAI, n.d.). Ngoài ra, ChatGPT có khả năng phản hồi dựa trên các tín hiệu ngữ điệu trong cuộc hội thoại và điều chỉnh phong cách giao tiếp phù hợp với ngữ cảnh. Điều này càng làm cuộc đàm thoại trở nên chân thật hơn. Trong tiếng Anh văn phòng, ứng dụng đó hỗ trợ tốt cho việc giả lập các tình huống áp lực cao như phỏng vấn xin việc, trả lời điện thoại từ khách hàng và đối tác, sắp xếp cuộc hẹn hay tiếp nhận cuộc gọi phàn nàn từ khách hàng.

Gemini với tính năng Gemini Live cho phép người học thực hiện các cuộc hội thoại hai chiều liên tục nhờ khả năng xử lý ngắt lời - người học có thể ngắt ngang lời AI đang nói mà vẫn được AI hiểu và tiếp thu thông tin mới ngay lập tức (Google, n.d.). Chức năng này tạo môi trường tương tự một cuộc họp hay thảo luận nhóm thực tế.

Elsa Speak với tính năng AI Room/Elsa Speech Assistant. Khác với ChatGPT và Gemini, Elsa Speak là một ứng dụng chuyên về học tập Tiếng Anh. Elsa Speak tập trung vào phân tích ngữ âm, ngữ pháp, từ vựng qua hội thoại. Ứng dụng có sẵn kho kịch bản công sở. Điểm mạnh của Elsa Speak là sau mỗi phiên đối thoại, hệ thống sẽ báo cáo chi tiết về tỷ lệ phát âm chuẩn xác, chỉ ra lỗi sai và sửa lỗi cũng như đánh giá cách dùng từ ngữ và ngữ pháp của người học. Tuy nhiên để sử dụng Elsa Speak tích hợp tính năng AI, người học phải trả một mức phí nhất định. Nhìn chung, các ứng dụng AI tạo sinh tạo ra không gian giả lập có độ chân thực cao, cho phép người học chủ động sử dụng và thử nghiệm các thuật ngữ văn phòng, từ đó nâng cao khả năng giao tiếp thời gian thực. Ngoài ra, ứng dụng AI tạo sinh, cụ thể là tương tác bằng giọng nói với các Chatbot AI giúp người học giảm thiểu hội chứng lo âu giao tiếp và nâng cao hiệu quả học tập (Rosita et al., 2025).

2.1.2. Hỗ trợ viết thư tín và soạn thảo văn bản thương mại

Bên cạnh giao tiếp thời gian thực, viết thư tín, email, văn bản thương mại, chương trình cuộc họp hay biên bản cuộc họp là kỹ năng thiết thực, đòi hỏi cấu trúc chặt chẽ và giọng văn chuyên nghiệp. Các ứng dụng AI tạo sinh thuộc nhóm tập trung vào xử lý văn bản là công cụ hữu ích cho phân mảng này.

Claude là ứng dụng AI được đánh giá cao về khả năng tạo văn bản dài với văn phong tự nhiên và nhất quán. Đối với tiếng Anh văn phòng, Claude là công cụ hỗ trợ viết các văn bản đòi hỏi sự tinh tế cao như thư từ chối đơn xin việc hay thư xin lỗi.

Microsoft Copilot là ứng dụng có thể nhúng trực tiếp vào các phần mềm quen thuộc của Microsoft Office như Microsoft Word hay Outlook (Microsoft, n.d.). Copilot hỗ trợ quét nhanh một chuỗi email dài để tóm tắt các ý chính và tự động soạn thảo email trả lời dựa trên các từ khóa ngắn hoặc chuyển đổi một ghi chú thành một bản báo cáo.

Cuối cùng, Grammarly và Quillbot là các ứng dụng chuyên về hiệu đính và diễn đạt lại. Thay vì viết thay người học, các công cụ này tập trung vào phát hiện các lỗi chính tả, ngữ pháp, cách thức diễn đạt, và văn phong. Người học Tiếng Anh văn phòng có thể học được cách dùng từ đủ trang trọng, tự tin, hay lịch sự theo tiêu chuẩn công sở thông qua gợi ý chỉnh sửa của các ứng dụng này.

2.2. Những thách thức khi sử dụng ứng dụng AI tạo sinh trong giảng dạy và học tập Tiếng Anh văn phòng

Bên cạnh những lợi ích, việc sử dụng các ứng dụng AI tạo sinh cũng làm nảy sinh những thách thức có ảnh hưởng đến kết quả giáo dục và cần giải quyết nhanh chóng. Đối với học phần Tiếng Anh văn phòng, người học cần rèn luyện năng lực ngôn ngữ cùng lúc với tư duy phản xạ chuyên nghiệp, việc sử dụng ứng dụng AI hỗ trợ một cách không chừng mực có thể làm giảm, thậm chí là ngăn chặn quá trình thụ đắc ngôn ngữ của người học. Điều này thể hiện qua hai hội chứng: vòng lặp phụ thuộc AI và sự ảo tưởng năng lực.

2.2.1. Vòng lặp phụ thuộc AI

Khi ứng dụng AI được áp dụng vào giáo dục, ngoài những mặt tích cực, không ít mặt trái cũng được đưa ra và sự phụ thuộc vào AI là vấn đề mà nhiều nhà nghiên cứu đã nhắc đến. Bản chất của việc học ngoại ngữ nói chung, Tiếng Anh văn phòng nói riêng đòi hỏi người học phải tư duy từng bước: từ tìm kiếm từ vựng, lựa chọn cấu trúc ngữ pháp, áp dụng văn phong phù hợp, cho đến sắp xếp ý tưởng theo một trình tự logic hợp lý. Tuy nhiên, các ứng dụng AI tạo sinh đã cung cấp một lối tắt tiện lợi. Người học dễ dàng rơi vào một vòng tuần hoàn khép kín có khả năng làm suy giảm mức độ tham gia nhận thức và hạn chế cơ hội phát triển năng lực ngôn ngữ của người học. Chu trình này bắt đầu khi người học nhận được một yêu cầu bài tập. Thay vì kích hoạt kiến thức của bản thân, người học giao phó toàn bộ trách nhiệm suy nghĩ và hoàn thành bài tập cho AI. AI với tốc độ hoàn thành tác vụ vượt trội cùng kho dữ liệu lớn cung cấp cho người học sản phẩm với chất lượng tốt trong thời gian ngắn. Đây là những sản phẩm mà nếu tự thực hiện, người học có thể phải mất nhiều thời gian hơn để hoàn thành. Kết quả tích cực nhận được từ các sản phẩm do AI hỗ trợ đóng vai trò như một cơ chế củng cố hành vi, khiến người học có xu hướng tiếp tục sử dụng AI trong các nhiệm vụ tương tự (Cui, 2026).

Một nguyên nhân khác khiến vòng lặp phụ thuộc AI dễ hình thành là đặc điểm của môi trường giáo dục hiện đại. Trong nhiều trường hợp, người học phải hoàn thành đồng thời nhiều học phần, bài tập và bài kiểm tra, đánh giá khác nhau trong khoảng thời gian giới hạn. Trước áp lực về thời gian và mong muốn có được kết quả học tập tốt, việc sử dụng AI để nhanh chóng tạo ra một sản phẩm có chất lượng chấp nhận được trở thành lựa chọn hấp dẫn. Khi mục tiêu của người học là hoàn thành nhiệm vụ thay vì phát triển năng lực, quá trình học tập có nguy cơ bị rút gọn thành quá trình tạo ra sản phẩm. Theo thời gian, người học dần hình thành thói quen tìm kiếm câu trả lời từ AI ngay khi gặp khó khăn thay vì tự tìm tòi thử nghiệm các phương án giải quyết khác nhau. Điều này làm giảm cơ hội thực hành, mắc lỗi và tự sửa lỗi – những hoạt động vốn đóng vai trò quan trọng trong quá trình tiếp thu và phát triển năng lực ngôn ngữ. Hệ quả lâu dài của vòng lặp này là sự suy giảm nghiêm trọng năng lực tự chủ ngôn ngữ. Người học không kích hoạt được kiến thức vốn có, không trải qua quá trình tư duy, tăng cường và bổ khuyết kiến thức. Dần dần, người học hình thành thói quen ỷ lại và biến thành những người biên tập thụ động thay vì người kiến tạo ngôn ngữ (Ngo et al., 2024); đồng thời

kỹ năng viết độc lập và giọng văn cá nhân cũng sẽ bị mai một (Cui, 2026). Trong học phần Tiếng Anh văn phòng, điều này đặc biệt đáng lo ngại bởi trong môi trường công sở, người sử dụng tiếng Anh thường xuyên phải đối mặt với những cuộc hội thoại có tốc độ nhanh, cách phát âm đa dạng từ nhiều quốc gia khác nhau hoặc những tình huống phát sinh ngoài dự kiến. Đây là những hoàn cảnh đòi hỏi người học phải vận dụng linh hoạt vốn từ vựng, kiến thức ngữ pháp và kỹ năng xử lý thông tin của bản thân. Nếu đã quen với việc nhận được câu trả lời từ AI, người học có thể gặp khó khăn khi phải tự đưa ra quyết định ngôn ngữ trong thời gian ngắn.

2.2.2. Sự ảo tưởng năng lực

Thử thách thứ hai phát sinh trực tiếp từ vòng lặp phụ thuộc AI là sự ảo tưởng năng lực của người học. Koriat và Bjork (2005) cho rằng người học thường xuất hiện “ảo tưởng năng lực” khi đánh giá quá cao mức độ hiểu biết của bản thân trong quá trình học tập, mặc dù năng lực thực tế chưa đạt đến mức tương ứng. Tương tự như vậy, khi đạt được kết quả học tập khả quan liên tục nhờ sử dụng ứng dụng AI tạo sinh, người học dần trở nên nhầm lẫn giữa khả năng xử lý thông tin hiệu quả của AI với năng lực thực tế của bản thân (Kumar et al., 2026). Sự nguy hiểm của hiện tượng này là ở chỗ người học không nhận ra bản thân đang tồn tại những lỗ hổng kiến thức. Trong quá trình học tập thông thường, việc mắc lỗi và nhận được phản hồi đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển năng lực. Tuy nhiên, khi AI liên tục tạo ra các sản phẩm có chất lượng cao, những lỗi sai vốn có của người học có thể được sửa chữa trước khi người học kịp nhận diện chúng và thế là người học mất đi cơ hội tự đánh giá năng lực của bản thân một cách chính xác. Theo thời gian, khoảng cách giữa năng lực được cảm nhận và năng lực thực tế ngày càng lớn hơn. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến kết quả học tập mà còn làm giảm động lực cải thiện bản thân, bởi người học có xu hướng cho rằng mình đã đạt đến trình độ mong muốn và không còn nhu cầu tiếp tục đầu tư công sức cho việc học tập.

Trong Tiếng Anh văn phòng, sự ảo tưởng năng lực này sẽ gây ra hệ quả nghiêm trọng khi người học chuyển từ môi trường học đường sang môi trường công sở. Do các kết quả trong quá trình học tập luôn có sự hỗ trợ của AI, khi người học phải tự xoay sở với năng lực thực của bản thân trong thực tế, họ không có thời gian cho việc nhập câu lệnh hay chờ đợi AI phản hồi. Sự chênh lệch giữa năng lực được cảm nhận và năng lực thực tế sẽ dẫn đến sự bối rối và người học lúc này sẽ đối mặt với sự hoài nghi về bản thân, mất phương hướng hay gặp khó khăn trong việc đáp ứng yêu cầu công việc hoặc thích nghi với môi trường làm việc thực tế. Trong dài hạn, khoảng cách giữa năng lực thực tế và yêu cầu công việc có thể ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc, khả năng thăng tiến và sự phát triển nghề nghiệp của người học. Trong khi AI có thể hỗ trợ tạo ra các sản phẩm ngôn ngữ có chất lượng cao, môi trường công sở thực tế lại đòi hỏi khả năng phản ứng tức thời và xử lý tình huống bằng chính năng lực của người sử dụng ngôn ngữ. Như vậy, người học có thể đạt được kết quả học tập tốt trong ngắn hạn nhưng gặp nhiều khó khăn khi phải vận dụng tiếng Anh trong môi trường làm việc thực tế.

2.3. Đề xuất giải pháp

Để giúp người học không rơi vào vòng lặp phụ thuộc AI và ảo tưởng năng lực bản thân, nhà giáo dục cần xem xét thay đổi thiết kế hoạt động và phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp. Những thay đổi này nhằm biến AI tạo sinh từ một công cụ có thể làm thay người học thành một bộ đỡ nhận thức, buộc người học phải tham gia vào quá trình tư duy bậc cao.

2.3.1. Phương pháp đánh giá bao gồm Nhật ký câu lệnh và Sửa lỗi ngược

Một trong những giải pháp trực diện để ngăn chặn vòng lặp phụ thuộc AI, đặc biệt ở kỹ năng viết thư tín là kiểm soát và chấm điểm chính quá trình tương tác của người học với ứng dụng AI chứ không chỉ chấm điểm sản phẩm cuối cùng. Phương pháp này áp dụng mô hình Nhật ký câu lệnh và Sửa lỗi ngược. Thay vì thu về một sản phẩm - một email, thông báo, biên bản hay thư phản hồi - hoàn chỉnh, GV có thể chia thang điểm bài tập thành ba phần độc lập: - *Bản nháp*: Người học bắt buộc phải tự viết một bản thảo dựa trên vốn từ sẵn có của mình. Bước này buộc người học phải chủ động tư duy, ngăn

chặn hành vi giao phần việc suy nghĩ cho AI ngay từ đầu; - *Nhật ký câu lệnh*: Người học dùng ứng dụng AI tạo sinh để có gợi ý chỉnh sửa bản nháp và phải nộp lịch sử trò chuyện với AI trong quá trình này. Thay vì sử dụng các câu lệnh giao toàn bộ nhiệm vụ cho AI như “Hãy viết cho tôi” thì người học phải dùng các câu lệnh như “Hãy đóng vai trò chuyên gia hiệu đính, chỉ ra các cấu trúc hay từ vựng không phù hợp trong bản nháp này và gợi ý cách chuyển chúng ra văn phong trang trọng nơi công sở”. Qua đó, người học có thể nhận ra được những mảng kiến thức, kỹ năng nào bản thân cần củng cố. Nhật ký câu lệnh còn giúp thay đổi cách nhìn nhận của người học đối với AI tạo sinh. Thay vì xem AI như một công cụ cung cấp đáp án, người học được khuyến khích xem AI như một trợ lý học tập hỗ trợ quá trình khám phá và hoàn thiện kiến thức. Quá trình xây dựng và điều chỉnh câu lệnh đòi hỏi người học phải xác định rõ mục tiêu học tập, nhận diện những điểm yếu trong sản phẩm của mình và chủ động yêu cầu AI hỗ trợ đúng nội dung cần thiết. Điều này góp phần hình thành năng lực sử dụng AI có chủ đích và có trách nhiệm, đồng thời giúp người học nhận thức rõ hơn về vai trò của bản thân trong quá trình học tập; - *Bản giải trình phản biện*: Người học nộp bản hoàn chỉnh và phải giải thích lý do tại sao lại chấp nhận hoặc từ chối các gợi ý sửa đổi của AI. Bước này yêu cầu người học phải tư duy phản biện, đồng thời trong quá trình tư duy đó, người học không ngừng trau dồi thêm kiến thức của bản thân. Việc bắt buộc người học thực hiện các hoạt động tư duy siêu nhận thức thông qua việc giải trình các bước chỉnh sửa sẽ phá vỡ tính thụ động của vòng lặp, buộc người học phải chịu trách nhiệm về các quyết định của bản thân (Chen, 2024). Ngoài giá trị đối với người học, phương pháp này còn mang lại lợi ích cho GV trong quá trình đánh giá. Thông qua bản nháp, nhật ký câu lệnh và bản giải trình phản biện, GV có thể quan sát được toàn bộ quá trình hình thành sản phẩm thay vì chỉ đánh giá kết quả cuối cùng. Điều này giúp GV nhận diện chính xác hơn mức độ tham gia của người học, những khó khăn mà người học gặp phải cũng như khả năng vận dụng các gợi ý từ AI. Nhờ đó, hoạt động đánh giá không chỉ mang tính kiểm tra mà còn trở thành cơ sở để điều chỉnh phương pháp giảng dạy và hỗ trợ người học một cách phù hợp hơn.

2.3.2. Đánh giá năng lực ngay tại chỗ

Để đối phó với hội chứng ảo tưởng năng lực, GV nên tăng tỷ trọng các hình thức đánh giá trực tiếp trên lớp, không có quá trình chuẩn bị ở nhà và không có sự hỗ trợ của các thiết bị kết nối Internet: - Đánh giá khả năng nói ứng biến trên lớp: Thay vì các bài thuyết trình hoặc role-play có quá trình chuẩn bị ở nhà, GV có thể chuyển sang đánh giá các tình huống xử lý tại chỗ. Ví dụ: GV đóng vai một đối tác có lịch hẹn làm việc với công ty nhưng có việc phát sinh cần dời lịch hẹn. Người học chỉ có 1-2 phút suy nghĩ và phải lập tức dùng khả năng Tiếng Anh thực tế để đối thoại; - Đánh giá khả năng viết trên lớp: GV có thể tổ chức đánh giá viết tại lớp trong 15-20 phút. Người học làm bài trên giấy hoặc trên hệ thống máy tính có chức năng chống gian lận hoặc khóa các trang web ngoài mạng nội bộ. Để viết có thể kết hợp các kỹ năng khác, chẳng hạn như viết biên bản cuộc họp vừa được nghe hay viết thư trả lời cho một lời phàn nàn từ đối tác.

Các hình thức đánh giá trực tiếp trong điều kiện hạn chế sự hỗ trợ của công nghệ được xem là một phương thức hiệu quả để nhận diện khoảng cách giữa năng lực thực tế của người học và kết quả đạt được khi có sự hỗ trợ của AI (Moorhouse, 2024). Từ đó người học có thêm động lực học tập và rèn luyện.

Một ưu điểm quan trọng khác của hình thức đánh giá này là khả năng tái hiện tương đối chính xác các yêu cầu của môi trường công sở thực tế. Trong công việc hằng ngày, nhân viên văn phòng hiếm khi có cơ hội chuẩn bị kỹ lưỡng cho mọi tình huống giao tiếp. Các cuộc điện thoại bất ngờ từ khách hàng, những thay đổi đột xuất trong lịch họp hay các yêu cầu phát sinh từ cấp trên thường đòi hỏi khả năng phản ứng nhanh và sử dụng ngôn ngữ một cách linh hoạt. Việc đưa các tình huống tương tự vào hoạt động đánh giá giúp người học hiểu rằng năng lực ngôn ngữ không chỉ được thể hiện thông qua các sản phẩm đã được chỉnh sửa kỹ lưỡng mà còn thông qua khả năng vận dụng kiến thức trong điều kiện áp lực thời gian và thông tin hạn chế.

Xem tiếp trang 180