

TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN

KHOA NGOẠI NGỮ

BÁO CÁO

HIỆU QUẢ ÁP DỤNG, PHẠM VI ẢNH HƯỞNG VÀ KHẢ NĂNG NHÂN RỘNG CỦA SÁNG KIẾN

(Phạm vi cơ quan, đơn vị)

Tên sáng kiến: Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trong phát triển kỹ năng viết thư thương mại cho sinh viên năm thứ ba chuyên ngành Tiếng Anh tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn.

Lĩnh vực sáng kiến: Khoa học xã hội

Tác giả: Nguyễn Thị Ngọc Ánh

Trình độ chuyên môn: Thạc sĩ **Chức vụ:** Giảng viên

Nơi công tác: Khoa Ngoại ngữ

Điện thoại liên hệ: 0983 181 668

Địa chỉ thư điện tử: anhntn17@gmail.com

Đề nghị công nhận sáng kiến cấp: Cấp cơ sở

Lạng Sơn, tháng 4 năm 2026

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: HỘI ĐỒNG KHOA HỌC VÀ ĐÀO TẠO

Tôi ghi tên dưới đây:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến
1	NGUYỄN THỊ NGỌC ÁNH	22/01/1985	Trường Cao đẳng Lạng Sơn	Giảng viên, Trưởng BM tiếng Anh	ThS. Ngôn ngữ học ứng dụng	100%

Là tác giả đề nghị xét công nhận sáng kiến: Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trong phát triển kỹ năng viết thư thương mại cho sinh viên năm thứ ba chuyên ngành Tiếng Anh tại trường Cao đẳng Lạng Sơn.

- Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Dạy học ngoại ngữ
- Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu hoặc áp dụng thử: Từ tháng 8 năm 2025 đến hết tháng 2 năm 2026.

- Mô tả bản chất của sáng kiến: Sáng kiến kinh nghiệm tập trung vào việc nhận diện và xử lý ba nhóm sai lỗi phổ biến của sinh viên hệ Cao đẳng chuyên ngành Tiếng Anh trong tiến trình soạn thảo thư tín thương mại: (1) lỗi quy chuẩn hình thức (Register), (2) lỗi ngữ pháp, và (3) lỗi từ vựng. Trên nền tảng lý luận của Bhatia (2014), Flowerdew & Wan (2019) và Hyland & Xu (2022), nghiên cứu đề xuất mô hình ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) theo hướng cá nhân hóa, giúp người học tự nhận diện và hiệu chỉnh sai lỗi dựa trên đặc trưng riêng biệt của từng nhóm vấn đề.

Đối với nhóm lỗi ngữ pháp: Sáng kiến triển khai hai cấp độ can thiệp: cấp độ cơ bản là biện pháp Phân tích cấu trúc câu giúp người học nắm vững quy chuẩn câu, và cấp độ nâng cao là Phản hồi ngoại giao. Sinh viên sử dụng hệ thống câu lệnh để tương tác với AI, yêu cầu phân tích các thành phần câu và làm rõ bản chất các lỗi về thời thì dưới góc nhìn của một đối tác chuyên nghiệp. Phương pháp này giúp chuyển hóa kiến thức từ lý thuyết sang năng lực tự hiệu chỉnh.

Đối với nhóm lỗi từ vựng: Chiến lược “Chu trình phản hồi từ vựng bằng AI” được áp dụng thông qua các công cụ như ChatGPT, Grammarly và Quillbot. AI hỗ trợ người học mở rộng vốn từ theo ngữ cảnh và chuẩn hóa các kết hợp từ, qua đó khắc phục hiện tượng chuyển di ngôn ngữ thứ nhất (L1 interference) tiêu cực.

Đối với nhóm lỗi hình thức-văn phong: Biện pháp can thiệp là sử dụng chiến lược Phản hồi đa tầng. Tại đây, AI được mô phỏng dưới các góc nhìn của đối tác, nhà quản lý để cung cấp các nhận xét về tính chuyên nghiệp của văn bản. Quá trình này giúp sinh viên thấu hiểu tác động của ngôn từ đối với hiệu quả giao tiếp và làm chủ các quy ước chuyên môn quốc tế.

Trong quá trình thực nghiệm, người học ghi chép lộ trình phát triển thông qua nhật ký học tập và hệ thống câu lệnh tương tác. Dữ liệu từ các bài kiểm tra thường xuyên (TX1, TX2, TX3), bài định kỳ và cuối kỳ khẳng định sự tiến bộ vượt trội: sinh viên vận dụng chính xác tông giọng và cấu trúc trong các chủ đề thực hành; vốn từ vựng và năng lực ngữ pháp được chuẩn hóa đáng kể.

Tổng quát lại, việc ứng dụng AI không dừng lại ở mức độ sửa lỗi thụ động mà đã thực sự thúc đẩy nhận thức và năng lực tự chủ cho sinh viên. Sáng kiến mang lại hiệu quả thực chứng, giúp người học làm chủ kỹ năng soạn thảo thư tín thương mại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và chuẩn nghề nghiệp trong môi trường kinh doanh toàn cầu.

- Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến: Sáng kiến sở hữu tính khả thi cao và tiềm năng nhân rộng tại các cơ sở đào tạo ngoại ngữ, đặc biệt là ở bậc Cao đẳng và Đại học, nhờ các điều kiện triển khai có tính thích ứng linh hoạt. Riêng tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn, mô hình này có thể được duy trì và phát triển thông qua các học phần Kỹ năng Viết 1, 2 và 3 của các khóa đào tạo kế tiếp, hoặc mở rộng phạm vi ứng dụng sang các môn học đặc thù khác trong chương trình. Tuy nhiên, cần lưu ý một số điều như sau:

- **Đối với giảng viên:** Cần có nền tảng về phương pháp giảng dạy ngoại ngữ (language pedagogy), đồng thời có năng lực sử dụng công nghệ và hiểu nguyên lý vận hành của AI trong dạy học để thiết kế, điều chỉnh hệ thống câu lệnh (prompt system) phù hợp với mục tiêu bài học. Đặc biệt, trong công tác thiết kế các bài kiểm tra đánh giá sự tiến bộ của người học, giáo viên khi thực hiện lại nghiên cứu này nên thiết kế các bài kiểm tra thường xuyên (số 1, 2, 3) với cấu trúc đồng nhất nhằm ổn định tâm lý học tập. Tuy nhiên, các bài kiểm tra thường xuyên giai đoạn sau và bài kiểm tra định kỳ cần được thiết kế tiệm cận với định dạng của bài thi cuối kỳ. Trong quá trình này, việc tăng cường độ phân hóa là cần thiết để phản ánh chính xác sự khác biệt về năng lực và mức độ tiến bộ của sinh viên. Cuối cùng, mặc dù sáng kiến hiện tại được thực hiện theo mô hình thực nghiệm đơn nhóm, để tăng cường tính khách quan và độ tin cậy khoa học, nghiên cứu này có thể được mở rộng với thiết kế có nhóm đối chứng. Việc bổ sung nhóm đối chứng sẽ cho phép giảng viên thực hiện các phép so sánh song song (giữa nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng) cũng như đối chiếu kết quả nội tại (trước và sau can thiệp), từ đó khẳng định chính xác hơn hiệu quả thực tế của các biện pháp sư phạm đã áp dụng.
 - **Đối với sinh viên:** Sinh viên cần đảm bảo các điều kiện về hạ tầng công nghệ (máy tính, điện thoại thông minh và Internet) để duy trì tần suất tương tác với hệ thống tối thiểu 02 giờ/ngày. Bên cạnh đó, sinh viên phải xây dựng lộ trình học tập khoa học, thể hiện thái độ nghiêm túc trong việc thực hiện các bước phân tích và sửa lỗi dựa trên phản hồi của AI theo đúng quy trình sư phạm mà giảng viên đã xây dựng và hướng dẫn.
 - **Về cơ sở hạ tầng:** Không yêu cầu phòng lab chuyên dụng; có thể triển khai trong lớp học truyền thống kết hợp học trực tuyến (blended learning), do hệ thống câu lệnh có tính linh hoạt và dễ tích hợp vào nhiều nền tảng AI hiện có.
- Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả:

Việc áp dụng đúng cách hệ thống câu lệnh kết hợp AI mang lại những hiệu quả rõ rệt cho cả giảng viên và sinh viên lớp K5TA, trường CĐ Lạng Sơn.

- **Đối với sinh viên:** Sáng kiến hướng đến mục tiêu thiết lập một lộ trình học tập có định hướng rõ ràng, hỗ trợ sinh viên phát triển đồng thời năng lực ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp. Thông qua việc chuẩn hóa bài làm dựa trên ba trục cột: ngữ pháp chính xác, từ vựng linh hoạt và văn phong chuẩn mực, giải

pháp đã tạo ra những thay đổi về kết quả học tập của người học. Dữ liệu thực chứng thu thập từ các bài đánh giá thường xuyên, định kỳ và kết thúc học phần ghi nhận sự tăng tiến về điểm số của nhóm thực nghiệm, minh chứng cho việc nâng cao năng lực tạo lập văn bản thư tín thương mại đạt tiêu chuẩn giao dịch quốc tế của sinh viên. Bên cạnh đó, sáng kiến có tác động đối với tư duy học tập thông qua việc nâng cao tính tự chủ. Kết quả khảo sát cho thấy 82% sinh viên gia tăng mức độ chủ động và hình thành kỹ năng tự điều chỉnh hành vi; cơ chế này được vận hành dựa trên việc làm chủ kỹ nghệ câu lệnh nhằm tự kiểm soát tiến độ và chất lượng sản phẩm cá nhân. Khả năng làm chủ công nghệ được củng cố khi 82% người học khẳng định sự tự tin trong việc phối hợp với công cụ AI để nhận diện và phân tích các nhóm lỗi sai đặc thù. Đặc biệt, tính bền vững của giải pháp được thể hiện khi 100% sinh viên đạt được nhận thức toàn diện về tiêu chuẩn giao tiếp chuyên nghiệp cũng như hệ quả của các lỗi ngôn ngữ trong môi trường doanh nghiệp. Đây là cơ sở để 76% sinh viên độc lập soạn thảo các loại hình thư tín thương mại đạt chuẩn kỹ thuật, đáp ứng trực tiếp các yêu cầu của thị trường lao động.

- **Đối với giảng viên:** Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) kết hợp hệ thống câu lệnh (prompt) có cấu trúc đã tối ưu hóa quy trình kiểm tra và nâng cao hiệu quả giảng dạy học phần Viết thư thương mại tại lớp K5TA. Thông qua cơ chế cung cấp phản hồi tức thời theo thời gian thực, công cụ AI đảm nhiệm vai trò nhận diện, phân tích các lỗi sai cơ bản, tạo điều kiện cho chu kỳ "Viết – Nhận lỗi – Chỉnh sửa" diễn ra liên tục nhằm giúp người học khắc sâu kiến thức ngôn ngữ. Sự hỗ trợ này giảm bớt khối lượng công việc kỹ thuật cho giảng viên, dịch chuyển trọng tâm công tác sư phạm sang các nội dung phản hồi chuyên sâu như cấu trúc lập luận và chiến lược diễn ngôn, từ đó nâng cao tính nhất quán, khách quan và minh bạch trong đánh giá. Hiệu quả của mô hình can thiệp này được thực chứng khi 100% (33/33) sinh viên xác nhận chất lượng bài viết được cải thiện rõ rệt so với phương pháp truyền thống. Đồng thời, các phân tích định lượng về dữ liệu điểm số, cụ thể là chỉ số độ lệch chuẩn và hệ số tương quan giữa bài kiểm tra định kỳ với kết quả thi cuối kỳ, đã cung cấp căn cứ khoa học giúp giảng viên chủ động xây dựng lộ trình phụ đạo cá nhân hóa và thiết kế hệ thống bài tập ôn tập trọng tâm cho từng nhóm đối tượng người học.

Danh sách những người đã tham gia áp dụng thử hoặc áp dụng sáng kiến lần đầu:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác	Nội dung công việc hỗ trợ
1.	NGUYỄN HOÀNG ANH	9/27/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
2.	NGUYỄN THỊ VIỆT ANH	4/20/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
3.	NÔNG VĂN ANH	2/15/2001	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
4.	HOÀNG VĂN CUNG	8/13/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
5.	HÀ THẾ CƯỜNG	1/1/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
6.	HOÀNG TUẤN CƯỜNG	10/17/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
7.	TRIỆU THỊ NGỌC DIỆP	4/30/2003	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
8.	HOÀNG KIỀU DUNG	8/13/2001	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
9.	LƯƠNG TRƯỜNG DUY	5/2/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
10.	NGUYỄN VĂN ĐẠI	2/7/2003	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
11.	TRIỆU TUẤN ĐẠT	6/23/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
12.	CHU THỊ HÀ	8/7/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
13.	NÔNG THỊ HẠNH	2/5/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
14.	ÂU ĐỨC HẬU	7/12/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
15.	NGUYỄN THỊ HIỀN	6/16/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
16.	VI TRUNG HIỀN	1/24/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
17.	HOÀNG MINH HIỆU	5/2/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
18.	HẢI DƯƠNG HỌC	7/23/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
19.	LƯU TIỀN HÙNG	6/5/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
20.	HOÀNG NGỌC KHÁNH	9/29/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
21.	LƯƠNG THỊ KIỀU	3/15/2000	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
22.	PHÙNG THỊ VÂN KIỀU	8/1/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
23.	TRIỆU YẾN LINH	6/14/2003	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
24.	HOÀNG THÚY LOAN	9/26/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
25.	TRỊNH KHÁNH LY	8/27/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
26.	ÔN THỊ NGỌC MAI	6/30/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
27.	BẾ VĂN MẠNH	11/7/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
28.	QUÁCH HẢI MY	5/13/2002	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
29.	LƯƠNG HOÀNG NGA	3/9/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
30.	VI THỊ NHUNG	11/8/2001	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
31.	TRỊNH THỊ NIÊN	2/13/2004	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
32.	HOÀNG KIM OANH	7/13/2003	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm
33.	NGUYỄN VI HỒNG PHƯƠNG	0/13/2005	Lớp K5TA	Tham gia thực nghiệm

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Lạng Sơn, ngày 14 tháng 4 năm 2025

Người nộp đơn



Người ký: Nguyễn Thị
Ngọc Ánh
Email:
anhntn@langson.gov.vn
Cơ quan: ỦY BAN
NHÂN DÂN TỈNH
LANG SON
Thời gian ký: 25.05.2026
18:13:10 +07:00

Nguyễn Thị Ngọc Ánh

TÓM TẮT SÁNG KIẾN

Sáng kiến kinh nghiệm tập trung vào việc nhận diện và xử lý ba nhóm sai lỗi phổ biến của sinh viên hệ Cao đẳng chuyên ngành Tiếng Anh trong tiến trình soạn thảo thư tín thương mại: (1) lỗi quy chuẩn hình thức (Register), (2) lỗi ngữ pháp, và (3) lỗi từ vựng. Trên nền tảng lý luận của Bhatia (2014), Flowerdew & Wan (2019) và Hyland & Xu (2022), nghiên cứu đề xuất mô hình ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) theo hướng cá nhân hóa, giúp người học tự nhận diện và hiệu chỉnh sai lỗi dựa trên đặc trưng riêng biệt của từng nhóm vấn đề.

Đối với nhóm lỗi ngữ pháp: Sáng kiến triển khai hai cấp độ can thiệp: cấp độ cơ bản là biện pháp Phân tích cấu trúc câu giúp người học nắm vững quy chuẩn câu, và cấp độ nâng cao là Phản hồi ngoại giao. Sinh viên sử dụng hệ thống câu lệnh để tương tác với AI, yêu cầu phân tích các thành phần câu và làm rõ bản chất các lỗi về thời thì dưới góc nhìn của một đối tác chuyên nghiệp. Phương pháp này giúp chuyển hóa kiến thức từ lý thuyết sang năng lực tự hiệu chỉnh.

Đối với nhóm lỗi từ vựng: Chiến lược “Chu trình phản hồi từ vựng bằng AI” được áp dụng thông qua các công cụ như ChatGPT, Grammarly và Quillbot. AI hỗ trợ người học mở rộng vốn từ theo ngữ cảnh và chuẩn hóa các kết hợp từ, qua đó khắc phục hiện tượng chuyển di ngôn ngữ thứ nhất (L1 interference) tiêu cực.

Đối với nhóm lỗi hình thức-văn phong: Biện pháp can thiệp là sử dụng chiến lược Phản hồi đa tầng. Tại đây, AI được mô phỏng dưới các góc nhìn của đối tác, nhà quản lý để cung cấp các nhận xét về tính chuyên nghiệp của văn bản. Quá trình này giúp sinh viên thấu hiểu tác động của ngôn từ đối với hiệu quả giao tiếp và làm chủ các quy ước chuyên môn quốc tế.

Trong quá trình thực nghiệm, người học ghi chép lộ trình phát triển thông qua nhật ký học tập và hệ thống câu lệnh tương tác. Dữ liệu từ các bài kiểm tra thường xuyên (TX1, TX2, TX3), bài định kỳ và cuối kỳ khẳng định sự tiến bộ vượt trội: sinh viên vận dụng chính xác tông giọng và cấu trúc trong các chủ đề thực hành; vốn từ vựng và năng lực ngữ pháp được chuẩn hóa đáng kể.

Tổng quát lại, việc ứng dụng AI không dừng lại ở mức độ sửa lỗi thụ động mà đã thực sự thúc đẩy nhận thức và năng lực tự chủ cho sinh viên. Sáng kiến mang lại hiệu quả thực chứng, giúp người học làm chủ kỹ năng soạn thảo thư tín thương mại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và chuẩn nghề nghiệp trong môi trường kinh doanh toàn cầu.

MỤC LỤC

I. Mở đầu	1
1. Lý do chọn sáng kiến.....	1
2. Mục tiêu của sáng kiến.....	2
3. Phạm vi của sáng kiến	2
II. Cơ sở lý luận và thực tiễn	4
1. Cơ sở lý luận	4
1.1. Định nghĩa thư thương mại.....	4
1.2. Phân loại thư thương mại.....	4
1.3. Tiêu chí đánh giá kỹ năng viết thư thương mại	5
1.4. Vai trò của kỹ năng viết thư thương mại	7
1.5. Các lỗi thường gặp khi viết thư thương mại.....	8
1.6. Vai trò của công nghệ AI trong phát triển kỹ năng viết thư thương mại....	10
2. Cơ sở thực tiễn	11
2.1. Tóm tắt môn học “Viết 3”.....	11
2.2. Thực trạng dạy và học môn Viết 3.....	12
2.2.1 Thuận lợi.....	12
2.2.2 Khó khăn	13
2.3. Những lỗi phổ biến khi viết thư thương mại của sinh viên lớp K5TA.....	13
III. Nội dung sáng kiến	18
1. Ứng dụng công nghệ AI trong phát hiện và sửa lỗi ngữ pháp	18
1.1. Biện pháp 1: Phân tích cấu trúc câu bằng AI.....	18
1.1.1 Mô tả biện pháp	18
1.1.2 Quy trình triển khai	20
1.1.3 Ví dụ minh họa	22
1.2. Biện pháp 2: Phản hồi ngoại giao trong sửa lỗi ngữ pháp bằng AI.....	23
1.2.1. Mô tả biện pháp.....	23
1.2.2. Quy trình triển khai	25
1.2.3. Ví dụ minh họa	26
2. Ứng dụng công nghệ AI trong phát hiện và sửa lỗi từ vựng.....	28
2.1. Mô tả biện pháp: Chu trình phản hồi từ vựng bằng AI	28

2.2. Quy trình triển khai.....	29
2.3. Ví dụ minh họa	30
3. Ứng dụng công nghệ AI trong sửa lỗi văn phong.....	33
3.1. Mô tả biện pháp: Phản hồi đa tầng bằng AI trong sửa lỗi văn phong	33
3.2. Quy trình triển khai.....	35
3.3. Ví dụ minh họa	36
4. Kết quả nghiên cứu	37
4.1. Thống kê mô tả kết quả nghiên cứu.....	37
4.2. Đánh giá kết quả nghiên cứu	39
4.2.1 Tính mới, tính sáng tạo	39
4.2.2. Khả năng áp dụng và lợi ích thiết thực.....	40
Tài liệu tham khảo	i
Phụ lục	iii

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Bảng tóm tắt tiêu chí đánh giá kỹ năng viết thư thương mại.....	6
Bảng 2. Lỗi trong viết thư thương mại của sinh viên EFL	9
Bảng 3. Lỗi ngữ pháp (n=33).....	14
Bảng 4. Lỗi từ vựng	14
Bảng 5. Thống kê lỗi về hình thức và sắc thái thư (n=33).....	16
Bảng 6. Hệ thống câu lệnh “Phân tích cấu trúc câu”	20
Bảng 7. Quy trình sử dụng AI phân tích lỗi ngữ pháp	22
Bảng 8. Bảng phân tích lỗi của bài viết học sinh do AI cung cấp	23
Bảng 9. Hệ thống câu lệnh mô phỏng chiến lược "Phản hồi ngoại giao"	25
Bảng 10. Bảng minh họa phân tích của bài viết của sinh viên 02	28
Bảng 11. Phân tích và sửa lỗi từ vựng trong thư thương mại của SV 04	33
Bảng 12. Bốn cấp độ kiểm soát sắc thái và hình thức qua AI.....	33
Bảng 13. Hệ thống câu lệnh sửa lỗi phong cách viết thư.....	35
Bảng 14. Phản hồi đa tầng đối với bài viết thư của sinh viên 03.....	37
Bảng 15. Mô tả dữ liệu các điểm kiểm tra	37

DANH MỤC ẢNH

Ảnh 1. Bài viết của SV 01.....	22
Ảnh 2. Hệ thống bài tập cá nhân hóa người học do AI đề xuất cho SV 01	23
Ảnh 3. Quy trình phản hồi ngoại giao trong sửa lỗi ngữ pháp bằng AI.....	26
Ảnh 4. Bài viết của sinh viên 02	27
Ảnh 5. Quy trình phản hồi từ vựng bằng AI	30
Ảnh 6. Bài viết của sinh viên 04	31
Ảnh 7. Bài viết thư của sinh viên 04.....	36
Ảnh 8. Độ lệch chuẩn của các bài kiểm tra.....	38
Ảnh 9. Xu hướng điểm trung bình qua các bài kiểm tra.....	42

I. MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn sáng kiến

Trong hoạt động kinh doanh hiện đại, thư tín thương mại không chỉ là phương tiện liên lạc mà còn là hạ tầng giao tiếp chính yếu nhằm duy trì và củng cố các mối quan hệ đối tác bền vững. Theo các báo cáo từ *Harvard Business Review* và *McKinsey & Company*, giao tiếp bằng văn bản (đặc biệt là thư điện tử) vẫn là phương thức tương tác chủ đạo trong môi trường số hóa, chiếm trung bình tới 28% thời gian làm việc của nhân viên tri thức. Điều này khẳng định vị thế trung tâm của thư tín trong quy trình vận hành và quản trị doanh nghiệp.

Năng lực soạn thảo thư tín hiệu quả mang lại lợi thế cạnh tranh rõ rệt, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tạo ra kết quả kinh doanh vượt trội. Chính vì vậy, các khảo sát thị trường lao động luôn xác định kỹ năng giao tiếp bằng văn bản (*written communication skills*) là một trong những năng lực hàng đầu được nhà tuyển dụng đánh giá cao. Theo tạp chí *Journal of Business Communication* và *Grammarly Business (2023)*, chất lượng văn bản (bao gồm tính rõ ràng, cấu trúc và văn phong) ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ tin cậy của đối tác, giúp giảm thiểu sai lệch thông tin và tối ưu hóa hiệu suất làm việc.

Đối với sinh viên chuyên ngành Tiếng Anh – nhóm đối tượng thường hướng đến các vị trí văn phòng, xuất nhập khẩu hoặc trợ lý – khả năng soạn thảo văn bản chuẩn xác và trang trọng là yêu cầu bắt buộc. Tuy nhiên, qua khảo sát thực tế đối với sinh viên lớp K5TA tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn (Học kỳ I, năm học 2025-2026), tác giả nhận thấy người học vẫn đối mặt với nhiều rào cản hệ thống. Sinh viên thường lúng túng trong việc nhận diện và vận dụng sắc thái ngôn ngữ (*Register*), lỗi ngữ pháp và lựa chọn từ vựng không phù hợp với bối cảnh giao tiếp. Những hạn chế này không chỉ làm giảm tính thuyết phục của thông điệp mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín nghề nghiệp của người học trong tương lai.

Thách thức lớn nhất trong phương pháp dạy viết truyền thống là sự thiếu hụt cơ chế phản hồi tức thời khi sinh viên tự luyện tập ngoài giờ học. Trong bối cảnh đó, việc tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) đóng vai trò là một can thiệp sư phạm thiết yếu, cung cấp hệ thống phản hồi cá nhân hóa và tức thì. Công nghệ AI có khả năng phân tích ngữ pháp, xác định mức độ trang trọng (*Register*) và mô phỏng phản hồi chuyên sâu, giúp người học kịp thời điều chỉnh lỗi và củng cố tư duy phản biện số (Hyland & Xu, 2022).

Hiện nay, do chưa có mô hình chính thức nào đưa AI vào quá trình giảng dạy kỹ năng viết cho sinh viên cao đẳng một cách hệ thống, việc nghiên cứu và đề xuất giải pháp phù hợp với thực tiễn tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn là hết sức cấp thiết. Sáng kiến này hướng tới việc xây dựng một quy trình học tập hiện đại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngoại ngữ tại địa phương.

2. Mục tiêu của sáng kiến

- Nhận diện và hệ thống hóa thực trạng lỗi ngôn ngữ: Khảo sát, nhận diện và hệ thống hóa các nhóm lỗi tiêu biểu liên quan đến sắc thái ngôn ngữ (Register), cấu trúc ngữ pháp và từ vựng chuyên ngành (bao gồm việc lựa chọn từ vựng chưa chính xác hoặc không tương xứng với bối cảnh giao tiếp kinh doanh) mà sinh viên năm thứ ba chuyên ngành Tiếng Anh tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn thường gặp phải trong quy trình soạn thảo thư tín thương mại.
- Xây dựng mô hình can thiệp sư phạm tích hợp AI: Thiết kế và mô tả chi tiết hệ thống các chiến lược can thiệp sư phạm thông qua việc tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI). Các chiến lược này được xây dựng dựa trên sự tương thích với hạ tầng công nghệ thông tin, mức độ sẵn sàng và năng lực số của sinh viên nhằm tối ưu hóa quy trình tự nhận diện và hiệu chỉnh lỗi.
- Đánh giá thực chứng hiệu quả của sáng kiến: Đánh giá thực chứng hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ AI đối với sự phát triển năng lực viết thư thương mại của sinh viên. Quá trình đánh giá được thực hiện thông qua việc phân tích các chỉ số định lượng về chất lượng văn bản, tỷ lệ giảm thiểu lỗi hệ thống và các phản hồi định tính từ người học về trải nghiệm học tập trong môi trường số hóa.

3. Phạm vi của sáng kiến

- Đối tượng và phạm vi nghiên cứu: 33 sinh viên năm thứ ba, lớp K5TA, chuyên ngành Tiếng Anh hệ Cao đẳng tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn.
- Nội dung nghiên cứu: Xây dựng và thực nghiệm mô hình can thiệp sư phạm thông qua việc tích hợp hệ thống các ứng dụng trí tuệ nhân tạo (ChatGPT, Grammarly, Quillbot) nhằm hỗ trợ người học nhận diện, phân tích và tự hiệu chỉnh các lỗi về từ vựng, ngữ pháp và quy chuẩn hình thức, từ đó hình thành và chuẩn hóa năng lực soạn thảo thư tín thương mại chuyên nghiệp.
- Thời gian nghiên cứu: Tiến trình nghiên cứu được thực hiện xuyên suốt từ tháng 09/2025 đến hết tháng 02/2026.
- Thiết kế nghiên cứu: Sử dụng phương pháp thực nghiệm sư phạm.
- Công cụ thu thập dữ liệu: Hệ thống dữ liệu được thu thập thông qua các sản phẩm viết thực hành, các bài kiểm tra đánh giá định kỳ. Hệ thống đánh giá năng lực viết của 33 sinh viên lớp K5TA được thiết kế gồm 05 bài kiểm tra định kỳ, đóng vai trò là công cụ thu thập dữ liệu cốt lõi để định lượng hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ AI. Toàn bộ các bài kiểm tra đều bám sát kỹ năng Thư tín thương mại trang trọng (Formal Business Writing) và được phân hóa theo các cấp độ sau:
 - + Nhóm bài kiểm tra thường xuyên (TX1, TX2, TX3): Ba bài kiểm tra thường xuyên được thiết kế với tính đồng nhất cao tuyệt đối nhằm tạo môi trường luyện tập ổn định, giúp sinh viên làm quen với các kỹ thuật can thiệp của AI:

- + Chủ đề: Thư hỏi hàng (Formal Enquiry Letter) liên quan đến các sản phẩm giáo dục và công nghệ.
- + Sự đồng nhất: Toàn bộ 03 bài kiểm tra đều thống nhất về cấu trúc văn bản (Greeting, Body, Closing), chủ đề giao dịch, tiêu chí chấm điểm và thời gian làm bài.
- + Mục tiêu: Đánh giá khả năng nhận diện và sửa các lỗi cơ bản về ngữ pháp, từ vựng và sắc thái ngôn ngữ ban đầu.
- + Bài kiểm tra định kỳ (GK):
- Bài kiểm tra định kỳ đánh dấu bước chuyển từ việc thực hành lặp lại sang khả năng xử lý tình huống thực tế với yêu cầu cao hơn:
 - + Chủ đề: Thư khiếu nại hoặc đề nghị xử lý sự cố (Complaint Letter).
 - + Đặc điểm: Giữ nguyên dạng cấu trúc chuẩn của thư thương mại nhưng thay đổi mạnh mẽ về nội dung tình huống.
 - + Yêu cầu: Sinh viên phải tự vận dụng các cấu trúc câu và mẫu biểu (Templates) đã được luyện tập từ giai đoạn trước để giải quyết một bài toán nghiệp vụ phức tạp hơn (xử lý phản mềm lỗi).
- Bài kiểm tra kết thúc học phần (CK):
 - + Cấu trúc: Gồm 02 phần (Chuyển đổi sắc thái từ Informal sang Formal và Viết thư theo yêu cầu cụ thể).
 - + Tính phân hóa: Bài thi kiểm tra toàn bộ khối lượng kiến thức về ngữ pháp, từ vựng và văn phong đã học trong chương trình.
 - + Đặc điểm: Sinh viên đã quen thuộc với dạng đề và cấu trúc thư, nhưng nội dung tình huống cụ thể hoàn toàn mới và không thể dự đoán. Điều này đòi hỏi sinh viên phải có tư duy chiến lược và năng lực tự điều chỉnh ngôn ngữ linh hoạt thay vì học thuộc lòng.
- Phương pháp phân tích dữ liệu: Dữ liệu được xử lý bằng các kỹ thuật thống kê mô tả và thống kê suy luận (bao gồm kiểm định Paired Samples T-test và chỉ số quy mô tác động Cohen's d) trên phần mềm Microsoft Excel.

II. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CƠ SỞ THỰC TIỄN

1. Cơ sở lý luận

1.1. Định nghĩa thư thương mại

Viết là một quá trình tư duy phức tạp nhằm truyền tải tư tưởng và quan điểm thông qua hệ thống ký tự ngôn ngữ (Lannon, 1989; Nunan, 2003). Đối với tiếng Anh, quá trình này đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ giữa các kỹ năng nền tảng như chính tả, ngữ pháp và vốn từ vựng phong phú (Davies, 2000). Trên cơ sở đó, kỹ năng viết thư thương mại không tồn tại độc lập mà là một sự phát triển chuyên sâu, vận dụng các quy tắc của viết tiếng Anh tổng quát vào ngữ cảnh kinh doanh chuyên biệt.

Theo Hutchinson và Waters (1987) đã khẳng định rằng tiếng Anh chuyên ngành (ESP) – mà viết thư thương mại là một nhánh điển hình – phải được dựa trên gốc rễ là năng lực ngôn ngữ chung.

Như vậy, kỹ năng viết thư thương mại là khả năng soạn thảo và trình bày thư tín trong môi trường kinh doanh một cách chuyên nghiệp, rõ ràng và hiệu quả. Kỹ năng này được phát triển dựa trên kiến thức ngôn ngữ và các kỹ năng Nghe – Nói – Đọc – Viết cơ bản. Do đó, các tiêu chí đánh giá thư thương mại như tính chuyên nghiệp, sự súc tích và khả năng thuyết phục thực chất là sự tinh lọc và ứng dụng các quy tắc ngôn ngữ chuẩn mực vào những mục đích giao tiếp chiến lược. Điều này cho thấy để thành thạo viết thư thương mại, người học cần xây dựng năng lực ngôn ngữ hệ thống trước khi tiến tới năng lực giao tiếp chuyên môn (Douglas, 2000).

1.2. Phân loại thư thương mại

Trong lĩnh vực Tiếng Anh chuyên ngành (English for Specific Purposes - ESP) và giao tiếp kinh doanh, thư tín thương mại thường được phân loại dựa trên các giai đoạn của một chu trình giao dịch thực tế.

Theo Ashley (2003) trong *Oxford Handbook of Commercial Correspondence*, hệ thống thư tín được thiết kế nhằm phục vụ các mục tiêu giao tiếp chiến lược, phản ánh tiến trình vận hành của hoạt động kinh doanh. Cụ thể, ở giai đoạn tìm hiểu, các loại thư như Thư yêu cầu báo giá (Request for Quotation/Inquiry) được sử dụng để thu thập thông tin về sản phẩm và giá cả; trong khi Thư chào hàng (Sales Letter/Offer) đóng vai trò quảng bá và thu hút khách hàng tiềm năng. Bước sang giai đoạn thực hiện, Thư đặt hàng (Order Letter) giữ chức năng như một văn bản xác nhận có tính pháp lý, ghi nhận các điều khoản giao dịch giữa các bên (Lougheed, 2003). Ở giai đoạn hậu mãi và quản trị tài chính, Thư khiếu nại (Complaint Letter) được sử dụng để giải quyết các vấn đề phát sinh; trong khi Thư nhắc nợ (Reminder/Collection Letter) đóng vai trò duy trì dòng tiền nhưng phải đảm bảo tính ngoại giao trong quan hệ đối tác (Bovee & Thill, 2016).

Cách phân loại theo chu trình này không chỉ giúp người học nắm vững hình thức (format) mà quan trọng hơn là làm rõ chức năng giao tiếp (communicative function) của từng loại văn bản trong bối cảnh nghề nghiệp. Quan điểm này tương đồng với các nghiên cứu về phân tích thể loại (Genre Analysis) của Swales (1990) và Bhatia (1993), vốn nhấn mạnh rằng việc hiểu rõ mục đích giao tiếp của từng thể loại là điều kiện tiên quyết để sản xuất văn bản hiệu quả trong môi trường chuyên môn.

Dựa trên khung lý thuyết của Bovee và Thill (2016), việc phân loại thư tín thương mại còn gắn chặt với chiến lược truyền tải thông điệp (message strategy) nhằm tối ưu hóa tác động tâm lý đối với người nhận. Theo đó, thư tín thương mại được chia thành ba nhóm chiến lược chính:

Thông điệp tích cực và trung tính (Routine and Positive Messages): Được sử dụng trong các tình huống như xác nhận đơn hàng hoặc phản hồi yêu cầu thông tin. Người viết thường áp dụng cách tiếp cận trực tiếp (direct approach), đưa thông tin quan trọng lên đầu văn bản nhằm tạo sự thuận tiện và hài lòng cho người nhận.

Thông điệp tiêu cực (Negative Messages): Áp dụng cho các tình huống từ chối yêu cầu hoặc xử lý khiếu nại không thành công. Ở đây, cách tiếp cận gián tiếp (indirect approach) được ưu tiên nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực và duy trì mối quan hệ hợp tác.

Thông điệp thuyết phục (Persuasive Messages): Đây là nền tảng của các loại thư chào hàng hoặc nhắc nợ, đòi hỏi người viết vận dụng linh hoạt các chiến lược tu từ (rhetorical strategies) để tác động đến nhận thức và thúc đẩy hành vi giao dịch hoặc thanh toán của đối tác.

Bản chất thuyết phục và định hướng hành động của các loại thư này cũng được khẳng định trong các nghiên cứu trên tạp chí *English for Specific Purposes*, cho thấy viết trong môi trường kinh doanh không chỉ là truyền tải thông tin mà còn là thực hiện các mục tiêu chiến lược. Cách tiếp cận này giúp người học không chỉ làm chủ bố cục mà còn điều tiết được tông giọng (tone) và mức độ lịch sự phù hợp với từng tình huống. Điều này phù hợp với lý thuyết lịch sự (Politeness Theory) của Brown và Levinson (1987) trong ngữ dụng học (Pragmatics), nhấn mạnh vai trò của lựa chọn ngôn ngữ trong việc duy trì diện mạo xã hội và tối ưu hóa hiệu quả giao tiếp.

Tóm lại, việc phân loại thư tín thương mại theo cả chu trình giao dịch và chiến lược thông điệp cung cấp một khung lý thuyết toàn diện, kết nối chặt chẽ giữa hình thức, chức năng và mục tiêu giao tiếp. Hai hệ thống phân loại này bổ trợ lẫn nhau, giúp người học phát triển năng lực diễn ngôn một cách hệ thống trong môi trường thương mại quốc tế.

1.3. Tiêu chí đánh giá kỹ năng viết thư thương mại

Tiêu chí đánh giá chất lượng thư thương mại không tồn tại độc lập mà được xây dựng trên một hệ thống đa tầng, là sự phát triển chuyên sâu từ kỹ năng viết tiếng Anh tổng quát đến các chuẩn mực đặc thù của môi trường doanh nghiệp. Theo Douglas (2000), năng lực viết trong các lĩnh vực chuyên biệt (Language for Specific Purposes - LSP) là kết quả

của việc tích hợp năng lực ngôn ngữ (linguistic competence) với kiến thức ngữ cảnh (strategic knowledge).

- Dựa trên nền tảng từ kỹ năng viết truyền thống: Các tiêu chí cốt lõi của viết tiếng Anh như đúng chính tả, ngữ pháp, dấu câu (Davies, 2000) và tính liên kết logic của văn bản (Nunan, 2003) đóng vai trò là "điều kiện cần". Nếu thiếu đi sự chính xác về mặt ngôn ngữ (Accuracy), văn bản sẽ mất đi giá trị pháp lý và độ tin cậy cơ bản trong giao dịch thương mại (Hacker & Sommers, 2016).
- Dựa trên sự phát triển theo chuẩn mực kinh doanh: Trên nền tảng ngôn ngữ đó, các tiêu chí kinh doanh được thêm vào để biến một văn bản đúng thành một văn bản hiệu quả. Điển hình là nguyên tắc "7Cs" (bao gồm tính súc tích, cụ thể, và lịch sự), yêu cầu người viết phải chuyển đổi từ việc "viết để diễn đạt" sang "viết để đạt mục tiêu kinh doanh" (Cutlip et al., 2006).
- Dựa trên sự giao thoa chiến lược: Tính chuyên nghiệp và năng lực thuyết phục trong thư thương mại chính là điểm giao thoa giữa cấu trúc văn bản học thuật và chiến lược tâm lý khách hàng. Bovee và Thill (2016) nhấn mạnh rằng, việc lựa chọn từ ngữ không chỉ để đúng ngữ pháp mà phải hướng tới việc xây dựng hình ảnh thương hiệu và thúc đẩy hành động (như thanh toán nợ hoặc ký kết đơn hàng).

Tiêu chí	Nội dung cốt lõi	Cơ sở học thuật	Ý nghĩa trong giao tiếp kinh doanh
Tính chuyên nghiệp (Professionalism & Courtesy)	Tuân thủ bố cục chuẩn; sử dụng ngôn ngữ lịch sự, khách quan; tránh cảm tính	Bovee & Thill (2016)	Xây dựng uy tín (credibility) và hình ảnh thương hiệu; tạo thiện cảm với đối tác
Cấu trúc rõ ràng & mạch lạc (Clarity & Cohesion)	Tổ chức theo 3 phần: Mở đầu – Thân bài – Kết luận; đảm bảo logic và liên kết ý	Guffey & Loewy (2018)	Giúp người đọc dễ hiểu, tối ưu hóa việc tiếp nhận và xử lý thông tin
Ngắn gọn & súc tích (Conciseness)	Trình bày trực tiếp, loại bỏ thông tin dư thừa	Cutlip et al. (2006)	Tiết kiệm thời gian, làm nổi bật thông điệp chính, giảm nhiễu thông tin
Tính chính xác (Correctness & Accuracy)	Thông tin, số liệu, ngôn ngữ phải chính xác; tránh lỗi	Hacker & Sommers (2016)	Đảm bảo độ tin cậy, tránh rủi ro giao dịch, thể hiện sự chuyên nghiệp
Năng lực thuyết phục (Persuasiveness)	Sử dụng chiến lược ngôn ngữ để tạo thiện cảm và thúc đẩy hành động	AIDA model; Bovee & Thill (2016)	Tăng khả năng phản hồi, thúc đẩy quyết định giao dịch

Bảng 1. Bảng tóm tắt tiêu chí đánh giá kỹ năng viết thư thương mại

Như vậy, kỹ năng viết thư thương mại thực chất là một cấp độ cao hơn của kỹ năng viết tiếng Anh, nơi các tiêu chuẩn ngôn ngữ được chọn lọc sử dụng phù hợp với môi trường doanh nghiệp và công sở. Một bức thư thương mại thành công là minh chứng cho việc người viết đã làm chủ được cả quy tắc ngôn ngữ chuẩn mực của tiếng Anh và tư duy chiến lược trong giao tiếp tại môi trường làm việc chuyên nghiệp.

1.4. Vai trò của kỹ năng viết thư thương mại

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, kỹ năng viết thư thương mại không chỉ đơn thuần là việc truyền tải thông tin mà còn là một công cụ quản trị chiến lược, quyết định sự thành bại của các mối quan hệ giao dịch. Đối với các tổ chức kinh tế, vai trò của thư tín thương mại được thể hiện rõ nét qua các khía cạnh trọng yếu sau:

- Thiết lập tính chính danh và hồ sơ pháp lý: Thư tín thương mại được coi là hình thức giao tiếp chính thức nhất giữa các thực thể kinh doanh. Theo Ashley (2003), các loại văn bản như thư đặt hàng (Order Letter) hay thư yêu cầu báo giá (RFQ) đóng vai trò là bằng chứng văn bản có giá trị pháp lý, giúp minh bạch hóa các điều khoản giao dịch và giảm thiểu rủi ro tranh chấp tài phán.
- Duy trì và phát triển quan hệ đối tác: Kỹ năng soạn thảo, đặc biệt là trong việc xử lý khiếu nại (Complaint Letter) hoặc nhắc nợ (Reminder Letter), đòi hỏi sự cân bằng tinh tế giữa tính nguyên tắc và sự lịch thiệp. Bovee và Thill (2016) lập luận rằng khả năng điều chỉnh tông giọng (Tone adjustment) trong thư tín chính là "chìa khóa" để duy trì quan hệ đối tác ngay cả trong những tình huống xung đột lợi ích. Một bức thư khiếu nại được soạn thảo khoa học không chỉ giải quyết được vấn đề tồn đọng mà còn góp phần củng cố niềm tin giữa các bên.
- Tối ưu hóa hiệu suất vận hành: Trong môi trường kinh doanh hiện đại, nơi thời gian được xem là tài sản chiến lược, khả năng viết súc tích và rõ ràng giúp người nhận nhanh chóng đưa ra quyết định chính xác. Guffey và Loewy (2018) khẳng định rằng sự chuyên nghiệp trong cách trình bày và cấu trúc văn bản giúp giảm thiểu "nhiều" giao tiếp, từ đó đẩy nhanh chu kỳ kinh doanh từ giai đoạn chào hàng đến khi quyết toán hợp đồng.
- Xây dựng thương hiệu cá nhân và uy tín tổ chức: Mỗi văn bản được gửi đi là một đại diện cho hình ảnh của doanh nghiệp. Loughheed (2003) nhấn mạnh rằng sự chính xác về ngôn từ và việc tuân thủ các quy ước quốc tế trong thư tín là biểu hiện của năng lực chuyên môn, giúp tạo dựng vị thế cạnh tranh cho cả cá nhân và tổ chức trên thương trường quốc tế.

Như vậy, đối với người học, việc nắm vững kỹ năng viết thư thương mại không chỉ giúp họ làm quen với công cụ giao tiếp phổ biến nhất trong môi trường công sở mà còn là yếu tố then chốt thúc đẩy sự thích nghi và thăng tiến chuyên môn:

- Thứ nhất, rút ngắn khoảng cách giữa học thuật và thực tiễn: Việc tích hợp đào tạo kỹ năng này giúp người học sớm tiếp cận với các quy trình vận hành thực tế của doanh

nghiệp. Theo Hutchinson & Waters (1987), việc tiếp cận với Tiếng Anh chuyên ngành (ESP) giúp người học giảm bớt sự ngỡ ngàng khi chuyển giao từ môi trường lý thuyết sang thực tế công việc. Khi đã làm chủ các chuẩn mực về bố cục và văn phong, sinh viên tốt nghiệp có thể nhanh chóng đảm nhận các tác vụ soạn thảo chuyên nghiệp mà không cần qua đào tạo lại tại đơn vị tuyển dụng.

- Thứ hai, gia tăng cơ hội thăng tiến và uy tín nghề nghiệp: Khả năng soạn thảo những bức thư có sức thuyết phục và tông giọng phù hợp là minh chứng cho năng lực quản trị và tư duy chiến lược. Boveé & Thill (2016) khẳng định rằng những cá nhân có kỹ năng giao tiếp xuất sắc thường được ban lãnh đạo tin tưởng giao phó các trọng trách liên quan đến đàm phán và duy trì quan hệ đối tác. Do đó, đây được xem là "kỹ năng đòn bẩy" mở ra nhiều lộ trình phát triển lên các vị trí quản lý cao cấp.

1.5. Các lỗi thường gặp khi viết thư thương mại

Trong lĩnh vực dạy và học viết thư thương mại, năng lực kiểm soát sắc thái ngôn ngữ (Register control) được xác chứng là yêu cầu cốt lõi để đảm bảo tính trang trọng, hiệu quả và sự chuyên nghiệp trong giao tiếp quốc tế. Theo Bhatia (2014), phong cách ngôn ngữ (Register) là yếu tố quyết định trong các thể loại thư tín, nơi mức độ trang trọng phải được điều tiết linh hoạt để phù hợp với mục đích giao tiếp, đối tượng người nhận và các chuẩn mực văn hóa doanh nghiệp đặc thù.

Dưới lăng kính dụng học, nghiên cứu của Flowerdew & Wan (2019) và Nicholas (2023) chỉ ra rằng sinh viên châu Á thường gặp hiện tượng chuyển di dụng học (Pragmatic transfer) tiêu cực. Điều này dẫn đến việc sử dụng văn phong quá thân mật hoặc trực tiếp trong những tình huống đòi hỏi sự khắt khe về nghi thức, gây ra tình trạng thất bại dụng học (Pragmatic failure). Đây được đánh giá là nhóm lỗi nghiêm trọng vì nó trực tiếp xâm phạm đến diện mạo xã hội của các bên, làm suy giảm uy tín cá nhân và tổ chức, từ đó gây tổn hại đến các mối quan hệ thương mại chiến lược.

Tương tự, các nghiên cứu quốc tế về lỗi viết thư điện tử của người học tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai (EFL) đã khẳng định sự tồn tại phổ biến của hai nhóm lỗi chính: lỗi ngữ pháp – cấu trúc và lỗi sắc thái ngôn ngữ. Chantarangkul (2024) khẳng định rằng các sai sót về cấu trúc câu (như câu thiếu thành phần) và lỗi trong việc đặt câu hỏi hoặc câu mệnh lệnh là những dạng thức phổ biến nhất. Ở góc độ tương tác, Nicholas (2023) nhấn mạnh rằng việc lựa chọn từ vựng và cấu trúc không phù hợp thường dẫn tới sự thiếu hụt các yếu tố giảm nhẹ (hedging) và các nghi thức chào hỏi, kết thư chuẩn mực. Ngoài ra, các nghiên cứu theo tiếp cận thể loại (Genre-based) của Senarathne (2023) cũng cho thấy người học thường thiếu hụt kiến thức về cấu trúc thể loại, dẫn đến việc tổ chức bố cục văn bản không nhất quán và sử dụng từ vựng sai lệch về sắc thái.

Dựa trên hệ thống phân loại lỗi của Dulay, Burt & Krashen (1982), các sai sót trong thư tín thương mại có thể được hệ thống hóa thành bốn nhóm chính:

- Lỗi sắc thái ngôn ngữ (Register errors): Vi phạm các quy ước về tính trang trọng và chuyên nghiệp.
- Lỗi ngữ pháp (Grammar errors): Sai lệch trong cấu trúc câu, thời thì và sự hòa hợp giữa các thành phần câu.
- Lỗi từ vựng (Vocabulary errors): Lựa chọn từ ngữ không chính xác hoặc không phù hợp với ngữ cảnh kinh doanh.
- Lỗi quy tắc trình bày (Mechanics and spelling): Sai sót về chính tả, dấu câu và định dạng văn bản.

Tóm lại, những lỗi phổ biến trong soạn thảo thư tín thương mại không chỉ là các sai sót ngôn ngữ thuần túy mà còn phản ánh sự hạn chế trong năng lực giao tiếp chuyên môn. Việc nhận diện chính xác các nhóm lỗi này là tiền đề quan trọng để xây dựng các chiến lược can thiệp sư phạm hiệu quả, giúp người học làm chủ văn phong và bố cục trong môi trường làm việc chuyên nghiệp. Bảng phân loại dưới đây minh họa rõ các nhóm lỗi thường gặp và tác động của chúng đối với hiệu quả giao tiếp:

Nhóm lỗi	Định nghĩa học thuật	Ví dụ trong thư thương mại	Hậu quả giao tiếp
1.Register Errors (Lỗi mức độ trang trọng / phong cách ngôn ngữ)	Sử dụng phong cách ngôn ngữ không phù hợp với bối cảnh giao tiếp (formal vs. informal).	“Hey, can you send me the report asap?” → informal, thiếu lịch sự.	Gây cảm giác thiếu chuyên nghiệp, có thể xúc phạm người nhận; ảnh hưởng uy tín doanh nghiệp.
2.Grammar Errors (Lỗi ngữ pháp)	Vi phạm quy tắc cú pháp: thì, hòa hợp S–V, câu thiếu thành phần, lỗi cấu trúc.	“We has send the file yesterday.” (sai S–V; sai thì).	Gây khó hiểu, ảnh hưởng tính chính xác và tính trang trọng của thư.
3.Vocabulary Errors (Lỗi từ vựng / dùng từ không phù hợp)	Chọn từ sai nghĩa, sai sắc thái, từ không phù hợp ngữ cảnh thương mại.	“We are angry to inform you...” (angry: sắc thái sai) → đúng: “We regret to inform you...”	Truyền đạt sai thái độ; gây hiểu nhầm; làm thư trở nên thiếu tính thương mại.
4.Mechanics & Spelling Errors (Lỗi cơ bản về hình thức)	Lỗi chính tả, viết hoa, dấu câu, hình thức email	“i have attached File.”	Làm giảm mức độ chuyên nghiệp; tạo ấn tượng cầu thả.

Bảng 2. Lỗi trong viết thư thương mại của sinh viên EFL

1.6. Vai trò của công nghệ AI trong phát triển kỹ năng viết thư thương mại

Việc ứng dụng AI trong giảng dạy viết thư thương mại được xây dựng trên nền tảng của ba hướng tiếp cận lý thuyết chính. Trước hết, theo quan điểm của Hutchinson & Waters, việc học ngôn ngữ trong bối cảnh Tiếng Anh chuyên ngành (ESP) cần gắn chặt với mục đích giao tiếp cụ thể và đối tượng người nhận. Điều này có nghĩa là người học không chỉ cần viết đúng về mặt ngữ pháp mà còn phải lựa chọn ngôn ngữ phù hợp với chuẩn mực nghề nghiệp và bối cảnh giao tiếp.

Bên cạnh đó, lý thuyết liên ngôn ngữ (interlanguage) của Larry Selinker cho rằng lỗi của người học là một phần tự nhiên trong quá trình phát triển ngôn ngữ và mang tính hệ thống. Trong viết thư thương mại, những lỗi như sử dụng từ viết tắt, cấu trúc câu đơn giản hóa hoặc ảnh hưởng từ tiếng mẹ đẻ không phải là ngẫu nhiên mà phản ánh giai đoạn phát triển ngôn ngữ của người học. Do đó, việc sửa lỗi cần đi kèm với giải thích để người học hiểu bản chất thay vì chỉ chỉnh sửa bề mặt.

Cuối cùng, từ góc độ lý thuyết văn hóa – xã hội của Lev Vygotsky, việc học diễn ra hiệu quả nhất thông qua tương tác và hỗ trợ có định hướng (scaffolding). Trong bối cảnh này, AI có thể đóng vai trò như một “người hướng dẫn ảo”, cung cấp phản hồi tức thời, cá nhân hóa và phù hợp với vùng phát triển gần (Zone of Proximal Development) của từng sinh viên. Ngoài ra, các nghiên cứu gần đây như của Abrudan cũng cho thấy việc sử dụng AI để mô phỏng phản hồi từ góc nhìn của đối tác hoặc nhà quản lý giúp sinh viên nhận thức rõ hơn về tác động của ngôn ngữ đối với hình ảnh chuyên nghiệp của mình. Qua thống kê, AI có những lợi thế sau:

- Hỗ trợ ngôn ngữ: AI có thể kiểm tra ngữ pháp, chính tả, và gợi ý từ vựng phù hợp.
- Điều chỉnh mức độ trang trọng của thư: AI giúp thư tín thương mại trở nên lịch sự, trang trọng hoặc thân thiện tùy đối tượng.
- Tiết kiệm thời gian: Tự động hóa việc soạn thảo email mẫu, phản hồi nhanh cho khách hàng.
- Cá nhân hóa nội dung: AI phân tích dữ liệu khách hàng để gợi ý cách viết phù hợp với từng đối tượng.
- Đào tạo kỹ năng viết: Người học ngoại ngữ có thể dùng AI như công cụ luyện tập, nhận phản hồi tức thì.

Trong bối cảnh đổi mới phương pháp dạy kỹ năng viết, việc cung cấp phản hồi (feedback) kịp thời được xem là nhân tố then chốt giúp người học cải thiện chất lượng bài viết. Các nghiên cứu gần đây cho thấy phản hồi tức thời, bao gồm phản hồi do giáo viên và/hoặc bạn học và phản hồi do hệ thống AI tạo ra có thể tăng hiệu quả sửa bài và giúp người học nhận diện nguyên nhân lỗi nhanh hơn. Nhờ khả năng cung cấp phản hồi liên tục và cá nhân hóa, công nghệ AI được đề xuất như một công cụ hỗ trợ hữu hiệu cho việc luyện tập viết thư ngoài giờ lên lớp. Hyland và Xu (2022) nhấn mạnh vai trò của phản hồi tức thời trong cải thiện chất lượng viết, cho thấy AI có thể là công cụ hỗ trợ hiệu quả cho

người học trong việc nhận diện và sửa lỗi. Cụ thể, Hyland & Xu (2022) chứng minh rằng AI có khả năng phân tích thái độ/ cảm xúc sử dụng trong văn bản và điều chỉnh văn phong, từ đó hỗ trợ người học đạt yêu cầu về mức độ trang trọng. Li (2023) chứng minh rằng AI-based Grammar Checking hỗ trợ hiệu quả trong việc phát hiện lỗi thì, sự phù hợp chủ ngữ và động từ, lỗi từ vựng trong thư tín thương mại. Li (2023) phát hiện rằng AI hỗ trợ cải thiện hình thức – bố cục hiệu quả hơn so với phương pháp sửa lỗi truyền thống.

Kết lại, AI đóng vai trò hỗ trợ mạnh mẽ trong việc phát triển kỹ năng viết thư tín thương mại, đặc biệt thông qua các công nghệ như chatbot và xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP). Trong đó, chatbot là hệ thống có khả năng mô phỏng hội thoại với người dùng, giúp đưa ra phản hồi, gợi ý và chỉnh sửa bài viết theo thời gian thực; còn NLP là công nghệ cho phép máy tính hiểu, phân tích và tạo ra ngôn ngữ của con người, từ đó phát hiện lỗi và đề xuất cách diễn đạt phù hợp hơn. Bên cạnh đó, các công cụ chỉnh sửa ngôn ngữ dựa trên AI cũng góp phần nâng cao độ chính xác và tính chuyên nghiệp của văn bản.

2. Cơ sở thực tiễn

2.1. Tóm tắt môn học “Viết 3”

Học phần Viết 3 được giảng dạy trong học kỳ 1 năm học 2025–2026 cho sinh viên năm 3 chuyên ngành tiếng Anh hệ cao đẳng. Sinh viên có nền tảng từ vựng và ngữ pháp tương đối tốt, đã hoàn thành các học phần Viết 1, Viết 2 và tiếng Anh tổng hợp, với trình độ chủ yếu dao động từ A2 đến B1.

Môn học có tổng thời lượng 45 giờ, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, đóng vai trò là môn học cơ sở quan trọng trong chương trình đào tạo. Đây là môn học tiếp nối Viết 2, tập trung phát triển kỹ năng viết thư và thư điện tử trong bối cảnh giao tiếp kinh doanh. Có thể nói, môn học đóng vai trò là "cầu nối" quan trọng tiếp nối kỹ năng viết cơ bản, bước đầu cung cấp cho sinh viên hệ thống kiến thức và kỹ năng chuyên sâu về soạn thảo thư tín thương mại.

Về mục tiêu, môn học nhằm giúp sinh viên:

- Nắm vững cấu trúc và ngôn ngữ sử dụng trong thư tín và email thương mại
- Vận dụng từ vựng và ngữ pháp chuyên ngành để soạn thảo văn bản thực tế
- Phát triển kỹ năng viết mang tính trang trọng, rõ ràng và phù hợp với ngữ cảnh nghề nghiệp

Về nội dung, chương trình được thiết kế gồm 5 bài học (mỗi bài học dạy trong 8 giờ học: 3 giờ lý thuyết, 5 giờ thực hành) chính và 2 bài ôn tập, được phân bổ khoa học trong tổng thời lượng 45 giờ học có hướng dẫn của giảng viên. Các chủ đề bao gồm: viết thư / thư điện tử cơ bản, phân biệt hình thức trang trọng và không trang trọng, viết thư hỏi thông tin (enquiries), yêu cầu hành động (requesting action) và trao đổi thông tin (exchanging information). Hai bài ôn tập được bố trí nhằm củng cố kiến thức và đánh giá mức độ đạt được của sinh viên. Nội dung cốt lõi tập trung vào việc hình thành cấu trúc nền tảng của một văn kiện thương mại chuẩn mực, giúp sinh viên làm chủ năng lực phân

biệt sắc thái ngôn ngữ (Register) giữa hai hình thức: trang trọng (Formal) và thân mật (Informal). Qua đó, người học có thể vận dụng linh hoạt từ vựng và cấu trúc chuyên ngành để thực hiện các nhiệm vụ giao tiếp thực tiễn như yêu cầu báo giá, trao đổi thông tin và thúc đẩy hành động với đối tác cũng như đồng nghiệp. Bên cạnh đó, học phần cũng hướng đến việc hình thành năng lực tự học, ý thức trách nhiệm và thái độ tích cực của sinh viên trong quá trình rèn luyện kỹ năng viết – một năng lực cốt lõi trong môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, do thời lượng lên lớp có hạn, giảng viên thường tập trung vào việc cung cấp kiến thức nền tảng theo từng chủ đề bài học, chữa các bài viết điển hình và cung cấp hệ thống bảng lỗi phổ biến để định hướng cho sinh viên. Thực trạng này đặt ra thách thức khi người học chưa thể nhận diện triệt để các lỗi cá nhân, đặc biệt là lỗi về "giọng điệu" (Tone) và sự tương thích trong cấu trúc câu. Trước bối cảnh đó, học phần định hướng sinh viên khai thác thế mạnh của công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) như một "giảng viên ảo" để cá nhân hóa quá trình sửa lỗi và phản hồi tức thời. Việc tích hợp này không chỉ giúp sinh viên khắc phục các hạn chế về ngữ pháp, từ vựng mà còn hình thành năng lực tự chủ, thái độ chủ động nghiên cứu, đáp ứng yêu cầu khắt khe của môi trường làm việc chuyên nghiệp sau khi tốt nghiệp.

2.2 Thực trạng dạy và học môn Viết 3

Trong năm học 2025–2026, học phần Viết 3 được triển khai cho sinh viên năm thứ 3 chuyên ngành tiếng Anh hệ cao đẳng. Nhìn chung, người học có nền tảng tương đối ổn định, song vẫn tồn tại sự phân hóa về trình độ và năng lực vận dụng ngôn ngữ.

2.2.1 Thuận lợi

Thứ nhất, về đặc điểm người học, sinh viên có thái độ học tập tích cực, thân thiện và hợp tác tốt trong giờ học. Lớp có tỷ lệ sinh viên nữ cao, góp phần tạo môi trường học tập ổn định và ít xung đột.

Thứ hai, về nền tảng ngôn ngữ, sinh viên đã được trang bị kiến thức từ vựng và ngữ pháp qua các môn học trước như Tiếng Anh tổng hợp 1–2–3 và Viết 1–2. Đặc biệt, sinh viên đã có kinh nghiệm viết đoạn văn và bài luận ngắn (150–200 từ, trình độ khoảng B1), tạo tiền đề thuận lợi cho việc phát triển kỹ năng viết chuyên sâu hơn, đặc biệt là viết thư và email thương mại.

Thứ ba, về cơ sở vật chất và điều kiện học tập, lớp học được trang bị đầy đủ thiết bị (máy chiếu, tivi, internet), hỗ trợ hiệu quả cho việc dạy học tích hợp công nghệ. 100% sinh viên có điện thoại thông minh kết nối internet và phần lớn có máy tính cá nhân (23/33), tạo điều kiện thuận lợi cho việc học trực tuyến, tra cứu tài liệu và thực hành viết ngoài lớp học.

Thứ tư, về năng lực tự học được định hướng, đầu mỗi kỳ học các giảng viên trong tổ bộ môn tiếng Anh đã triển khai hướng dẫn phương pháp tự học cho sinh viên ngay từ đầu mỗi học kỳ. Đặc biệt, trong học kỳ 2 của năm học 2024–2025 và học kỳ 1 của năm

học 2025-2026, sinh viên được hướng dẫn khai thác hiệu quả các nguồn tài liệu mở trên internet cũng như sử dụng các công cụ hỗ trợ học tập dựa trên trí tuệ nhân tạo (AI) miễn phí để luyện tập, nhất là trong lĩnh vực từ vựng và ngữ pháp. Các công cụ này không chỉ hỗ trợ luyện tập mà còn giúp sinh viên nhận diện và phân tích nguyên nhân của lỗi trong quá trình tự học, từ đó nâng cao khả năng tự điều chỉnh (self-regulation) trong học tập.

2.2.2 Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi, một số khó khăn cũng cần được lưu ý, cụ thể như sau:

Thứ nhất, sự không đồng đều về trình độ là thách thức đáng kể. Kết quả học tập cho thấy sự phân hóa rõ rệt: 10/33 sinh viên đạt B1, 15/33 sinh viên ở mức B1-, và 8/33 sinh viên ở mức A2. Điều này dẫn đến khó khăn trong việc thiết kế hoạt động giảng dạy phù hợp cho toàn bộ lớp, đặc biệt khi yêu cầu của học phần mang tính học thuật và nghề nghiệp cao.

Thứ hai, mặc dù sinh viên đã có kiến thức nền tảng viết cơ bản được rèn luyện trong 4 kỳ học trước, nhưng kỹ năng viết chuyên biệt (genre-specific writing) như thư tín thương mại vẫn còn hạn chế. Sinh viên thường gặp khó khăn trong việc sử dụng phong cách trang trọng, cấu trúc chuẩn và chiến lược thuyết phục, vốn là những yêu cầu cốt lõi của viết trong môi trường kinh doanh.

Thứ ba, một bộ phận sinh viên còn hạn chế về tính tự chủ trong học tập, chưa thực sự chủ động trong việc tự học, chỉnh sửa bài viết và mở rộng vốn ngôn ngữ ngoài giờ học.

Thứ tư, về điều kiện học tập ngoài lớp, phần lớn sinh viên sinh sống tại ký túc xá của nhà trường, nơi không gian học tập còn hạn chế và thiếu tính riêng tư. Điều này ảnh hưởng đáng kể đến khả năng tập trung và hiệu quả tự học, đặc biệt đối với kỹ năng viết – một kỹ năng đòi hỏi thời gian, sự tĩnh lặng và quá trình luyện tập thường xuyên.

Tổng thể, người học có nhiều điều kiện thuận lợi về nền tảng kiến thức và môi trường học tập để phát triển kỹ năng viết. Tuy nhiên, sự chênh lệch trình độ và hạn chế trong kỹ năng viết chuyên ngành đòi hỏi giảng viên cần áp dụng các phương pháp giảng dạy linh hoạt, phân hóa và định hướng rõ ràng nhằm tối ưu hóa hiệu quả học tập và đáp ứng mục tiêu của học phần.

2.3. Những lỗi phổ biến khi viết thư thương mại của sinh viên lớp K5TA

Thông qua kết quả chấm khảo sát thực chứng, tác giả nhận dạng được hệ thống các lỗi ngôn ngữ phổ biến mà người học thường mắc phải. Các lỗi này không chỉ dừng lại ở cấp độ cơ bản mà còn thể hiện sự lúng túng trong việc vận dụng ngôn ngữ vào bối cảnh chuyên môn đặc thù. Các nhóm lỗi phổ biến bao gồm: lỗi về thì (nhầm lẫn trong việc lựa chọn và sử dụng các thì), lỗi hòa hợp chủ ngữ – động từ (chia động từ không phù hợp với chủ ngữ), lỗi câu thiếu thành phần bắt buộc (đặc biệt là thiếu động từ), và lỗi nhận diện sai cấu trúc khi người học nhầm một cụm từ thành câu hoàn chỉnh. Bên cạnh đó, sinh viên cũng thường gặp lỗi trong việc hình thành câu ghép và câu phức, dẫn đến thiếu mệnh đề

cần thiết, làm cho câu văn trở nên không hoàn chỉnh và giảm tính mạch lạc trong thư thương mại.

a. Nhóm lỗi ngữ pháp

STT	Lỗi ngữ pháp	Số lượng (33 SV)	Tỷ lệ
1	Sử dụng thì không chính xác	16	48%
2	Câu thiếu thành phần	15	45%
3	Thiếu sự phù hợp giữa chủ ngữ - động từ	14	42%

Bảng 3. Lỗi ngữ pháp

Trong nhóm này, lỗi sử dụng thì (Tense errors) chiếm tỷ lệ cao nhất (48%). Điều này phản ánh việc người học chưa làm chủ được chức năng của các thời thì trong giao tiếp kinh doanh (ví dụ: dùng thì Hiện tại đơn giản (*Present Simple*) cho các thông tin xác thực, thì Hiện tại hoàn thành (*Present Perfect*) cho tiến độ công việc hoặc các cấu trúc giả định lịch sự). Bên cạnh đó, lỗi câu thiếu thành phần (Sentence fragments) chiếm 45%, phản ánh sự hạn chế trong việc kiểm soát cấu trúc câu ghép và câu phức. Việc thiếu các mệnh đề chính hoặc động từ trung tâm làm suy giảm nghiêm trọng tính mạch lạc, dẫn đến việc thông điệp không rõ ràng hoặc gây hiểu nhầm cho người đọc.

b. Nhóm lỗi từ vựng

Về lỗi từ vựng, do ảnh hưởng của tiếng Việt, sinh viên có xu hướng sử dụng nhầm lẫn chức năng của từ (word functions) hoặc lựa chọn từ vựng không phù hợp với đối tượng tiếp nhận và bối cảnh giao tiếp trong thư thương mại. Bên cạnh đó, vốn từ vựng hạn chế khiến sinh viên thường lặp lại cùng một số từ quen thuộc, hoặc sử dụng từ vựng ở mức độ quá đơn giản, chưa đáp ứng yêu cầu về độ chính xác và mức độ trang trọng theo chuẩn năng lực ngoại ngữ bậc B1–B2 của CEFR. Những hạn chế này không chỉ làm giảm tính chính xác về nghĩa mà còn ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp, sắc thái và hiệu quả diễn đạt trong thư tín thương mại.

STT	Lỗi từ vựng	Số lượng (33 SV)	Tỷ lệ
1	Từ vựng hạn chế	17	52%
2	Nhầm từ	16	48%
3	Sai phong cách ngôn ngữ	16	48%

Bảng 4. Lỗi từ vựng

Kết quả phân tích định lượng trên 33 sinh viên cho thấy các sai lỗi liên quan đến từ vựng diễn ra với tần suất đáng kể, phản ánh những rào cản mang tính hệ thống trong việc làm chủ ngôn ngữ đặc thù của bối cảnh thương mại. Các hạn chế này có thể được phân loại thành ba nhóm trọng yếu sau:

Thứ nhất, hạn chế về phạm vi từ vựng (Lexical Range): Dữ liệu thực chứng ghi nhận 52% sinh viên (17/33) chưa đáp ứng được yêu cầu về độ phong phú của vốn từ. Việc thiếu hụt nguồn tài nguyên ngôn ngữ khiến người học thường xuyên lặp lại các từ vựng đơn giản, thiếu tính linh hoạt và chưa chuyển tải trọn vẹn các sắc thái ý nghĩa mong muốn.

Dưới góc độ Tiếng Anh chuyên ngành (ESP), sự hạn chế này trực tiếp làm suy giảm khả năng thực hiện các chức năng giao tiếp chiến lược như đàm phán, thuyết phục hay giải quyết khiếu nại.

Thứ hai, lỗi lựa chọn từ vựng và sự ảnh hưởng của chuyển di ngôn ngữ (Word Choice & L1 Interference): Có 48% sinh viên (16/33) mắc lỗi lựa chọn từ vựng không chính xác. Các sai lệch này chủ yếu xuất phát từ hiện tượng chuyển di ngôn ngữ tiêu cực (L1 interference) hoặc sự thiếu hụt năng lực kết hợp từ (Collocational competence). Việc áp dụng tư duy tiếng mẹ đẻ vào cấu trúc tiếng Anh dẫn đến sự xuất hiện của các cụm từ thiếu tự nhiên, không tương xứng với bối cảnh kinh doanh chuyên nghiệp. Xét từ lăng kính Thụ đắc ngôn ngữ thứ hai (SLA), đây là biểu hiện của một giai đoạn phát triển ngôn ngữ chưa hoàn thiện, nơi người học chưa thiết lập được sự liên kết chuẩn xác giữa ngữ nghĩa và ngữ cảnh chuyên biệt.

Thứ ba, sự không tương thích về sắc thái ngôn ngữ (Inappropriate Register): Nhóm lỗi về phong cách ngôn ngữ cũng được ghi nhận ở 48% đối tượng nghiên cứu (16/33). Người học có xu hướng sử dụng văn phong thân mật (*informal*) trong những tình huống đòi hỏi tính trang trọng cao của thư tín thương mại. Sự nhầm lẫn này minh chứng cho những lỗ hổng trong năng lực dụng học (Pragmatic competence). Theo lý thuyết Dụng học, việc lựa chọn từ vựng không phù hợp với vị thế giao tiếp không chỉ làm giảm hiệu suất trao đổi thông tin mà còn gây tổn hại đến hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của cá nhân cũng như tổ chức.

Tóm lại, các dữ liệu trên khẳng định rằng lỗi từ vựng trong viết thư thương mại không chỉ đơn thuần là lỗi cơ học mà là hệ quả của sự kết hợp giữa hạn chế về kiến thức ngôn ngữ và sự thiếu hụt trải nghiệm trong môi trường giao tiếp chuyên môn. Thực trạng này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc đổi mới phương pháp giảng dạy, hướng tới việc tăng cường nhận thức về ngữ cảnh và các chuẩn mực giao tiếp quốc tế cho người học.

Phân tích đối chiếu từ các hệ thống dữ liệu thực chứng cho thấy soạn thảo thư tín thương mại là một năng lực phức hợp, đòi hỏi sự giao thoa mật thiết giữa nền tảng ngôn ngữ và sự am hiểu sâu sắc về ngữ cảnh giao tiếp chuyên nghiệp. Tuy nhiên, kết quả khảo sát phản ánh thực trạng người học chưa được tiếp cận một cách hệ thống và thường xuyên với loại hình văn bản này, dẫn đến những lỗ hổng đáng kể trong việc kiểm soát từ vựng, ngữ pháp và sắc thái ngôn ngữ (Register).

Trên cơ sở đó, tiến trình giảng dạy cần ưu tiên chiến lược thụ đắc từ vựng theo ngữ cảnh (Contextualized vocabulary learning), hỗ trợ sinh viên vận dụng từ ngữ tương thích với các tình huống giao tiếp đặc thù. Việc tăng cường rèn luyện các kết hợp từ (Collocation) và nâng cao nhận thức về mức độ trang trọng của ngôn ngữ là yêu cầu cấp thiết nhằm hình thành tư duy ngôn ngữ chính xác, tự nhiên và chuẩn mực trong giao dịch thương mại. Tuy nhiên, trước giới hạn về khung thời gian đào tạo trực tiếp (45 giờ bao

gồm cả lý thuyết và thực hành), việc tối ưu hóa năng lực viết không thể chỉ giới hạn trong phạm vi giảng đường.

c. Nhóm lỗi về văn phong

Phân tích tại Bảng 4 minh chứng rào cản lớn nhất nằm ở việc kiểm soát sắc thái ngôn ngữ và tuân thủ các quy chuẩn thể loại (Genre-specific writing).

STT	Lỗi về hình thức thư	Số lượng (33 SV)	Tỷ lệ
1	Sai giọng điệu	17	52%
2	Sai bố cục	15	45%
3	Sai cấu trúc thư	15	45%

Bảng 5. Thống kê lỗi về hình thức và sắc thái thư (n=33)

Dữ liệu từ bảng số liệu trên cho thấy sinh viên còn đối mặt với nhiều rào cản trong việc làm chủ kỹ năng soạn thảo thư tín thương mại. Các hạn chế tập trung chủ yếu vào việc điều tiết sắc thái ngôn ngữ (register), tổ chức bố cục và tuân thủ các quy chuẩn hình thức của văn bản chuyên ngành. Tổng quát lại, kết quả phản ánh thực trạng phần lớn người học chưa thực sự linh hoạt trong việc vận dụng các quy tắc viết vào bối cảnh giao tiếp chuyên nghiệp thực tế.

Thứ nhất, lỗi về giọng điệu (tone/register) là phổ biến nhất, với 17/33 sinh viên (chiếm 52%). Điều này cho thấy đa số người học chưa làm chủ được việc sử dụng ngôn ngữ trang trọng trong thư tín thương mại. Nhiều sinh viên vẫn sử dụng cách diễn đạt mang tính thân mật hoặc thiếu lịch sự, chưa phù hợp với ngữ cảnh giao tiếp nghề nghiệp. Dưới góc độ Pragmatics, đây là biểu hiện của việc chưa điều chỉnh ngôn ngữ theo ngữ cảnh giao tiếp – một năng lực quan trọng trong giao tiếp kinh doanh.

Thứ hai, lỗi về bố cục (organization) cũng xuất hiện với tần suất cao, ở 15 sinh viên (45%). Nhiều bài viết không tuân thủ cấu trúc ba phần cơ bản (mở đầu – thân bài – kết luận), dẫn đến việc trình bày ý thiếu logic và khó theo dõi. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trong English for Specific Purposes, trong đó nhấn mạnh rằng tổ chức nội dung rõ ràng là yếu tố then chốt để đảm bảo hiệu quả giao tiếp.

Thứ ba, lỗi về cấu trúc thư (format/conventions) cũng được ghi nhận ở 15/33 sinh viên (45%). Các lỗi phổ biến bao gồm thiếu hoặc sử dụng sai các thành phần như lời chào (salutation), câu kết (closing) hoặc tiêu đề (subject line). Những sai sót này cho thấy sinh viên chưa nắm vững các quy ước chuẩn của thư tín thương mại, từ đó ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp và độ tin cậy của văn bản.

Như vậy, ngay cả đối với nhiều sinh viên có năng lực ngôn ngữ cơ bản tốt cũng sẽ gặp khó khăn ở kỹ năng viết theo thể loại (genre-specific writing), bao gồm việc sử dụng giọng điệu phù hợp, tổ chức nội dung logic và tuân thủ hình thức văn bản chuẩn. Chính vì vậy, việc định hướng người học khai thác hệ sinh thái trí tuệ nhân tạo (AI) trở thành một

can thiệp sư phạm thiết yếu. Các ứng dụng này không chỉ đóng vai trò là công cụ hỗ trợ phát hiện và hiệu chỉnh sai lỗi theo thời gian thực mà còn là tác nhân thúc đẩy nhận thức về sự tương quan giữa ngôn ngữ và bối cảnh. Nhờ đó, sinh viên có thể chủ động thiết lập lộ trình luyện tập cá nhân hóa ngoài giờ lên lớp, tạo tiền đề vững chắc cho việc nâng cao hiệu quả học tập và năng lực giao tiếp chuyên nghiệp trong môi trường kinh doanh quốc tế.

III. NỘI DUNG SÁNG KIẾN

Dựa trên các lỗi thực tế từ bài viết của sinh viên lớp K5TA, tôi đã triển khai mô hình hỗ trợ học tập ngoài giờ thông qua các ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) như Gemini và ChatGPT. Mục tiêu của giải pháp này là biến các mô hình ngôn ngữ lớn thành những "trợ giảng ảo" giúp sinh viên vượt qua các rào cản ngữ pháp cốt lõi. Để tối ưu hóa tài nguyên miễn phí, sinh viên được hướng dẫn đăng ký đồng thời tài khoản ChatGPT và Gemini, giúp duy trì việc luyện tập liên tục. Thay vì sử dụng AI để "viết hộ", sinh viên áp dụng chiến lược "Truy vấn phản biện" để phát triển năng lực tư duy.

1. Ứng dụng công nghệ AI trong phát hiện và sửa lỗi ngữ pháp

1.1. Biện pháp 1: Phân tích cấu trúc câu bằng AI

1.1.1 Mô tả biện pháp

Tại tầng bậc này, AI đóng vai trò là một công cụ kiểm soát lỗi hệ thống. Sinh viên sử dụng hệ thống câu lệnh (Prompts) để yêu cầu AI nhận diện, phân loại và giải thích bản chất các sai sót về thời thì, sự hòa hợp chủ-vị hoặc các thành phần câu thiếu hụt. Mục tiêu chính là củng cố tính chuẩn xác về mặt kỹ thuật của văn bản. Để hiện thực hóa quy trình tự điều chỉnh và phát triển tư duy ngôn ngữ, sinh viên được hướng dẫn thiết lập hệ thống câu lệnh (prompt engineering) để tương tác trực tiếp với các nền tảng trí tuệ nhân tạo như ChatGPT, Gemini hoặc các công cụ tương đương. Cụ thể, người học chủ động xây dựng các câu lệnh có nội dung mục tiêu như: *“Hãy phân tích cấu trúc câu theo ngữ pháp tiếng Anh trong bức thư này và chỉ ra các câu thiếu thành phần hoặc câu sai về thì.”* Tiếp cận này đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nhận thức siêu nhận thức (Metacognitive awareness), chuyển đổi vị thế của sinh viên từ người tiếp nhận kết quả sửa lỗi thụ động sang chủ thể phân tích ngôn ngữ chủ động. Thông qua việc yêu cầu AI giải thích và chỉ ra bản chất của các sai sót, người học có cơ hội thấu hiểu sâu sắc các quy luật ngữ pháp và ngữ cảnh sử dụng, từ đó hình thành năng lực tự hiệu chỉnh bền vững (Bai et al., 2021). Các câu lệnh đề xuất được hệ thống hóa theo bảng sau:

STT	Mục đích	Tên prompt	Nội dung chính
1	Chữa lỗi ngữ pháp	Chữa lỗi + giải thích: You are an English writing instructor specializing in business email writing. Analyze the following student writing and: 1. Identify all grammatical errors (tense, subject-verb agreement, sentence structure, etc.) 2. Correct the errors 3. Explain each error clearly in simple terms 4. Suggest a better version using formal business register Student text: [PASTE TEXT HERE]	Xác định lỗi, sửa lỗi, giải thích, viết lại theo văn phong trang trọng

2	Bảng phân tích lỗi Analyze this business email written by an EFL student. Classify errors into: - Grammar (tense, agreement, sentence structure) - Vocabulary (word choice, collocation) - Register (formal vs informal) - Format (business email conventions) Then provide: 1. A corrected version 2. A brief summary of the main problems Text: [PASTE TEXT HERE] Act as an expert in ESL writing assessment. Phân loại theo tiêu chí Analyze the text below and present the errors in a table with the following columns: - Original sentence - Error type (grammar, vocabulary, register, organization) - Explanation - Corrected version Text: [PASTE TEXT HERE] Bài tập từ lỗi You are an English teacher designing exercises for business writing. Based on the following student errors, create practice exercises to help students improve. Errors: [PASTE ERRORS OR TEXT HERE] Create: 1. 5 sentence correction exercises 2. 5 multiple-choice questions 3. 3 rewriting exercises (informal → formal) 4. 2 short writing tasks (business email situations) Make sure the exercises focus on the identified errors. Luyện tập ngữ pháp Create targeted exercises for EFL students based on these error types: - Tense errors - Subject-verb agreement errors - Sentence fragments Design: - Fill-in-the-blank exercises	Trình bày lỗi theo bảng: câu gốc – loại lỗi – giải thích – sửa
3	Phân tích lỗi học thuật	Chia lỗi thành: sai thì, sự phù hợp giữa Chủ ngữ và động từ, thiếu thành phần,
4	Tạo bài tập	Tạo bài tập sửa lỗi, trắc nghiệm, viết lại
5	Bài tập theo loại lỗi	Bài tập về thì, S-V agreement, câu hoàn chỉnh

		- Error correction tasks	
		- Sentence building exercises	
		Use business email context.	
		Bài tập cá nhân hóa	
		Act as a personalized writing tutor.	
		A student has the following weaknesses:	
		- Incorrect tense usage	
6	Cá nhân hóa học tập	- Informal language in business writing	Tạo bài tập theo
		- Limited vocabulary	điểm yếu của
		Create a personalized practice set including:	từng SV
		1. Grammar drills	
		2. Vocabulary expansion tasks	
		3. Business email writing practice	
		Level: B1	
		Writing coach	
		You are a writing coach.	
		Guide the student step by step:	AI hướng dẫn
7	Hướng dẫn viết	1. Ask the student to write a short business email	viết – sửa – viết
		2. Give feedback on grammar, vocabulary, and tone	lại theo vòng
		3. Provide improvement suggestions	lặp
		4. Ask the student to rewrite	
		Repeat the cycle.	

Bảng 6. Hệ thống câu lệnh “Phân tích cấu trúc câu”

1.1.2 Quy trình triển khai

Đối với mỗi bài tập viết theo chủ đề, sinh viên được hướng dẫn tương tác với hệ thống trí tuệ nhân tạo (AI) theo một lộ trình nghiêm ngặt nhằm chuẩn hóa năng lực ngữ pháp. Quy trình này yêu cầu sinh viên sử dụng trọn bộ 7 câu lệnh (prompts) được thiết kế chuyên biệt để bóc tách và xử lý các lớp sai sót về cấu trúc và thời thì.

Thông qua tương tác đa tầng, sinh viên không chỉ phát hiện các lỗi sai cơ học mà còn thấu hiểu bản chất của các quy tắc ngữ pháp trong ngữ cảnh thương mại, từ đó nâng cao năng lực sử dụng ngôn ngữ một cách chính xác và chiến lược. Toàn bộ phản hồi của AI được sinh viên chụp ảnh minh chứng và chép lại bản hiệu chỉnh vào vở học tập nhằm củng cố khả năng ghi nhớ và hình thành kỹ năng viết bền vững. Quy trình cụ thể gồm 5 giai đoạn:

Bước 1 - Viết độc lập (Independent Drafting): Sinh viên tự soạn thảo thư dựa trên kiến thức đã học mà không có sự hỗ trợ của công nghệ. Mục tiêu là nhận diện chính xác "Vùng phát triển gần" (ZPD), phản ánh đúng thực trạng các lỗi ngữ pháp hệ thống (thì, hòa hợp chủ-vị, cấu trúc câu) mà sinh viên thường mắc phải khi chưa được can thiệp.

Bước 2 - Tương tác Ngữ pháp đa tầng (Multi-level AI Grammar Interaction):

Sinh viên vận dụng hệ thống 7 câu lệnh chiến lược để AI thực hiện "soi xét" văn bản dưới nhiều tầng bậc ngữ pháp khác nhau thay vì chỉ sửa lỗi chung chung:

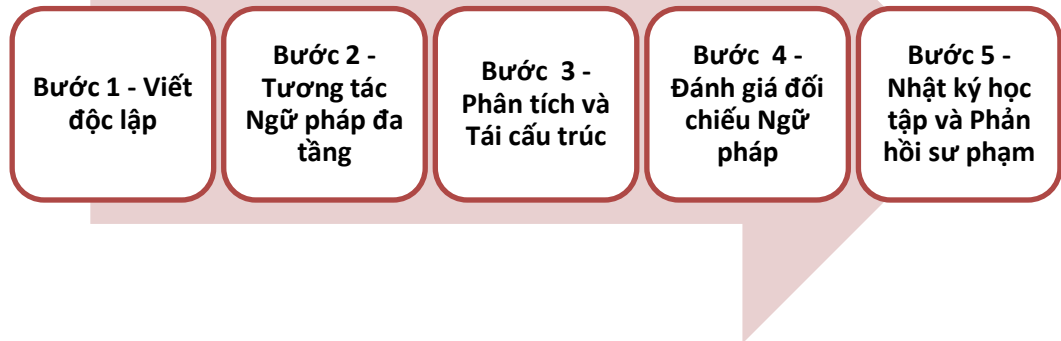
Nhận diện thời thì (Tenses): Kiểm tra tính nhất quán và phù hợp của các thì trong từng đoạn văn.

- **Sự hòa hợp Chủ - Vị (S-V Agreement):** rà soát các lỗi chia động từ theo chủ ngữ.
- **Cấu trúc câu (Sentence Structure):** Phát hiện câu thiếu thành phần (Fragments) hoặc câu chạy dài (Run-on sentences).
- **Tính súc tích ngữ pháp:** Thay thế các cấu trúc rườm rà bằng các cấu trúc ngữ pháp chuyên nghiệp hơn.
- **Ngữ pháp ngữ dụng:** AI phân tích xem cấu trúc câu đã đủ độ lịch sự và trang trọng hay chưa.
- **Yêu cầu bài tập củng cố:** AI tạo các câu bài tập dựa trên chính lỗi ngữ pháp sinh viên vừa mắc phải để luyện tập bù đắp.

Bước 3 - Phân tích và Tái cấu trúc (Analysis & Restructuring): Đây là bước trọng tâm của tính phản tư. Sinh viên không sao chép kết quả một cách thụ động mà phải nghiên cứu các giải thích ngữ pháp của AI. Sau đó, các em tự thực hiện việc viết lại (Rewrite) dựa trên sự thấu hiểu về bản chất lỗi, đảm bảo các cấu trúc câu được tái thiết lập một cách chuẩn xác.

Bước 4 - Đánh giá đối chiếu Ngữ pháp (Comparative Evaluation): Sinh viên đặt bản thảo đầu tiên và bản thảo cuối cùng cạnh nhau để thực hiện so sánh đối chiếu. Hoạt động này giúp người học tự nhìn thấy sự tiến bộ rõ rệt trong việc kiểm soát các cấu trúc câu phức và tính chuẩn xác của ngôn ngữ chuyên ngành sau khi có sự can thiệp của AI.

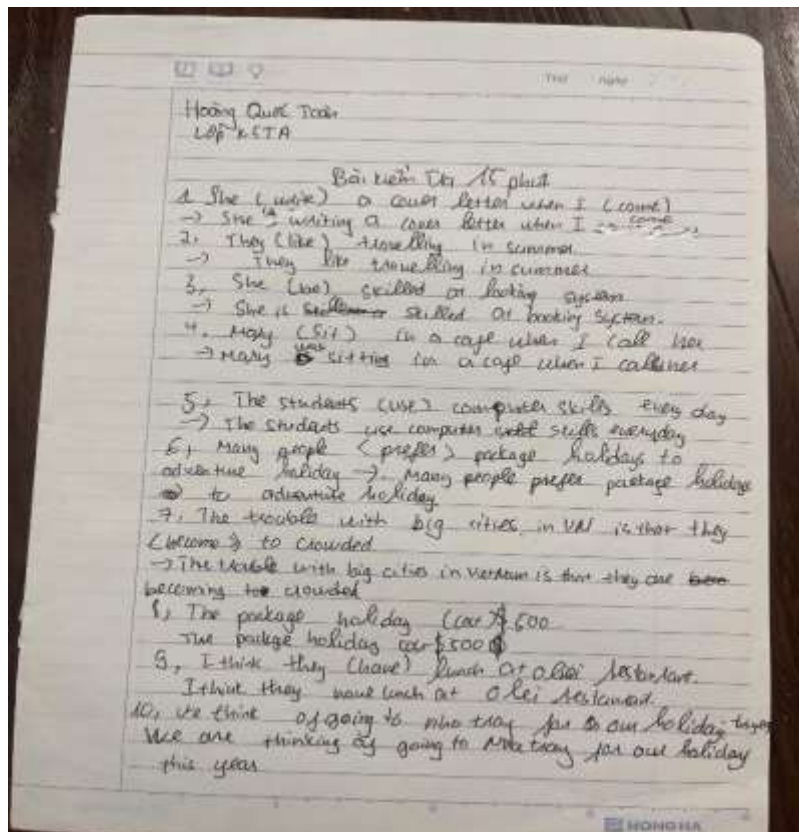
Bước 5 - Nhật ký học tập và Phản hồi sư phạm (Learning Log & Reporting): Sinh viên ghi chép các lỗi ngữ pháp "kinh điển" và những cấu trúc mới học được vào sổ theo dõi tự học. Ảnh chụp báo cáo được gửi cho giảng viên để nắm bắt các "lỗ hổng" ngữ pháp chung của cả lớp, từ đó có cơ sở điều chỉnh các hoạt động giảng dạy trực tiếp tại lớp một cách hiệu quả nhất.



Bảng 7. Quy trình sử dụng AI phân tích lỗi ngữ pháp

1.1.3 Ví dụ minh họa

Phần này trình bày các minh chứng thực tế về sản phẩm viết của sinh viên trong quá trình thực nghiệm, minh họa cụ thể việc vận dụng hệ thống câu lệnh (Prompts) để tương tác với công nghệ AI. Thông qua quy trình tương tác này, người học không chỉ củng cố kiến thức ngữ pháp hệ thống mà còn trực tiếp nhận diện và tự hiệu chỉnh (Self-correct) các sai sót liên quan đến thời thì (Tenses) và cấu trúc câu (Syntactic structures). Các sản phẩm dưới đây phản ánh bước chuyển biến từ những bản thảo sơ khởi còn tồn tại nhiều lỗi hệ thống sang các văn bản hoàn thiện, đảm bảo tính chuẩn xác và mạch lạc theo quy chuẩn thư tín thương mại.

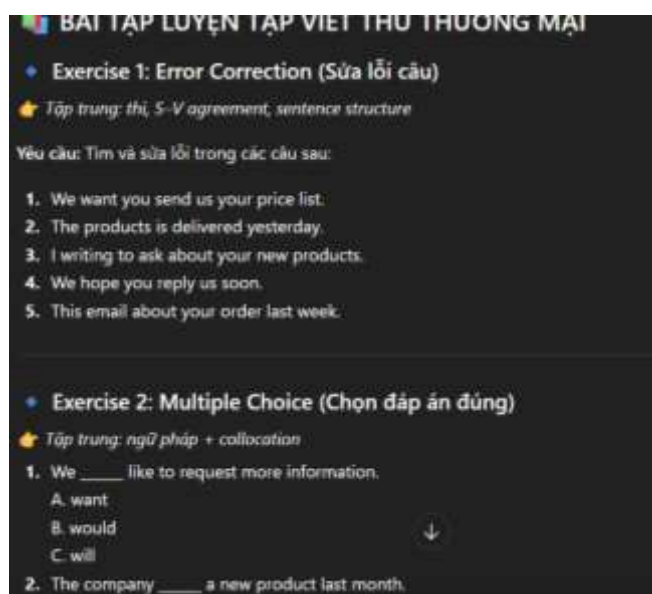


Ảnh 1. Bài viết của SV 01

Dựa trên các câu lệnh được hướng dẫn, sinh viên mã 01 nhận được các phản hồi như sau:

Câu	Lỗi	Loại lỗi	Nhận xét
1	<i>when I come</i>	Sai thì	Phải là came
3	<i>booking system</i>	Danh từ/collocation	→ booking systems / a booking system
4	<i>when I call her</i>	Sai thì	→ called
5	<i>use computer skills everyday</i>	Collocation + spelling	→ use computers / every day
6	<i>adventure holiday</i>	Số nhiều	→ holidays
7	<i>become too crowded</i>	Sai dạng động từ	→ are becoming
10	<i>We think of going</i>	Chưa tự nhiên	→ are thinking of going

Bảng 8. Bảng phân tích lỗi của bài viết học sinh do AI cung cấp



Ảnh 2. Hệ thống bài tập cá nhân hóa người học do AI đề xuất cho SV 01

1.2. Biện pháp 2: Phản hồi ngoại giao trong sửa lỗi ngữ pháp bằng AI

1.2.1. Mô tả biện pháp

Trong giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành (ESP) nói chung và soạn thảo thư tín thương mại nói riêng, rào cản lớn nhất đối với người học là việc chuyển đổi từ kiến thức ngữ pháp lý thuyết sang khả năng vận dụng ngôn ngữ linh hoạt trong các tình huống thực

tế. Để đảm bảo văn bản không chỉ chuẩn xác về mặt kỹ thuật mà còn đạt được mục tiêu chiến lược, việc tích hợp các mô hình mô phỏng giao tiếp như “Phản hồi có điều chỉnh/ Phản hồi ngoại giao” là một can thiệp sư phạm mang tính sáng tạo.

Về mặt lý luận, phương pháp này được xây dựng trên nền tảng của Ngữ dụng học (Pragmatics), nhấn mạnh sự tương quan giữa ngữ cảnh, đối tượng giao tiếp và các thiết chế xã hội trong việc lựa chọn ngôn ngữ. Theo Abrudan (2024), việc đặt sinh viên vào các tình huống giả định – nơi họ nhận phản hồi từ vị thế của một nhà quản lý hoặc đối tác chiến lược – giúp nâng cao nhận thức về hệ quả của các lỗi ngôn ngữ đối với tính chuyên nghiệp và hiệu suất giao dịch. Cách tiếp cận này tương đồng với khái niệm “Phản hồi định hướng người đọc” (*Reader-oriented feedback*), không chỉ giúp cải thiện chất lượng bản thảo mà còn củng cố năng lực tự điều chỉnh và tư duy phản biện ngôn ngữ của người học (Hyland & Hyland, 2006; Hyland & Xu, 2022).

Đây được xác định là phiên bản nâng cấp chuyên sâu của biện pháp phân tích cấu trúc cơ bản. Ở tầng bậc này, hệ thống câu lệnh (prompts) được thiết kế để AI không chỉ sửa lỗi mà còn đóng vai trò là một đối tác/nhà quản lý nhằm phân tích hệ quả của các lỗi ngữ pháp. Người học tham gia vào một chu trình phản hồi đa tầng: từ việc nhận diện lỗi cơ học (thì, sự hòa hợp chủ-vị) đến việc thấu hiểu tác động tâm lý của các lỗi đó đối với người nhận thông điệp. Sinh viên sẽ nhận thức rõ rằng một lỗi ngữ pháp không chỉ là sai quy tắc, mà còn là một nguy cơ làm suy giảm uy tín chuyên môn và tính thuyết phục trong giao dịch.

So với mức độ phân tích cấu trúc đơn thuần, biện pháp sử dụng AI để cung cấp các phản hồi về lỗi ngữ pháp theo chiến lược ngoại giao đã mang lại cho người học các phản hồi ở tầng bậc nhận thức cao hơn. Sinh viên không chỉ nhận được kết quả sửa lỗi mà còn được đặt vào vị thế của người phát ngôn trong môi trường thương mại, từ đó nhận thức rõ hệ quả của các lựa chọn cấu trúc ngữ pháp đối với uy tín và sự thành bại của giao dịch. Tiếp cận này giúp người học hình thành năng lực tự hiệu chỉnh dựa trên tư duy chiến lược thay vì chỉ chỉnh sửa bề mặt văn bản.

Dựa trên khung năng lực của Bovee & Thill (2016), hệ thống câu lệnh tương tác với AI được chuẩn hóa nhằm giúp sinh viên hiểu thấu đáo mối liên hệ giữa độ chính xác ngữ pháp và hiệu quả giao tiếp:

- **Tính chuyên nghiệp (Professionalism):** Đánh giá xem lỗi ngữ pháp (như chia sai thì) có làm suy giảm niềm tin của đối tác hay không.
- **Tính rõ ràng (Clarity):** Kiểm soát xem các câu thiếu thành phần có gây nhiễu hoặc làm sai lệch thông tin cốt lõi hay không.
- **Tính súc tích (Conciseness):** Tối ưu hóa cấu trúc câu để thông điệp gọn gàng nhưng vẫn giữ được sắc thái lịch thiệp.
- **Tính chính xác (Correctness):** Hiệu chỉnh triệt để các lỗi hệ thống về thời thì, sự hòa hợp chủ-vị.

- **Tính thuyết phục (Persuasiveness):** Vận dụng cấu trúc ngữ pháp để tác động tích cực đến hành vi của đối tác.

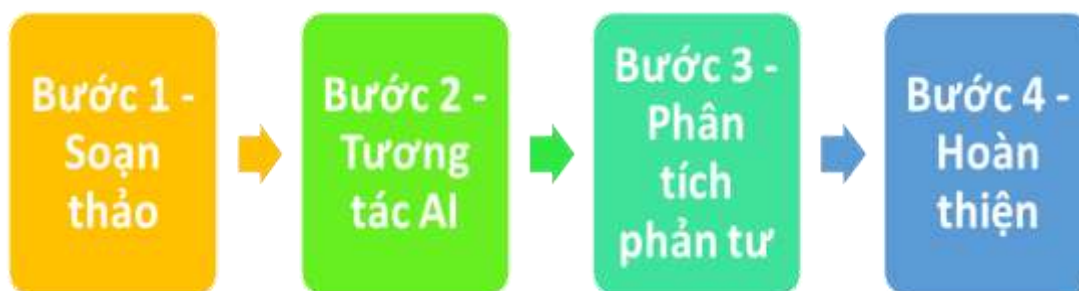
STT	Mục đích sư phạm	Prompt gợi ý	Kỹ năng phát triển
1	Nhận thức hệ quả ngữ dụng	Act as a business manager. How do the grammatical errors in this email affect your trust in my professionalism?	Nhận thức ngữ dụng
2	Đánh giá độ tin cậy	How do these tense mistakes change your perception of my competence as a business partner?	Tư duy phản biện
3	Đồng cảm giao tiếp	If you were a client, would you find this sentence structure clear and easy to follow? Why or why not?	Audience awareness
4	Hiệu chỉnh ngoại giao	Provide diplomatically phrased feedback on my grammar, focusing on how to sound more formal.	Pragmatic competence
5	So sánh hiệu quả	Compare the original and revised versions. Which one uses grammar more effectively to persuade a client?	Phân tích diễn ngôn

Bảng 9. Hệ thống câu lệnh mô phỏng chiến lược "Phản hồi ngoại giao"

1.2.2. Quy trình triển khai

Quy trình được thiết kế theo 4 bước tuần tự nhằm kích hoạt nhận thức siêu nhận thức (Metacognitive awareness):

- **Bước 1 - Soạn thảo (Drafting):** Sinh viên viết email dựa trên chủ đề giáo viên yêu cầu hoặc theo chương trình môn học.
- **Bước 2 - Tương tác AI (AI Feedback):** Nhập bài viết kèm bộ câu lệnh "Phản hồi ngoại giao" để AI đóng vai đối tác.
- **Bước 3 - Phân tích phản tư (Reflective Analysis):** Sinh viên phân tích tại sao lỗi ngữ pháp đó lại gây ra tác động tiêu cực về mặt ngoại giao và ghi chép vào nhật ký học tập.
- **Bước 4 - Hoàn thiện (Rewriting):** Hiệu chỉnh văn bản dựa trên sự thấu hiểu về cả ngữ pháp lẫn ngữ dụng.



Ảnh 3. Quy trình phản hồi ngoại giao trong sửa lỗi ngữ pháp bằng AI

1.2.3. Ví dụ minh họa

Phần này trình bày ngữ cảnh thực nghiệm minh họa thông qua sản phẩm viết của sinh viên, cụ thể hóa quy trình tích hợp các câu lệnh (Prompts) dựa trên chiến lược “Phản hồi ngoại giao” đã được đề xuất. Mục tiêu của phần minh họa này nhằm cung cấp cái nhìn trực quan về lộ trình vận hành, đồng thời phân tích các giá trị thực tiễn mà người học đạt được khi áp dụng AI để chuẩn hóa và tối ưu hóa văn bản thương mại.

Dưới đây là bản thảo sơ khởi của Sinh viên 02 (được đánh máy lại nguyên văn từ bản viết tay) để làm cơ sở cho quy trình phân tích:

Dear Ms Davis,

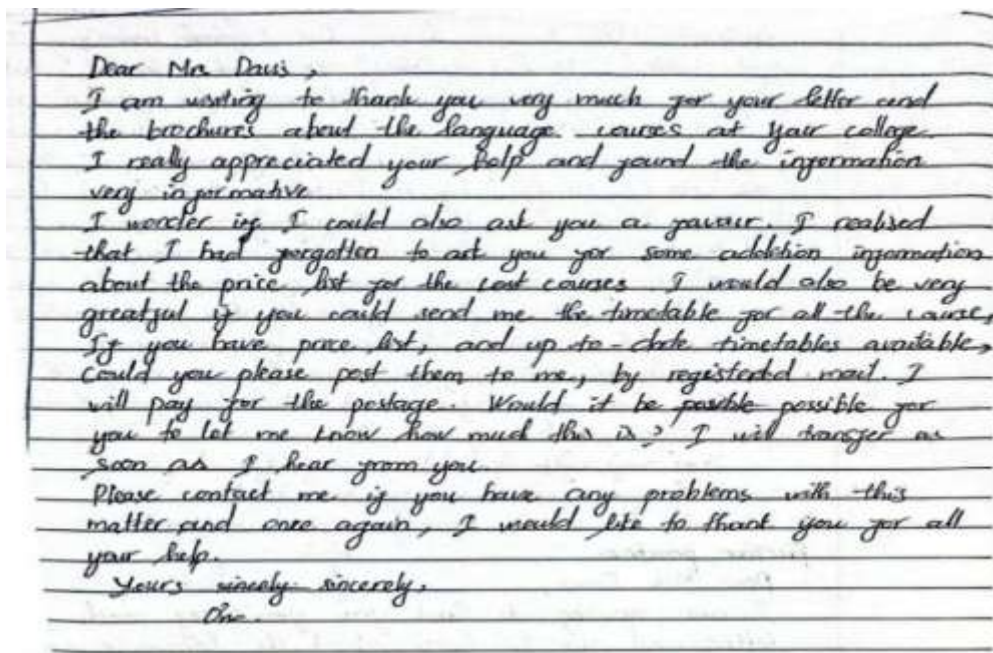
I am writing to thank you very much for your letter and the brochures about the language courses at your college. I really appreciated your help and found the information very informative.

I wonder if I could also ask you a favour. I realised that I had forgotten to ask you for some addition information about the price list for the test courses. I would also be very grateful if you could send me the timetable for all the courses.

If you have price list, and up to-date timetables available, could you please post them to me by registered mail. I will pay for the postage. Would it be possible possible for you to let me know how much this is? I will transfer as soon as I hear from you.

Please contact me if you have any problems with this matter and once again, I would like to thank you for all your help.

Yours sincerely,



Ảnh 4. Bài viết của sinh viên 02

Dưới đây là phần phân tích chi tiết bài viết của Sinh viên 02 dựa theo mô hình trên. Quá trình phân tích này không chỉ nhắm vào lỗi sai mà còn tập trung vào hệ quả ngữ dụng (tác động của lỗi sai đến người nhận) để kích hoạt tư duy chiến lược cho người học.

STT	Câu lệnh (Prompt)	Nội dung phản hồi của AI
1	Nhận thức hệ quả ngữ dụng: Act as a business manager. How do the grammatical errors in this email affect your trust in my professionalism?	Ở vị thế quản lý, tôi cảm thấy sự thiếu chuyên nghiệp. Cụm từ " ask you a favour " mang sắc thái cá nhân quá mức. Lỗi " addition information " (sai loại từ) cho thấy sự thiếu cẩn trọng, làm giảm độ tin cậy trong các giao dịch tài chính/hợp đồng.
2	Đánh giá độ tin cậy: How do these tense mistakes change your perception of my competence as a business partner?	Việc dùng " had forgotten " (quá khứ hoàn thành) trong bối cảnh này làm thông điệp trở nên rườm rà. Một đối tác năng động cần sử dụng thời thì gãy gọn để thể hiện sự quyết đoán và nắm bắt vấn đề trực diện.
3	Đồng cảm giao tiếp: If you were a client, would you find this sentence structure clear and easy to follow? Why or why not?	Cấu trúc câu bị "vấp" do thiếu mạo từ " a price list " và lỗi lặp từ " possible possible ". Người nhận phải tốn thêm nỗ lực để giải mã ý định của bạn, điều này gây ức chế và làm giảm hiệu suất giao tiếp.
4	Hiệu chỉnh ngoại giao: Provide diplomatically phrased feedback on my	Hãy thay cấu trúc khẳng định trực diện " I will pay " bằng cấu trúc ngoại giao " I would be happy to cover... ". Sửa lỗi chính tả " greatful "

	<i>grammar, focusing on how to sound more formal.</i>	→ " grateful " và loại từ " addition " → " additional " để đạt chuẩn mực thư thương mại.
5	So sánh hiệu quả: <i>Compare the original and revised versions. Which one uses grammar more effectively to persuade a client?</i>	Bản hiệu chỉnh hiệu quả hơn vượt trội. Việc sử dụng các động từ khuyết thiếu (would/could) tạo ra không gian đàm phán cởi mở. Ngữ pháp chính xác giúp thông điệp truyền đi thông suốt, tạo sự an tâm và thúc đẩy đối tác phản hồi nhanh hơn.

Bảng 10. Bảng minh họa phân tích của bài viết của sinh viên 02

Như vậy, việc áp dụng chiến lược “Phản hồi ngoại giao” đã giúp Sinh viên 02 đạt được các bước tiến sau:

- Về ngữ pháp: Chuyển đổi từ việc "biết lỗi" sang việc "hiểu hệ quả", giúp sinh viên tự khắc phục các lỗi về loại từ (*additional*) và chính tả (*grateful*) một cách triệt để.
- Về sắc thái (Register): Thay thế cách diễn đạt cá nhân "*ask you a favour*" bằng cấu trúc chuyên nghiệp "*I would like to request*".
- Về nhận thức: Sinh viên bắt đầu có thói quen soi xét văn bản dưới lăng kính của người nhận (Audience awareness), đây là kỹ năng cốt lõi của một sinh viên chuyên ngữ hướng tới là một người sử dụng tiếng Anh trong môi trường văn phòng công sở và công ty thương mại trong môi trường làm việc quốc tế trong tương lai.

2. Ứng dụng công nghệ AI trong phát hiện và sửa lỗi từ vựng

2.1. Mô tả biện pháp: Phản hồi từ vựng bằng AI

Như đã miêu tả trong phần cơ sở lý luận và thực tiễn, cũng giống như đa số người học ngoại ngữ khác, có khoảng 40% sinh viên lớp K5TA gặp khó khăn đáng kể trong việc sử dụng từ vựng một cách chính xác và phù hợp ngữ cảnh, đặc biệt là trong các tình huống giao tiếp chuyên nghiệp thuộc về lĩnh vực kinh doanh thương mại – thương mại hoặc môi trường công sở. Các lỗi từ vựng (lexical errors), bao gồm sai cụm từ/từ, sai chính tả, lựa chọn từ không phù hợp ngữ vực (register), và thiếu chính xác về sắc thái nghĩa (semantic nuance), thường làm giảm tính hiệu quả và độ tin cậy của thư thương mại. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo (AI), đặc biệt là các mô hình ngôn ngữ lớn như ChatGPT, cùng với các công cụ hỗ trợ viết như Grammarly và QuillBot, đã mở ra những hướng tiếp cận mới trong việc cung cấp phản hồi ngôn ngữ tự động. Những công cụ này không chỉ phát hiện lỗi mà còn đưa ra các gợi ý thay thế mang tính ngữ cảnh, góp phần nâng cao độ chính xác và tính học thuật của văn bản. Nói cách khác, AI không chỉ là công cụ sửa lỗi mà còn là một hệ thống phản hồi từ vựng có định hướng, giúp người học phát triển năng lực viết thư thương mại một cách chủ động, có ý thức và bền vững.

Cụ thể, công cụ như Grammarly có khả năng phát hiện các lỗi kết hợp từ không tự nhiên (misuse of collocations), vốn là một trong những lỗi phổ biến của người học ngoại

ngữ. Dựa trên dữ liệu ngôn ngữ lớn (large corpora), hệ thống này có thể xác định những tổ hợp từ không phù hợp và đề xuất các phương án thay thế mang tính chuẩn xác hơn trong ngữ cảnh kinh doanh. Ví dụ, các cụm từ như “*make a contract*” có thể được sửa thành “*sign a contract*”, giúp người học dần hình thành nhận thức đúng về cách sử dụng từ vựng trong môi trường chuyên nghiệp. Trong khi đó, ChatGPT có thể hỗ trợ người học chuyển đổi các biểu thức mang tính khẩu ngữ sang văn phong trang trọng phù hợp với thư thương mại. Công cụ như QuillBot cho phép người học diễn đạt lại câu (paraphrasing) với nhiều lựa chọn từ vựng khác nhau, từ đó hạn chế tình trạng lặp từ (lexical repetition). Thông qua việc tiếp xúc với các biến thể diễn đạt, người học có thể mở rộng vốn từ và nâng cao khả năng lựa chọn từ ngữ phù hợp với từng ngữ cảnh cụ thể. Điều này không chỉ cải thiện tính linh hoạt trong ngôn ngữ mà còn giúp văn bản trở nên tự nhiên và chuyên nghiệp hơn.

Do đó, trong nghiên cứu, tác giả nghiên cứu đã hướng dẫn sinh viên sử dụng 3 ứng dụng là ChatGPT, Grammarly và Quillbot để hỗ trợ sinh viên trong việc nhận diện và chữa các lỗi sai liên quan đến từ vựng chuyên ngành thương mại, trong viết thư thương mại (Hệ thống câu lệnh được miêu tả trong phần phụ lục).

2.2. Quy trình triển khai

Mặc dù ba công cụ (QuillBot, ChatGPT, Grammarly) có cơ chế hoạt động khác nhau, quy trình khai thác đều tuân theo một chuỗi 7 bước sơ phạm tương đối thống nhất, bao gồm:

❖ Bước 1: Viết bản nháp (Drafting)

Sinh viên viết bản nháp thư thương mại bằng tiếng Anh mà không sử dụng AI, nhằm đảm bảo thể hiện năng lực ngôn ngữ thực tế và xác định rõ các lỗi từ vựng cá nhân.

Bước 2: Nhập dữ liệu vào công cụ AI

Sinh viên sao chép nội dung email và đưa vào công cụ tương ứng:

- QuillBot: dán vào mục *Paraphraser* (không dùng ảnh)
- ChatGPT: nhập kèm prompt yêu cầu kiểm tra từ vựng (có thể dùng ảnh)
- Grammarly: dán vào Grammarly Editor (không dùng ảnh)

❖ Bước 3: Quan sát và phân tích phản hồi

Sinh viên đọc kỹ các gợi ý từ AI, tập trung vào:

- lỗi collocation
- lựa chọn từ (word choice)
- mức độ trang trọng (formal vs. informal) của từ vựng
- các phương án diễn đạt thay thế

❖ Bước 4: Hiểu bản chất lỗi (Error Awareness)

Người học cần:

- so sánh bản gốc và bản sửa
- yêu cầu giải thích thêm (đặc biệt với ChatGPT), nhằm hiểu lý do của lỗi sai và biện pháp khắc phục

❖ **Bước 5: Chỉnh sửa có chọn lọc (Selective Editing)**

Sinh viên chỉnh sửa lại email dựa trên gợi ý của AI, kiểm tra chéo với từ điển chính thống, lựa chọn những phương án phù hợp nhất với mục đích giao tiếp, tránh sao chép toàn bộ một cách thụ động.

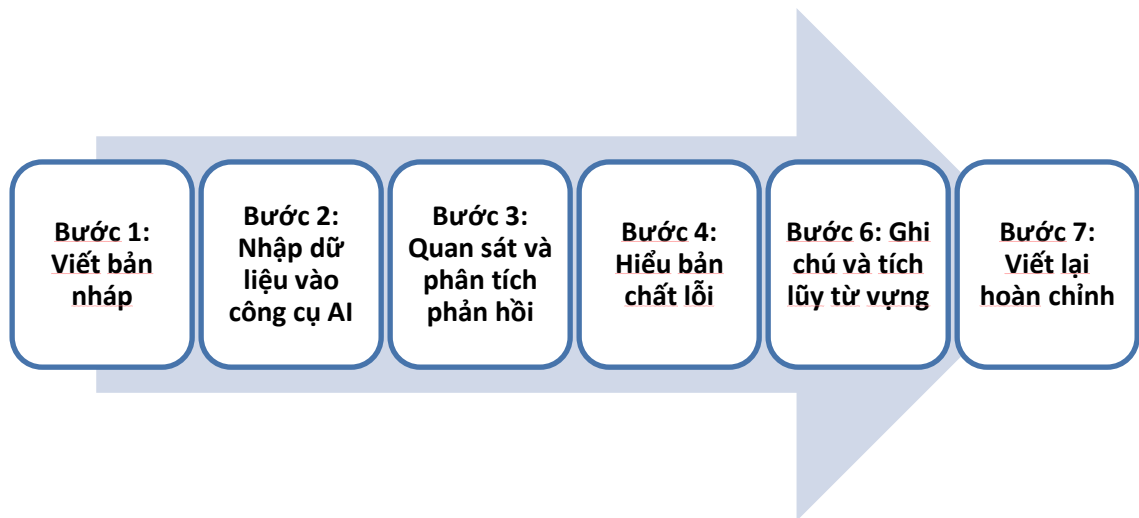
❖ **Bước 6: Ghi chú và tích lũy từ vựng (Lexical Notebook)**

Tổng hợp các cấu trúc và ghi vào sổ tay ghi vào sổ tay để luyện tập.

❖ **Bước 7: Viết lại hoàn chỉnh (Rewriting & Refinement)**

Sinh viên viết lại phiên bản cuối cùng của email, đảm bảo:

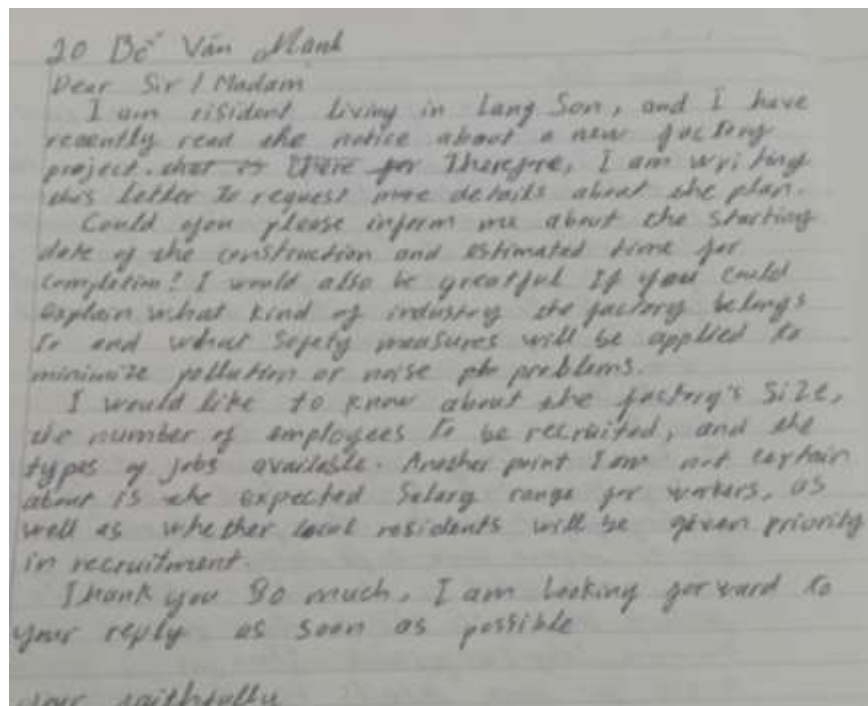
- độ chính xác từ vựng (lexical accuracy)
- phù hợp ngữ vực (formal register)
- đa dạng và tự nhiên (lexical variety)
- nhất quán về giọng điệu (tone consistency)



Ảnh 5. Quy trình phản hồi từ vựng bằng AI

2.3. Ví dụ minh họa

Phần này trình bày các sản phẩm viết của sinh viên thuộc ba lớp K5TA, kết hợp với việc phân tích các phản hồi do công nghệ AI tạo ra trong quá trình hỗ trợ người học nhận diện và điều chỉnh lỗi từ vựng.



Ảnh 6. Bài viết của sinh viên 04

Phần	Nội dung chi tiết
1. Giải thích lỗi từ vựng (Why inappropriate in business context)	Một số lựa chọn từ vựng trong thư chưa phù hợp vì: • “I am resident living in Lang Son” → ✗ Thiếu mạo từ và collocation chưa tự nhiên → ✓ <i>I am a resident of Lang Son</i> → “resident of” là collocation chuẩn. • “make a contract” (nếu dùng) → ✗ Sai collocation → ✓ <i>sign a contract</i> → “sign” là động từ đi kèm chuẩn trong tiếng Anh thương mại. • “want to know” / “want to ask” → ✗ Quá trực tiếp, mang tính khẩu ngữ → ✓ <i>would like to inquire / would like to know</i> → yêu cầu tính lịch sự trong business writing. • “what kind of industry the factory belongs to” → ✗ Cấu trúc chưa tự nhiên → ✓ <i>the type of industry the factory operates in</i>. • “noise problems” → ✗ Chưa tự nhiên → ✓ <i>noise pollution</i>. Tổng kết lỗi: sai collocation, thiếu formal register, lựa chọn từ chưa chuyên nghiệp.
2. Phân biệt “ask about” vs “inquire about”	ask about: dùng trong ngữ cảnh giao tiếp hàng ngày, mang tính informal. inquire about: mang tính formal, dùng trong business/academic writing. Ví dụ: <i>I want to ask about your price</i> (không phù hợp) ✓ <i>I would like to inquire about your pricing</i> (chuẩn business)

Kết luận: trong thư thương mại cần ưu tiên “inquire about”.

Dear Sir/Madam,

I am a resident of Lang Son and recently came across a notice regarding a new factory project. I am writing to request further information about this development.

Could you please inform me of the planned starting date of construction and the estimated time for completion? I would also appreciate it if you could clarify the type of industry the factory operates in, as well as the safety measures that will be implemented to minimize pollution and noise impact. In addition, I would like to inquire about the size of the factory, the number of employees to be recruited, and the types of positions available. I would also be grateful if you could provide information regarding the expected salary range and whether local residents will be given priority in recruitment. Thank you for your time and consideration. I look forward to your response at your earliest convenience.

Yours faithfully,

Một số cách cải thiện từ vựng trong bài: • *I would like to know* → *I would like to inquire* • *tell me* → *provide information / clarify* • *jobs* → *positions / employment opportunities*

Nguyên tắc: - tránh lặp từ phổ thông (know, ask, about) - tăng sử dụng từ học thuật và business expressions

make a contract → ✓ sign a contract

do a complaint → ✓ file a complaint

strong pollution → ✓ severe pollution

Exercise: Correct vocabulary errors

1. *I want to ask about your company policy.*

2. *We will make a contract next week.*

3. *Please give me information about your price.*

4. *We are waiting your reply.* 5. *The factory causes strong noise problems.*

Đáp án:

1. → *I would like to inquire about your company policy.*

3. Rewrite (phiên bản cải thiện)

4. Cải thiện lexical variety

5. Ví dụ collocations đúng – sai

6. Bài tập luyện (Practice Tasks)

2. → *We will sign a contract next week.*
3. → *Please provide information about your pricing.*
4. → *We are looking forward to your reply.*
5. → *The factory causes severe noise pollution.*

Bảng 11. Phân tích và sửa lỗi từ vựng trong thư thương mại của SV 04

3. Ứng dụng công nghệ AI trong sửa lỗi văn phong

3.1. Mô tả biện pháp: Phản hồi đa tầng bằng AI trong sửa lỗi văn phong

Việc sinh viên nhầm lẫn giữa văn phong trang trọng (formal) và thân mật (informal) là một rào cản lớn trong giao tiếp chuyên nghiệp. Trong bối cảnh giảng dạy tại trường Cao đẳng, nơi thời lượng thực hành trên lớp có hạn, việc biến AI thành một "người phản biện văn phong" là giải pháp tối ưu. Trong nghiên cứu này, chiến lược “phản hồi đa tầng” khi sử dụng AI được áp dụng để hỗ trợ sinh viên sửa lỗi về phong cách viết thư thương mại. Theo đó, thay vì chỉ yêu cầu AI sửa lỗi, sinh viên được hướng dẫn tương tác với AI theo ba cách thức kiểm soát chính như sau:

Cấp độ kiểm soát	Nội dung thực hiện	Mục tiêu sư phạm
Tầng 1: Kiểm soát Sắc thái (Register Control)	AI nhận diện và phát hiện các yếu tố không phù hợp: từ viết tắt (<i>don't, ASAP</i>), ngôn ngữ khẩu ngữ (<i>slang</i>), hoặc các biểu tượng cảm xúc.	Điều chỉnh mức độ trang trọng (Formality) phù hợp với chuẩn mực kinh doanh quốc tế.
Tầng 2: Kiểm soát Cấu trúc (Structural Integrity)	AI rà soát sự hiện diện của 5 thành phần bắt buộc: Lời chào (Salutation), Phần mở đầu, Nội dung chính, Phần kết và Chữ ký chuyên nghiệp.	Đảm bảo tính hoàn thiện của một văn bản hành chính theo lý thuyết thể loại (Genre Theory) của Swales (1990).
Tầng 3: Kiểm soát Mạch lạc (Layout & Cohesion)	AI đánh giá bố cục trình bày, cách ngắt đoạn (Paragraphing) và trình tự logic của các luồng thông tin.	Tối ưu hóa trải nghiệm đọc và đảm bảo tính thẩm mỹ, chuyên nghiệp của văn bản in ấn/điện tử.
Tầng 4 – Mở rộng và cá nhân hóa	AI cung cấp thêm mẫu câu, cấu trúc hoặc chiến lược viết tương tự để người học vận dụng vào các tình huống khác.	

Bảng 12. Bốn cấp độ kiểm soát sắc thái và hình thức qua AI

Điểm đột phá của biện pháp này là khả năng thiết lập AI đóng vai trò người nhận giả định như Giám đốc điều hành hoặc Đối tác chiến lược.

Theo quan điểm của Lý thuyết Lịch sự (Politeness Theory) của Brown và Levinson (1987), việc mô phỏng này giúp sinh viên hiểu rằng việc sử dụng sai sắc thái ngôn ngữ không chỉ là lỗi kỹ thuật, mà còn là một thất bại dụng học (Pragmatic failure) có thể gây tổn hại đến diện mạo xã hội (Face) của các bên. Thông qua cơ chế phản hồi nhiều tầng này, người học không chỉ sửa lỗi tức thời mà còn hình thành nhận thức về phong cách viết, từ đó nâng cao khả năng lựa chọn ngôn ngữ phù hợp với mục đích giao tiếp trong viết thư. Biện pháp này đặc biệt hiệu quả trong dạy học viết thư tiếng Anh, nơi yêu cầu sự khác biệt rõ ràng giữa các phong cách như trang trọng (formal), bán trang trọng (semi-formal) và thân mật (informal).

Lớp	Câu lệnh	Nội dung đầy đủ
Lớp 1: Kiểm soát Văn phong & Quy cách (Register & Etiquette)	Câu lệnh 1 (Phát hiện lỗi viết tắt)	"Hãy kiểm tra bài viết sau của tôi. Tôi có đang sử dụng các từ viết tắt (contractions) như 'I'm', 'can't' hay các ký hiệu như '&', 'ASAP' không? Nếu có, hãy liệt kê chúng và giải thích tại sao không nên dùng trong thư trang trọng."
	Câu lệnh 2 (Phân tích sự trang trọng)	"Đánh giá mức độ trang trọng (formal) của bức thư này trên thang điểm 10. Những câu nào đang mang phong cách nói (informal) hoặc ngôn ngữ nhắn tin (textspeak)?"
Lớp 2: Kiểm soát Cấu trúc & Bố cục (Structure & Layout)	Câu lệnh 3 (Kiểm tra thành phần bắt buộc)	"Phân tích cấu trúc bức thư này theo 5 phần tiêu chuẩn: Salutation, Opening, Body, Closing, và Sign-off. Tôi có thiếu phần nào không? Các phần đã được ngắt đoạn logic chưa?"
	Câu lệnh 4 (Phát hiện câu thiếu thành phần)	"Hãy rà soát xem có câu nào trong bài là 'sentence fragment' (câu thiếu động từ hoặc tân ngữ) không? Đặc biệt là ở các câu phức mà tôi đã sử dụng."
Lớp 3: Mô phỏng Phản hồi & Tư duy Ngoại giao (Diplomatic Thinking)	Câu lệnh 5 (Đóng vai người nhận)	"Hãy đóng vai một Đối tác kinh doanh lần đầu làm việc với tôi. Sau khi đọc bức thư này, ông có thấy tôi thiếu chuyên nghiệp vì cách dùng từ hay ký hiệu không? Ông có cảm thấy tôi đang quá thân mật không?"
	Câu lệnh 6 (Yêu cầu giải thích ngữ pháp)	"Tại sao AI lại khuyên tôi dùng 'I have not received' thay vì 'I don't receive yet' trong ngữ cảnh này? Hãy giải thích quy tắc ngữ pháp liên quan để tôi ghi vào sổ tay."

Lớp 4: Tự rèn luyện & Củng cố (Scaffolded Practice)	Câu lệnh 7 (Tạo bài tập thực hành)	"Dựa trên những lỗi về văn phong và cấu trúc tôi vừa mắc phải, hãy tạo 3 câu bài tập thực hành 'Viết lại câu' (Rewrite) để tôi luyện tập cách chuyển từ văn phong thân mật sang trang trọng."
--	---	---

Bảng 13. Hệ thống câu lệnh sửa lỗi phong cách viết thư

3.2. Quy trình triển khai

Tiến trình này được thiết kế dựa trên quan điểm của Zimmerman (2002) về học tập tự điều chỉnh, chuyển đổi vai trò của AI từ một công cụ sửa lỗi đơn thuần thành một "cố vấn ngôn ngữ" chuyên sâu.

Giai đoạn 1: Chuẩn hóa kỹ thuật và Làm sạch văn bản (Technical Sanitization)

Ở giai đoạn sơ khởi, sinh viên tập trung vào việc xử lý các lỗi cơ học gây cản trở sự tương minh của thông điệp.

Mục tiêu: Loại bỏ các từ viết tắt không chính thức, ký hiệu khẩu ngữ và hiệu chỉnh các lỗi câu thiếu thành phần bắt buộc (Fragments).

Triển khai: Sử dụng Lệnh 1 & 4 trong hệ thống Prompt. Việc làm sạch văn bản ở tầng bậc này giúp sinh viên thiết lập nền tảng ngữ pháp chuẩn xác trước khi tiến hành các bước điều chỉnh sắc thái phức tạp hơn.

Giai đoạn 2: Điều chỉnh Sắc thái và Quy chuẩn thể loại (Register & Genre Alignment)

Sau khi văn bản đã chuẩn xác về kỹ thuật, sinh viên tiến hành tinh chỉnh để phù hợp với đặc thù của thư tín thương mại quốc tế.

Mục tiêu: Điều chỉnh mức độ trang trọng (Formal register) và tối ưu hóa bố cục văn bản theo các quy ước nghề nghiệp.

Triển khai: Sử dụng Lệnh 2 & 3. Sinh viên học cách lựa chọn từ vựng và cấu trúc câu có độ lịch sự cao, đồng thời đảm bảo tính mạch lạc (Cohesion) giữa các đoạn văn.

Giai đoạn 3: Phân tích Dụng học và Phát triển Tư duy Nghề nghiệp (Pragmatic & Professional Reflection)

Đây là giai đoạn cốt lõi để phát triển Năng lực nhận thức (Metacognitive awareness). Sinh viên không chỉ nhận kết quả sửa lỗi mà phải thấu hiểu hệ quả của ngôn ngữ.

Mục tiêu: Phân tích phản hồi của AI dưới lăng kính của một nhà quản lý hoặc đối tác để hiểu "tại sao mình sai" và lỗi đó ảnh hưởng thế nào đến uy tín doanh nghiệp.

Triển khai: Sử dụng Lệnh 5 & 6. Quá trình này giúp sinh viên hình thành sự đồng cảm với độc giả (Audience awareness) – một kỹ năng then chốt trong giao tiếp kinh doanh chuyên nghiệp (Bovee & Thill, 2016).

Giai đoạn 4: Củng cố và Lưu trữ lộ trình học tập (Consolidation & Documentation)

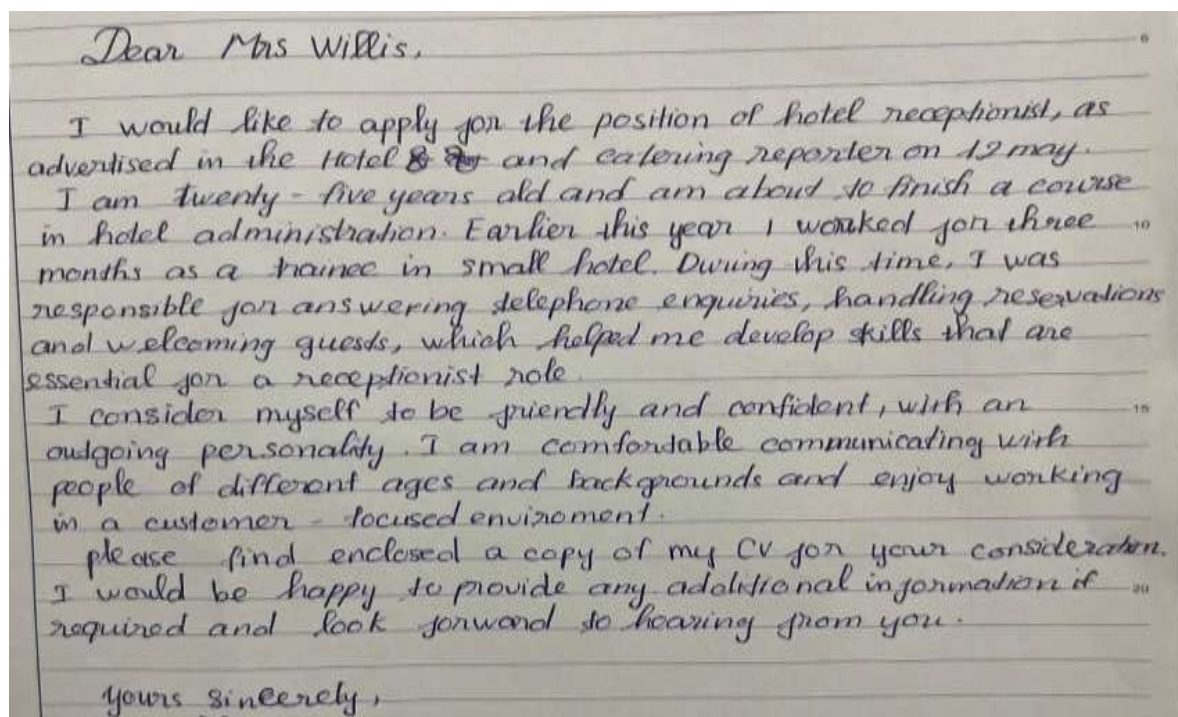
Giai đoạn cuối cùng hướng tới việc biến tri thức tạm thời thành kỹ năng bền vững.

Mục tiêu: Thực hiện các biên thể bài tập củng cố và ghi chép các lỗi hệ thống vào hồ sơ cá nhân để tránh tái diễn sai sót.

Triển khai: Sử dụng Lệnh 7 để tạo các bài tập thực hành tương tự và cập nhật vào Sổ theo dõi tự học với AI. Việc này giúp sinh viên hệ thống hóa các nhóm lỗi cá nhân, từ đó xây dựng chiến lược viết hiệu quả hơn trong tương lai.

3.3. Ví dụ minh họa

Phần này minh họa cách sử dụng công nghệ AI để sinh viên nhận diện lỗi về phong cách viết thư và tìm cách khắc phục.



Ảnh 7. Bài viết thư của sinh viên 04

STT	Nội dung phân tích	Kết quả đánh giá	Nhận xét học thuật
1	Kiểm tra viết tắt (contractions & symbols)	Không có	Không sử dụng dạng rút gọn (<i>I'm, don't</i>) hoặc ký hiệu (&, ASAP) → phù hợp chuẩn mực văn phong trang trọng trong thư xin việc
2	Mức độ trang trọng (Formality)	8.5 / 10	Giọng điệu lịch sự, chuẩn mực (<i>I would like to apply..., I look forward to...</i>). Tuy nhiên, một số biểu đạt mang tính “learner-like”, chưa đạt mức tinh luyện của business writing
3	Cấu trúc 5 phần (Structure)	Đầy đủ	Bao gồm: Salutation, Opening, Body, Closing, Sign-off. Bố cục logic nhưng phần Body nên tách đoạn để tăng readability

4	Sentence fragments	Không có	Tất cả câu đều đầy đủ cấu trúc. Tuy nhiên có xu hướng dùng câu dài → cần kiểm soát để tránh giảm clarity
5	Đánh giá từ góc nhìn đối tác	Trung bình khá	Không gây cảm giác thiếu chuyên nghiệp, nhưng chưa tạo ấn tượng mạnh do từ vựng và cấu trúc còn đơn giản
6	Giải thích ngữ pháp (Present Perfect)	Đúng nguyên tắc	<i>I have not received</i> đúng vì diễn tả hành động chưa xảy ra đến hiện tại; <i>I don't receive yet</i> sai về thì và trạng từ “yet”
7	Bài tập Rewrite (luyện tập)	Phù hợp	Có thể chuyển từ văn phong đơn giản → trang trọng bằng cách nâng cấp cấu trúc và từ vựng

Bảng 14. Phản hồi đa tầng đối với bài viết thư của sinh viên 03

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả kết quả nghiên cứu

Trong quá trình triển khai sáng kiến kinh nghiệm, sinh viên thực hiện tổng cộng 05 bài kiểm tra theo lộ trình môn học: 03 bài thường xuyên, 01 bài định kỳ và 01 bài cuối kỳ. Để đảm bảo tính khách quan trong việc đánh giá hiệu quả sáng kiến, tác giả căn cứ vào kết quả của các bài kiểm tra định kỳ và cuối kỳ để đo lường sự phát triển của người học.

Bảng số liệu thống kê mô tả dưới đây phản ánh tiến trình thay đổi về năng lực viết thư thương mại của sinh viên qua 4 cột mốc đánh giá (từ TX1 đến GK). Các chỉ số về giá trị trung tâm (Mean, Median, Mode) và độ phân tán (SD) cho thấy một quỹ đạo tăng trưởng rõ nét và ổn định.

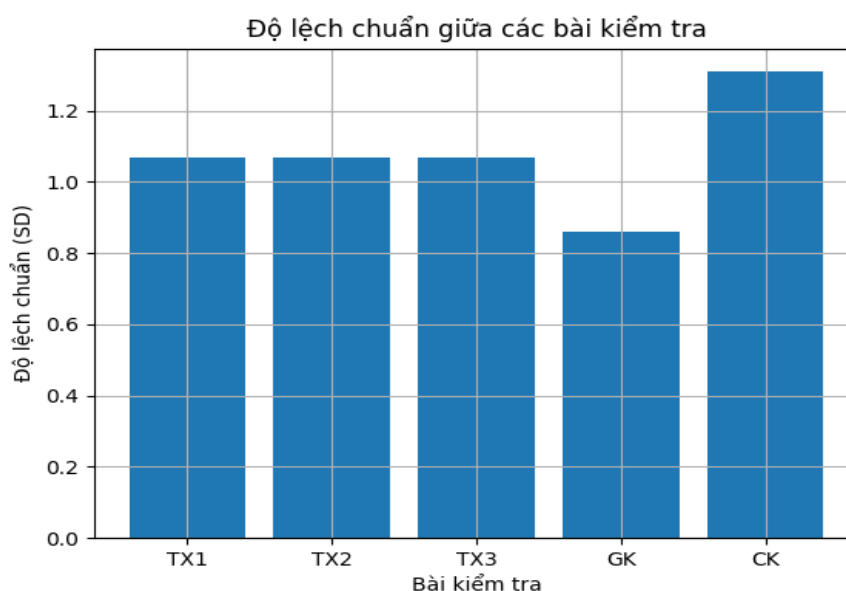
Điểm thành phần	Mean (Điểm trung bình)	Median (Điểm trung vị)	Mode (Điểm mô hình)	Min (Điểm thấp nhất)	Max (Điểm cao nhất)	Độ lệch chuẩn (SD)
TX1	5.59	5.5	5.5	3.5	8.5	1.07
TX2	6.09	6.0	6.0	4.0	9.0	1.07
TX3	7.09	7.0	7.0	5.0	10.0	1.07
GK	7.39	7.0	8.0	5.0	9.0	0.86
CK	7.35	7.8	8.3	4.8	9.3	1.31

Bảng 15. Mô tả dữ liệu các điểm kiểm tra

Dữ liệu cho thấy điểm trung bình (Mean) tăng dần qua từng giai đoạn: từ mức trung bình yếu (5.59 ở TX1) lên mức khá (7.39 ở GK). Cụ thể, điểm trung bình tăng từ 5.59

(TX1) lên 6.09 (TX2) và đạt 7.09 (TX3), tiếp tục phản ánh sự cải thiện liên tục trong giai đoạn kiểm tra thường xuyên.

Đối với bài kiểm tra định kỳ và cuối kỳ, dữ liệu cho thấy sự hình thành hai nhóm năng lực tương đối tách biệt: nhóm sinh viên đạt mức khá–giỏi (7.5–9.3) và nhóm trung bình–yếu (4.8–6.5). Mặc dù điểm trung bình tương đương điểm kiểm tra định kỳ, nhưng điểm trung vị (7.8) và mode (8.3) cao hơn điểm trung bình, cho thấy phân phối điểm lệch trái (negative skewness) – tức là đa số sinh viên đạt điểm khá–giỏi, nhưng bị kéo xuống bởi một nhóm điểm thấp. Khoảng biến thiên rộng (4.8–9.3) phản ánh mức độ phân hóa cao nhất trong toàn bộ các bài đánh giá. Tổng thể, dữ liệu thể hiện xu hướng tiến bộ rõ ràng nhưng có dấu hiệu chững lại ở giai đoạn cuối, hàm ý sự khác biệt giữa hiệu suất trong quá trình học có hỗ trợ và năng lực thực hiện độc lập.



Ảnh 8. Độ lệch chuẩn của các bài kiểm tra

Xu hướng điểm tăng đều qua các bài kiểm tra được củng cố khi phân tích độ phân tán (SD) của kết quả 5 bài kiểm tra, việc độ lệch chuẩn không thay đổi ($SD \approx 1.07$) và tương quan hoàn hảo ($r = 1.00$) giữa các bài kiểm tra thường xuyên cho thấy các bài đánh giá này có mức độ tương đồng cao về nội dung và yêu cầu. Điều này phản ánh đúng chủ đích thiết kế của nghiên cứu, khi các bài TX được xây dựng tương đối đồng nhất về ngữ pháp và văn phong, chỉ điều chỉnh ở mức độ từ vựng nhằm tạo điều kiện luyện tập có kiểm soát. Dù độ phân tán SD của bài kiểm tra định kỳ giảm xuống còn 0.86, nhưng kết quả phân tích cho thấy bài thi kết thúc môn học (CK) có độ lệch chuẩn 1.31, cao nhất trong tất cả các hình thức đánh giá. Đồng thời, khoảng điểm dao động rộng từ 4.8 đến 9.3 cho thấy mức độ phân tán lớn, phản ánh sự khác biệt rõ rệt về năng lực giữa các sinh viên.

4.2. Đánh giá kết quả nghiên cứu

4.2.1 Tính mới, tính sáng tạo

Trong thực tiễn giảng dạy, hoạt động sửa lỗi bài viết thư thương mại chủ yếu dựa vào hai hình thức: phản hồi của giảng viên (Teacher's Feedback) và sửa lỗi chéo giữa sinh viên (Peer Correction). Tuy nhiên, khảo sát tại lớp K5TA cho thấy những bất cập rõ rệt:

- Giới hạn thời gian: Với sĩ số 33 sinh viên, giảng viên khó có thể cung cấp phản hồi chuyên sâu, cá nhân hóa cho từng bài viết trong khuôn khổ một tiết học.
- Thiếu độ tin cậy nhận thức: Sinh viên thường hoài nghi chất lượng phản hồi từ bạn học do chênh lệch năng lực chưa rõ ràng, dẫn đến việc tiếp nhận mang tính hình thức.

Sáng kiến này đề xuất một hướng tiếp cận thay thế, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm thiết lập cơ chế phản hồi “tức thì – chính xác – nhất quán”, góp phần giảm tải cho giảng viên và nâng cao độ tin cậy trong quá trình sửa lỗi.

Điểm đột phá của sáng kiến không nằm ở việc sử dụng AI đơn thuần, mà ở việc thiết kế một hệ thống câu lệnh có cấu trúc, được xây dựng dựa trên các tiêu chí đánh giá một bài viết thư hiệu quả theo quan điểm của các nhà ngôn ngữ học ứng dụng (ví dụ: tính phù hợp ngữ vực – register, tính chính xác ngữ pháp – grammatical accuracy, tính thích hợp từ vựng – lexical appropriateness, và tính mạch lạc diễn ngôn – discourse coherence). Thông qua hệ thống này, AI được “định hướng” để hoạt động như một công cụ phân tích ngôn ngữ chuyên sâu, thay vì chỉ cung cấp đáp án bề mặt.

Cụ thể, hệ thống câu lệnh được chuẩn hóa theo từng nhóm lỗi, giúp định hướng tư duy phân tích cho sinh viên:

- Nhóm lỗi ngữ pháp (Grammatical Competence): Không chỉ phát hiện lỗi mà còn cung cấp giải thích nguyên nhân cụ thể (ví dụ: sai thì, sai cấu trúc câu, không hòa hợp chủ-vị).
- Nhóm lỗi từ vựng (Lexical Competence): Đánh giá mức độ chính xác, tính học thuật và tính phù hợp ngữ cảnh của từ ngữ được sử dụng.
- Nhóm lỗi văn phong (Register & Pragmatics): Yêu cầu AI đánh giá mức độ trang trọng, tính lịch sự, và sự phù hợp với chuẩn mực thư tín thương mại.

Bên cạnh đó, sáng kiến góp phần chuyển đổi vai trò của người học từ bị động sang chủ động thông qua cơ chế phản hồi có chiều sâu:

- Phản hồi đa tầng: Mỗi lỗi được phân tích theo cấu trúc: Loại lỗi – Nguyên nhân – Mức độ ảnh hưởng – Gợi ý chỉnh sửa theo chuẩn học thuật. Điều này giúp sinh viên hiểu bản chất sai sót thay vì chỉ sửa chữa cơ học.
- Tăng cường nhận thức ngôn ngữ: Việc liên tục tương tác với hệ thống câu lệnh giúp sinh viên hình thành khả năng tự đánh giá và điều chỉnh ngôn ngữ.
- Tăng động lực học tập: Phản hồi tức thì từ AI giúp rút ngắn chu kỳ học tập, tạo cảm giác tiến bộ rõ rệt và duy trì hứng thú học tập.

Tóm lại, tính mới và sáng tạo của sáng kiến không chỉ nằm ở công nghệ theo xu hướng hiện đại, mà ở cách thức khai thác công nghệ thông qua việc thiết kế hệ thống câu lệnh như một “khung phân tích ngôn ngữ” (linguistic analytic framework), bám sát các tiêu chí cốt lõi của một bài viết thư chất lượng theo quan điểm ngôn ngữ học và phương pháp dạy học hiện đại. Điều này tạo ra một mô hình dạy – học tích hợp giữa công nghệ và lý thuyết ngôn ngữ, có khả năng mở rộng nhiều cơ hội học tập và phát triển năng lực ngoại ngữ cho người học.

4.2.2. Khả năng áp dụng và lợi ích thiết thực

a. Khả năng áp dụng

Sáng kiến sở hữu tính khả thi cao và tiềm năng nhân rộng tại các cơ sở đào tạo ngoại ngữ, đặc biệt là ở bậc Cao đẳng và Đại học, nhờ các điều kiện triển khai có tính thích ứng linh hoạt. Riêng tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn, mô hình này có thể được duy trì và phát triển thông qua các học phần Kỹ năng Viết 1, 2 và 3 của các khóa đào tạo kế tiếp, hoặc mở rộng phạm vi ứng dụng sang các môn học đặc thù khác trong chương trình. Tuy nhiên, cần lưu ý một số điều như sau:

- Đối với giảng viên: Cần có nền tảng về phương pháp giảng dạy ngoại ngữ (language pedagogy), đồng thời có năng lực sử dụng công nghệ và hiểu nguyên lý vận hành của AI trong dạy học để thiết kế, điều chỉnh hệ thống câu lệnh (prompt system) phù hợp với mục tiêu bài học. Đặc biệt, trong công tác thiết kế các bài kiểm tra đánh giá sự tiến bộ của người học, giáo viên khi thực hiện lại nghiên cứu này nên thiết kế các bài kiểm tra thường xuyên (số 1, 2, 3) với cấu trúc đồng nhất nhằm ổn định tâm lý học tập. Tuy nhiên, các bài kiểm tra thường xuyên giai đoạn sau và bài kiểm tra định kỳ cần được thiết kế tiệm cận với định dạng của bài thi cuối kỳ. Trong quá trình này, việc tăng cường độ phân hóa là cần thiết để phản ánh chính xác sự khác biệt về năng lực và mức độ tiến bộ của sinh viên. Cuối cùng, mặc dù sáng kiến hiện tại được thực hiện theo mô hình thực nghiệm đơn nhóm, để tăng cường tính khách quan và độ tin cậy khoa học, nghiên cứu này có thể được mở rộng với thiết kế có nhóm đối chứng. Việc bổ sung nhóm đối chứng sẽ cho phép giảng viên thực hiện các phép so sánh song song (giữa nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng) cũng như đối chiếu kết quả nội tại (trước và sau can thiệp), từ đó khẳng định chính xác hơn hiệu quả thực tế của các biện pháp sư phạm đã áp dụng.
- Đối với sinh viên: Sinh viên cần đảm bảo các điều kiện về hạ tầng công nghệ (máy tính, điện thoại thông minh và Internet) để duy trì tần suất tương tác với hệ thống tối thiểu 02 giờ/ngày. Bên cạnh đó, sinh viên phải xây dựng lộ trình học tập khoa học, thể hiện thái độ nghiêm túc trong việc thực hiện các bước phân tích và sửa lỗi dựa trên phản hồi của AI theo đúng quy trình sư phạm mà giảng viên đã xây dựng và hướng dẫn.

- Về hạ tầng: Không yêu cầu phòng lab chuyên dụng; có thể triển khai trong lớp học truyền thống kết hợp học trực tuyến (blended learning), do hệ thống câu lệnh có tính linh hoạt và dễ tích hợp vào nhiều nền tảng AI hiện có.

Kết lại, nhờ tính mở và khả năng tùy biến cao, mô hình này có thể được điều chỉnh để phù hợp với nhiều đối tượng người học và bối cảnh đào tạo khác nhau.

b. Lợi ích thiết thực

Việc áp dụng đúng cách hệ thống câu lệnh kết hợp AI mang lại những hiệu quả rõ rệt cho cả giảng viên và sinh viên lớp K5TA, trường CĐ Lạng Sơn.

- Đối với sinh viên: Với vai trò chủ đạo của sáng kiến là tạo ra một lộ trình học tập có mục tiêu, giúp sinh viên nâng cao năng lực ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp (employability skills). Bằng việc chú trọng vào ba trụ cột: ngữ pháp chính xác, từ vựng linh hoạt và văn phong chuẩn mực, sáng kiến đã tạo ra sự bứt phá rõ rệt trong kết quả học tập. Dữ liệu thực chứng từ các bài đánh giá cho thấy sự thăng tiến về điểm số của nhóm thực nghiệm, khẳng định khả năng của sinh viên trong việc soạn thảo các loại hình thư tín thương mại đạt chuẩn quốc tế, đáp ứng trực tiếp yêu cầu của thị trường lao động. Điều này được chứng minh khi phân tích dữ liệu các điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ và kết thúc môn học của nhóm sinh viên tham gia nghiên cứu.

Đối với bài kiểm tra thường xuyên số 1, phân bố điểm kiểm tra TX1 tập trung quanh mức trung bình–thấp ($\text{mean} \approx \text{median} \approx \text{mode}$), cho thấy phần lớn sinh viên ở mức năng lực ban đầu tương đối đồng đều. Tuy nhiên, khoảng biến thiên rộng (3.5–8.5) phản ánh sự tồn tại của nhóm sinh viên yếu, chủ yếu do lỗi nền tảng về ngữ pháp và văn phong.

Đối chiếu kết quả bài điểm của bài kiểm tra thường TX2 với điểm của bài kiểm tra TX1, điểm trung bình tăng khoảng 0.5 điểm, đồng thời giá trị tối thiểu cũng tăng từ 3.5 lên 4.0. Điều này cho thấy sự cải thiện bước đầu, đặc biệt ở nhóm sinh viên yếu. Sự trùng khớp giữa điểm trung bình (mean)–điểm trung vị (median)–(mode) tiếp tục cho thấy phân phối điểm tương đối chuẩn, phản ánh hiệu quả ban đầu của can thiệp vào lỗi ngữ pháp và từ vựng cơ bản.

Trong khi đó, điểm số bài kiểm tra TX3 ghi nhận mức tăng đáng kể (+1.0 so với TX2). Điểm tối thiểu tăng lên 5.0, cho thấy gần như không còn sinh viên ở mức yếu. Sự hội tụ của điểm trung bình–trung vị–mô hình tại mức 7.0 phản ánh sự dịch chuyển toàn bộ phân phối điểm sang mức khá. Kết quả này gắn trực tiếp với sự cải thiện ở từ vựng (tính phù hợp ngữ cảnh) và văn phong (kiểm soát register).

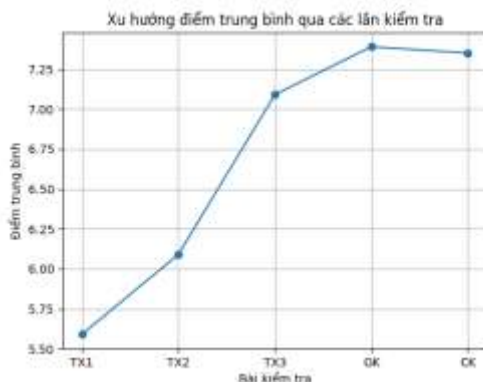
Điểm đáng chú ý trong điểm số của 3 bài kiểm tra thường xuyên đó là độ lệch chuẩn không có sự thay đổi qua các lần đánh giá, duy trì ở mức xấp xỉ 1.07 và hầu như. Điều này phản ánh mức độ phân tán điểm số ở mức trung bình và ổn định, đồng thời cho thấy phân phối điểm của sinh viên không có sự biến động đáng kể trong suốt giai đoạn luyện tập. Sự ổn định của độ lệch chuẩn cho thấy phân bố điểm tương đối đồng đều, trong đó phần lớn sinh viên tiến bộ theo một “quỹ đạo chung” thay vì hình thành các nhóm năng lực tách

biệt. Nói cách khác, mặc dù điểm trung bình tăng dần qua từng bài kiểm tra, mức độ chênh lệch giữa các cá nhân không thay đổi đáng kể, cho thấy quá trình cải thiện diễn ra theo hướng đồng loạt trên toàn bộ lớp.

Hiện tượng này có thể được lý giải bởi tác động đồng nhất của các kỹ thuật can thiệp bằng AI. Cụ thể, việc sử dụng các lệnh AI để phân tích và sửa lỗi ngữ pháp (grammar-focused feedback), chuẩn hóa và thay thế từ vựng theo ngữ cảnh (lexical refinement cycle), điều chỉnh văn phong theo hướng trang trọng (multi-layered register feedback) đã tạo ra một cơ chế hỗ trợ mang tính hệ thống, giúp sinh viên nhanh chóng nhận diện và khắc phục các lỗi phổ biến. Tuy nhiên, chính tính “chuẩn hóa” cao của các phản hồi này cũng dẫn đến việc ảnh hưởng gần như đồng đều lên toàn bộ người học, làm giảm khả năng xuất hiện sự khác biệt rõ rệt về năng lực giữa các cá nhân.

Từ góc độ đánh giá, việc độ lệch chuẩn không thay đổi đặt ra một hạn chế quan trọng. Cụ thể, SD không giảm cho thấy hệ thống luyện tập chưa đủ mạnh để “kéo” toàn bộ sinh viên về một mức năng lực cao hơn một cách đồng đều; đồng thời, SD không tăng cũng đồng nghĩa với việc các bài kiểm tra chưa có khả năng phân hóa, chưa nhận diện rõ nhóm sinh viên vượt trội hoặc còn hạn chế. Kết quả này nhất quán với chủ đích thiết kế của nghiên cứu, khi các bài kiểm tra TX1–TX3 được xây dựng tương đối đồng nhất về yêu cầu ngữ pháp và văn phong, chỉ có sự điều chỉnh nhất định về phạm vi và ngữ cảnh từ vựng nhằm tạo điều kiện cho sinh viên luyện tập có kiểm soát. Với cách tiếp cận này, các bài kiểm tra thường xuyên chủ yếu hướng tới việc đo lường mức độ tham gia và sự cải thiện trong môi trường có hỗ trợ (AI-assisted learning), hơn là đánh giá năng lực thực hiện độc lập và khả năng tích hợp kỹ năng của người học trong các tình huống phức hợp. Tóm lại, giai đoạn kiểm tra thường xuyên phản ánh rõ hiệu quả của quá trình luyện tập có hướng dẫn bằng AI, thể hiện qua sự tiến bộ đồng đều của sinh viên.

Ở bài kiểm tra định kỳ, điểm trung bình tiếp tục tăng nhẹ, trong khi mode chuyển lên 8.0, cho thấy xu hướng tập trung vào nhóm khá. Đồng thời sự sụt giảm của chỉ số SD (0.86) phản ánh mức độ phân tán điểm số giảm, đồng nghĩa với việc kết quả học tập của sinh viên có xu hướng đồng đều hơn trong giai đoạn này.



Ảnh 9. Xu hướng điểm trung bình qua các bài kiểm tra

Bên cạnh các chỉ số về chuyên môn, kết quả khảo sát sơ bộ tại lớp cho thấy sáng kiến góp phần tích cực vào việc phát triển năng lực tự học, tính tự chủ trong học tập, bước đầu định hình nhận thức nghề nghiệp cho sinh viên. Thông qua việc tiếp cận các tiêu chuẩn giao tiếp văn bản chuyên sâu, người học bước đầu hình thành tư duy làm việc chuyên nghiệp và ý thức được tầm quan trọng của việc tuân thủ các quy tắc ngôn ngữ trong môi trường công sở thực tế.

- Về tính tự chủ trong học tập: 82% (27/33 SV) sinh viên nhận thấy sự tăng cường tính chủ động và giảm sự phụ thuộc vào giảng viên. Sáng kiến đã thành công trong việc chuyển đổi mô hình học tập từ "giảng viên làm trung tâm" sang "người học làm trung tâm". Việc làm chủ hệ thống câu lệnh (prompt engineering) cho phép sinh viên tự kiểm soát tiến độ và chất lượng sản phẩm của mình. Khi rào cản về việc "ngại sai" hoặc "chờ giảng viên chấm" được gỡ bỏ, sinh viên hình thành kỹ năng tự điều chỉnh (self-regulation) — một năng lực then chốt của công dân số và người lao động chuyên nghiệp.
- Về nhận thức tiêu chuẩn nghề nghiệp: 100% (33/33 SV) sinh viên xác nhận đã hiểu rõ tầm quan trọng của thư tín thương mại và nhận thức sâu sắc về những hệ quả tiêu cực do sai sót ngôn ngữ (ngữ pháp, từ vựng, văn phong) gây ra trong giao dịch chuyên nghiệp.
- Về năng lực tự chủ công nghệ: 82% 27/33 SV sinh viên thể hiện sự tự tin khi ứng dụng AI và hệ thống câu lệnh (prompt engineering) để chủ động nhận diện, phân tích các nhóm lỗi sai đặc thù.
- Về hiệu quả ứng dụng thực tế: 76% (25/33 SV) người học khẳng định sự tự tin trong việc tạo lập và soạn thảo các loại hình thư tín thương mại đạt chuẩn sau khi trải qua lộ trình can thiệp của sáng kiến.

➤ **Đối với giảng viên:**

- Tiết kiệm thời gian và tối ưu hóa quy trình phản hồi: AI đảm nhiệm phần phát hiện và phân tích lỗi cơ bản, giúp giảng viên tập trung vào các phản hồi chuyên sâu (higher-order feedback) như nội dung, lập luận và chiến lược diễn ngôn. Kết quả khảo sát cho thấy 100% (33/33) sinh viên khẳng định quy trình phản hồi với AI cải thiện rõ rệt chất lượng bài viết so với phương pháp truyền thống. Dữ liệu không chỉ minh chứng hiệu quả của biện pháp can thiệp trong việc góp phần nâng cao năng lực Viết thư thương mại cho sinh viên mà còn minh chứng cho tính ưu việt của việc tương tác thời gian thực (real-time feedback). So với phương pháp truyền thống (giảng viên thu bài và trả bài sau một khoảng thời gian), việc sử dụng AI giúp sinh viên nhận được phản hồi ngay lập tức tại thời điểm tư duy đang tập trung cao độ. Điều này giúp chu kỳ "Viết – Nhận lỗi – Chỉnh sửa" diễn ra liên tục, giúp kiến thức về ngữ pháp và từ vựng được khắc sâu thông qua thực hành thực tế thay vì chỉ tiếp nhận lý thuyết thụ động.

- Nâng cao hiệu quả giảng dạy: Việc ứng dụng hệ thống câu lệnh (prompt) có cấu trúc giúp chuẩn hóa quy trình đánh giá, đảm bảo tính nhất quán và khách quan trong công tác phản hồi lỗi sai. Sự minh bạch trong tiêu chí chấm bài không chỉ nâng cao chất lượng đào tạo mà còn hỗ trợ giảng viên tối ưu hóa phương pháp quản lý lớp học.
- Định hướng công tác giảng dạy – phát triển chuyên môn: Kết quả nghiên cứu dữ liệu điểm kiểm tra, đặc biệt là Việc phân tích chỉ số độ lệch chuẩn (SD) và hệ số tương quan giữa các bài kiểm tra định kỳ với kết quả thi cuối kỳ cung cấp cơ sở thực chứng quan trọng về sự chuyển biến năng lực của người học. Đây là căn cứ khoa học giúp giảng viên chủ động xây dựng lộ trình phụ đạo cá nhân hóa và thiết kế hệ thống bài tập ôn tập trọng tâm, nhằm tối ưu hóa hiệu quả giảng dạy cho từng nhóm đối tượng người học của lớp K5TA.

+ Đối với bài kiểm tra định kỳ: Chỉ số SD (0.86) thấp phản ánh sự ổn định về kết quả nhưng đồng thời cho thấy mức độ phân hóa chưa cao. Do tính chất đặc thù của nhiệm vụ viết thư phàn nàn (*complaint letter*) thường có cấu trúc rập khuôn, sinh viên có xu hướng áp dụng các "khuôn mẫu" sẵn có thay vì linh hoạt xử lý tình huống. Kết quả này phản ánh tốt năng lực tái tạo (*reproductive competence*) nhưng chưa đo lường đầy đủ năng lực thích ứng (*adaptive competence*) của người học. Chính vì vậy, đối với các sinh viên khóa sau, tác giả nghiên cứu nếu tiếp tục giảng dạy môn học Viết 3 cần đa dạng hóa ngữ cảnh trong đề bài và hướng dẫn sinh viên sử dụng AI để tạo ra các biến thể bài tập (*task variants*) dựa trên cấu trúc đề mẫu, nhằm thúc đẩy tư duy giải quyết vấn đề trong các tình huống thực tế mới.

+ Đối với bài kiểm tra thi kết thúc môn học: Độ lệch chuẩn cao ($SD = 1.31$) cùng với tương quan thấp với các bài trước ($r \approx 0.29$) cho thấy khi không còn sự hỗ trợ của AI, sinh viên phải tự tích hợp các kỹ năng, và chính quá trình này làm bộc lộ rõ những hạn chế còn tồn tại. Cụ thể, ngữ pháp vẫn là rào cản đối với nhóm sinh viên yếu, đặc biệt trong việc xử lý cấu trúc câu phức; từ vựng là yếu tố giới hạn khả năng đạt điểm cao do thiếu tính đa dạng và độ chính xác; trong khi văn phong trở thành yếu tố phân hóa quan trọng, quyết định khả năng đạt mức khá–giỏi thông qua việc kiểm soát giọng điệu và tổ chức nội dung. Dựa trên sự phân hóa này, tác giả nghiên cứu hoặc giảng viên giảng dạy bộ môn cần thiết kế các lộ trình học tập riêng biệt phù hợp với từng nhóm đối tượng người học. Với Nhóm người học có năng lực học tập Yếu, cần tăng cường phối hợp liên môn để củng cố nền tảng ngữ pháp và từ vựng cơ bản thông qua các học phần Tiếng Anh tổng quát. Ngược lại, với nhóm người học có năng lực học tập Khá – Giỏi, cần Tập trung vào các bài tập nâng cao về sắc thái ngôn ngữ, phong cách diễn đạt và tư duy chiến lược trong giao tiếp văn bản chuyên nghiệp.

IV. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cung cấp bằng chứng thực nghiệm rõ ràng về hiệu quả cũng như những giới hạn nội tại của việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy kỹ năng viết thư thương mại bằng tiếng Anh. Dữ liệu định lượng cho thấy điểm trung bình của sinh viên tăng ổn định qua các lần kiểm tra, phản ánh tác động tích cực của các can thiệp dựa trên AI trong việc giảm lỗi ngữ pháp, cải thiện độ chính xác từ vựng và chuẩn hóa văn phong. Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu về phân tích thể loại và diễn ngôn chuyên biệt của Vijay K. Bhatia, cũng như lý thuyết phản hồi trong viết học thuật của Ken Hyland, trong đó nhấn mạnh vai trò của phản hồi có định hướng đối với sự phát triển năng lực viết.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, nghiên cứu đã xác định ba nhóm lỗi trọng tâm của sinh viên gồm: lỗi ngữ pháp, lỗi từ vựng và lỗi về hình thức – văn phong, trong đó lỗi về giọng điệu và mức độ trang trọng là phổ biến nhất và có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giao tiếp chuyên nghiệp. Từ đó, sáng kiến đề xuất mô hình tích hợp AI theo hướng tiếp cận có kiểm soát, kết hợp giữa phân tích ngôn ngữ và mô phỏng ngữ cảnh giao tiếp nhằm nâng cao tính phù hợp và hiệu quả của văn bản.

Kết quả thực nghiệm cho thấy việc tích hợp các công cụ AI như ChatGPT, Grammarly và Quillbot, cùng với hệ thống câu lệnh (prompts) được thiết kế có định hướng sư phạm, đã giúp sinh viên cải thiện rõ rệt về độ chính xác ngữ pháp, khả năng lựa chọn từ vựng và đặc biệt là năng lực điều chỉnh giọng điệu phù hợp với bối cảnh thư tín thương mại. Đồng thời, mô hình còn góp phần phát triển năng lực tự học, tư duy phản biện và khả năng tự điều chỉnh (self-regulation) trong quá trình viết.

Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra một vấn đề quan trọng: nếu việc sử dụng AI chỉ dừng lại ở vai trò công cụ sửa lỗi (error-correction tool), người học có thể rơi vào trạng thái “ảo giác tiến bộ” (illusion of competence), khi đạt kết quả tốt trong môi trường có hỗ trợ nhưng chưa thực sự nội hóa kỹ năng. Do đó, việc tích hợp AI cần được thiết kế lại theo hướng phát triển năng lực bền vững và giảm dần sự phụ thuộc vào công nghệ.

Từ góc độ sư phạm, nghiên cứu đề xuất một số định hướng cụ thể: (1) thiết kế lại hệ thống đánh giá theo hướng tăng dần độ phức tạp, đa dạng hóa nhiệm vụ và nâng cao khả năng phân hóa; (2) áp dụng chiến lược “fading AI support”, trong đó giảm dần mức độ hỗ trợ của AI để chuyển từ phụ thuộc sang tự chủ; (3) tăng cường các nhiệm vụ tích hợp yêu cầu vận dụng đồng thời ngữ pháp, từ vựng và văn phong trong các tình huống giao tiếp thực tế; và (4) phát triển năng lực phản biện với AI, giúp người học biết phân tích, lựa chọn và điều chỉnh phản hồi phù hợp với mục đích giao tiếp.

Tổng thể, nghiên cứu khẳng định rằng việc ứng dụng AI trong dạy viết chỉ thực sự hiệu quả khi được triển khai theo hướng có kiểm soát, có lộ trình và gắn với mục tiêu phát triển năng lực tích hợp. Mô hình không chỉ cải thiện kết quả học tập mà còn góp phần nâng

cao năng lực số của người học và giảng viên. Với tính linh hoạt và khả năng triển khai trong điều kiện hạ tầng không quá phức tạp, mô hình có tiềm năng nhân rộng, đáp ứng yêu cầu đổi mới phương pháp dạy – học ngoại ngữ trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục hiện nay.

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN ĐƠN VỊ
ÁP DỤNG SÁNG KIẾN**

TÁC GIẢ



Người ký: Nguyễn Thị
Ngọc Ánh
Email:
anhntn@langson.gov.vn
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN
DÂN TỈNH LANG SƠN
Thời gian ký: 25.05.2026
18:13:40 +07:00

Nguyễn Thị Ngọc Ánh

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abrudan, D. (2024). AI-assisted feedback in business communication training. *Journal of Applied Linguistics*, 15(2), 45–62.
2. Ashley, A. (2003). *Oxford handbook of commercial correspondence*. Oxford University Press.
3. Bhatia, V. K. (2014). *Analysing genre: Language use in professional settings*. Routledge.
4. Bitchener, J., & Knoch, U. (2010). The contribution of written corrective feedback to language development: A ten-month investigation. *Applied Linguistics*, 31(2), 193–214.
5. Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2016). *Business communication today* (13th ed.). Pearson.
6. Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47.
7. Davies, P. (2000). *Success in English teaching*. Oxford University Press.
8. Douglas, D. (2000). *Assessing languages for specific purposes*. Cambridge University Press.
9. Đinh, T., & Phạm, H. (2022). Lỗi viết email thương mại của sinh viên Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Giáo dục*.
10. Ferris, D. (2014). *Responding to student writing: Teachers' philosophies and practices*. Routledge.
11. Flowerdew, L., & Wan, A. (2019). Error patterns in business email writing among Asian learners. *Journal of Business and Technical Communication*.
12. Guffey, M. E., & Loewy, D. (2018). *Business communication: Process and product* (9th ed.). Cengage Learning.
13. Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
14. Hyland, K. (2019). *Second language writing*. Cambridge University Press.
15. Hyland, K., & Hyland, F. (2006). Feedback on second language students' writing. *Language Teaching*, 39(2), 83–101. <https://doi.org/10.1017/S0261444806003399>
16. Hyland, K., & Xu, Y. (2022). AI-mediated feedback in L2 writing. *ELT Journal*, 76(4), 455–466. <https://doi.org/10.1093/elt/ccac009>
17. Li, J. (2023). AI-assisted writing and lexical development in EFL contexts. *Computer-Assisted Language Learning*.
18. Li, X. (2023). Effects of AI on business email writing accuracy. *Computer-Assisted Language Learning*.
19. Loughheed, L. (2003). *Business correspondence: A guide to everyday writing*. Pearson Longman.
20. Nunan, D. (2003). *Practical English language teaching*. McGraw-Hill.
21. Selinker, L. (1972). Interlanguage. *International Review of Applied Linguistics*, 10(3), 209–231.
22. Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.

23. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025). *Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT về Khung năng lực số cho người học*.
24. Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065–1078.
25. Zimmerman, B. J. (2002). Becoming a self-regulated learner: An overview. *Theory Into Practice*, 41(2), 64–70.
26. European Commission. (2018). *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens*. Publications Office of the European Union.

PHỤ LỤC

PL.01. PHIẾU KHẢO SÁT: KHÓ KHĂN KHI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:

Lớp:

Thông tin liên hệ (Email/SĐT):

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Câu hỏi: Hãy nêu mức độ thường xuyên bạn mắc các lỗi sau khi viết thư thương mại?

(Đánh dấu ✓ vào ô tương ứng: 1-Không bao giờ | 2-Hiếm khi | 3-Thỉnh thoảng | 4-Thường xuyên | 5-Rất thường xuyên)

STT	Các loại lỗi cụ thể	1	2	3	4	5
A	NHÓM LỖI NGỮ PHÁP					
1	Sử dụng thì (tenses) không chính xác trong ngữ cảnh thư.					
2	Viết câu thiếu thành phần (thiếu chủ ngữ hoặc động từ).					
3	Thiếu sự hòa hợp giữa chủ ngữ và động từ.					
B	NHÓM LỖI TỪ VỰNG					
1	Vốn từ vựng hạn chế (thiếu từ chuyên ngành thương mại).					
2	Nhầm lẫn giữa các từ (sai chính tả, dùng sai nghĩa).					
3	Sai phong cách ngôn ngữ (dùng từ quá thân mật/suồng sã).					
C	HÌNH THỨC & CẤU TRÚC THƯ					
1	Sai giọng điệu (Tone) không phù hợp với đối tác/khách hàng.					
2	Sai bố cục (Cách ngắt đoạn, căn lề, trình bày văn bản).					
3	Sai cấu trúc đặc thù (Cách chào hỏi/Kết thúc không đúng).					

III. Ý KIẾN CÁ NHÂN

1. Trong 3 nhóm lỗi trên (Ngữ pháp, Từ vựng, Hình thức), nhóm lỗi nào khiến em cảm thấy mất tự tin nhất khi gửi thư cho đối tác/khách hàng? Vì sao?

.....
.....

2. Theo em, rào cản lớn nhất khiến em mắc các lỗi trên là gì?

(Ví dụ: Do thói quen dịch từ tiếng Việt, chưa được thực hành nhiều, thiếu tài liệu chuẩn...)

.....

3. Em mong muốn được hỗ trợ thêm điều gì để cải thiện kỹ năng này?

(Ví dụ: Sửa bài chi tiết, cung cấp thêm bài mẫu, học từ vựng chuyên ngành...)

.....

Cảm ơn bạn đã dành thời gian hoàn thành khảo sát!

PL02.

SỔ THEO DÕI TỰ HỌC VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI VỚI AI

Học phần: Viết 3 (MH 22 C10.TA13)

Họ và tên sinh viên: **Lớp: K5TA**

1. NHẬT KÝ LUYỆN TẬP THEO UNIT

Ngày/Tháng:/...../2026

Chủ đề Unit (Ví dụ: Unit 3 - Enquiries):

Link bài viết gốc & bài viết đã sửa:

A. Phân tích đối chiếu (Comparative Analysis)

Lỗi Ngữ pháp (Grammar):

Lỗi của tôi:

Giải thích của AI & Cách sửa:

Lỗi Giọng điệu (Tone):

Trước khi sửa:

Sau khi AI góp ý:

Từ vựng/Cấu trúc mới:

1.

2.

3.

B. Phản hồi từ 'Người quản lý ảo'

.....

C. Kết quả bài tập củng cố

Câu 1: [Đúng/Sai] | Câu 2: [Đúng/Sai] | Câu 3: [Đúng/Sai]

2. BẢNG TỔNG KẾT LỖI SAI

Loại lỗi	Ví dụ	Cách viết đúng	Ghi chú
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

3. TỰ ĐÁNH GIÁ

Kỹ năng cải thiện:

Kỹ năng cần hỗ trợ:

Đánh giá AI (1-5 sao): ★★★★★

PL.03. MẪU SỔ THEO DÕI TỰ HỌC VỚI AI

(Dùng cho giảng viên theo dõi quá trình học tập của sinh viên.)

Unit	Lỗi văn phong AI phát hiện	Cấu trúc AI gợi ý thay thế	Bài học rút ra
Unit 2	Dùng "I'm", "can't", "ASAP"	"I am", "cannot", "at your convenience"	Không dùng từ viết tắt trong thư trang trọng.
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

PL.04 HỆ THỐNG PROMPT HỖ TRỢ SỬA LỖI TỪ VỰNG

Nhóm chức năng	Prompt (Câu lệnh)	Mục tiêu	Ví dụ minh họa
1. Phát hiện lỗi từ vựng (Error Detection)	“Please check my business email for vocabulary errors, especially collocations, word choice, and formality. Highlight the errors and suggest corrections.”	Phát hiện lỗi sai; nhận diện collocation không tự nhiên; phân biệt formal vs. informal	Input: We want to make a contract with your company. Output: ✗ make a contract → ✓ sign a contract
	“Identify unnatural collocations in my email and replace them with appropriate business expressions.”	Tập trung sửa collocation	make a contract → sign a contract
2. Giải thích lỗi (Metalinguistic Feedback)	“Explain why the vocabulary choices in my email are inappropriate in a business context.”	Hiểu bản chất lỗi	<i>ask about</i> (informal) vs. <i>inquire about</i> (formal)
	“What is the difference between ‘ask about’ and ‘inquire about’ in business emails?”	So sánh cách dùng từ	<i>ask about</i> → conversational <i>inquire about</i> → business/formal
3. Nâng cao từ vựng (Lexical Improvement)	“Rewrite my email using more formal and professional vocabulary.”	Nâng cấp từ vựng	We want → We would like to
	“Improve lexical variety in my email and avoid repetition.”	Tăng đa dạng từ vựng	reply → response / feedback
4. Tạo ví dụ minh họa (Example Generation)	“Provide 3 incorrect and correct examples of collocations commonly used in business emails.”	Học qua ví dụ đúng–sai	make a decision ✓ do a complaint ✗ → file a complaint ✓
5. Tạo bài tập luyện (Practice Tasks)	“Create 5 sentences with vocabulary errors in business emails and ask me to correct them.”	Luyện sửa lỗi	We want to ask your price → sửa: inquire about your pricing
	“Create multiple-choice questions to practice business email vocabulary.”	Luyện nhận diện từ đúng	make / sign / do a contract → ✓ sign

	“Give me 3 informal sentences and ask me to rewrite them in a formal business style.”	Luyện chuyển informal → formal	I want to know → I would like to inquire
6. Cá nhân hóa học tập (Personalized Learning)	“Extract useful business vocabulary and collocations from my email and organize them into a vocabulary list.”	Tạo sổ tay từ vựng	inquire about, reach an agreement
	“Analyze my writing and identify my most common vocabulary mistakes.”	Nhận diện lỗi cá nhân	lặp từ, sai collocation

PL05. QUY TRÌNH SỬ DỤNG QUILLBOT, CHATGPT, GRAMMARLY

Quillbot	ChatGPT	Grammarly
Bước 1: Sinh viên truy cập trang web của QuillBot và chọn chức năng <i>Paraphraser</i> để bắt đầu sử dụng công cụ. Bước 2: Sao chép đoạn văn trong thư thương mại mà mình đã viết và dán vào ô văn bản bên trái của giao diện. Sau đó, lựa chọn chế độ phù hợp như <i>Standard</i> (cải thiện từ vựng cơ bản) hoặc <i>Formal</i> (phù hợp với văn phong thư thương mại). Bước 3: Nhấn nút <i>Paraphrase</i> để hệ thống tạo phiên bản viết lại. Đọc kỹ nội dung được đề xuất, so sánh với bản gốc để nhận diện các thay đổi về từ vựng, đặc biệt là collocations và cách diễn đạt trang trọng. Bước 4: Chỉnh sửa lại câu dựa trên gợi ý của AI, lựa chọn những phương án phù hợp nhất với mục đích giao tiếp của thư thay vì sao chép hoàn toàn. Bước 5: Ghi chú lại các từ hoặc cụm từ mới (lexical notebook) để tích lũy và tái sử dụng trong các bài viết sau.	Bước 1: Sinh viên viết bản nháp (draft) thư thương mại bằng tiếng Anh mà không sử dụng AI, nhằm đảm bảo thể hiện được năng lực thực tế của bản thân. Bước 2: Sao chép toàn bộ nội dung email và nhập vào ChatGPT kèm theo câu lệnh (prompt) rõ ràng, ví dụ: “Please check my email for vocabulary errors, especially collocations, word choice, and formality.” Bước 3: Đọc kỹ phản hồi từ AI, chú ý các điểm sau: Các từ/cụm từ bị sửa Các collocation được thay thế Các biểu thức được chuyển từ informal → formal Bước 4: Yêu cầu AI giải thích thêm nếu cần, ví dụ: “Why is this word inappropriate in a business email?” Bước này giúp sinh viên hiểu bản chất lỗi thay vì chỉ sửa bề mặt. Bước 5: Chỉnh sửa lại email dựa trên phản hồi, lựa chọn những phương án phù hợp nhất với mục đích giao tiếp thay vì sao chép toàn bộ nội dung AI đề xuất. Bước 6: Tổng hợp và ghi chú lại các từ/cụm từ quan trọng (collocations, formal expressions) vào sổ tay từ vựng	Bước 1: Sinh viên truy cập vào Grammarly (website hoặc cài extension trên trình duyệt) và đăng nhập tài khoản Bước 2: Dán nội dung thư thương mại đã viết vào khung soạn thảo của Grammarly (Grammarly Editor). Bước 3: Quan sát các gợi ý sửa lỗi mà hệ thống đưa ra, đặc biệt tập trung vào: <i>Word choice</i> (lựa chọn từ chưa phù hợp) <i>Collocation</i> (kết hợp từ không tự nhiên) <i>Tone</i> (giọng điệu chưa trang trọng) Bước 4: Nhấp vào từng gợi ý để xem đề xuất thay thế và đọc phần giải thích (nếu có), nhằm hiểu rõ lý do tại sao từ/cụm từ đó chưa phù hợp trong ngữ cảnh thư thương mại. Bước 5: Chỉnh sửa lại câu dựa trên các đề xuất hợp lý, ưu tiên những lựa chọn mang tính trang trọng (formal) và phù hợp với giao tiếp kinh doanh. Bước 6: Kiểm tra lại toàn bộ email sau khi chỉnh sửa để đảm bảo: từ vựng chính xác (lexical accuracy) phù hợp ngữ vực (formal register) nhất quán về tone Bước 7: Ghi chú lại các từ/cụm từ quan trọng (ví dụ:

	(lexical notebook) để tái sử dụng trong các bài viết sau. Bước 7: Viết lại (rewrite) phiên bản hoàn chỉnh của email, đảm bảo: từ vựng chính xác (accuracy) phù hợp ngữ vực (formal register) đa dạng và tự nhiên (lexical variety)	<i>inquire about, reach an agreement, provide further information</i>) vào sổ tay từ vựng để tái sử dụng trong các bài viết sau.
--	--	---

PL.06. BẢNG PHÂN LOẠI LỖI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI

BẢNG TỔNG HỢP LỖI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI CỦA SINH VIÊN LỚP K5TA (DỰA TRÊN BÀI KIỂM TRA TX01)

Phân loại	Chi tiết lỗi phổ biến	Ví dụ lỗi (Incorrect)	Cách khắc phục / Sửa lại (Correct)
1. Từ vựng (Vocabulary)	Lặp từ & Thiếu từ đồng nghĩa: Vốn từ hạn chế dẫn đến việc lặp đi lặp lại một từ nhiều lần gây nhàm chán.	Sử dụng liên tục các từ như <i>arrangement</i> , <i>suitable</i> xuyên suốt bức thư.	Thay thế linh hoạt bằng các từ đồng nghĩa: <i>schedule</i> (lịch trình), <i>proposed plan</i> (kế hoạch đề xuất), <i>coordination/support</i> (sự điều phối/hỗ trợ).
	Sử dụng tính từ yếu, thiếu chuyên nghiệp: Dùng các tính từ biểu cảm thông thường thay vì các tính từ nâng cấp.	<i>"The meeting time is totally suitable for us."</i>	<i>"The proposed plan is entirely convenient for us."</i> <i>"...is a perfect time for us."</i>
	Sai ngữ cảnh hoặc sắc thái lực của từ (Register/Force): Tra từ điển rồi áp dụng máy móc mà không chú ý đến văn hóa hoặc chuyên ngành.	Nhầm lẫn giữa tiếng Anh-Anh và Anh-Mỹ hoặc dùng từ có sắc thái quá mạnh khi đàm phán giảm giá.	Lựa chọn từ ngữ chuẩn xác theo văn phong thương mại quốc tế (ví dụ: phân biệt rõ <i>back and forth</i> và <i>back and forwards</i>).
2. Ngữ pháp (Grammar)	Nhầm lẫn và sử dụng sai các thì (Verb Tenses): Sử dụng sai thời điểm của hành động làm sai lệch tiến độ công việc.	Dùng hiện tại đơn khi viết lý do viết thư: <i>"I write to..."</i> Nhầm lẫn giữa Quá khứ đơn và Hiện tại hoàn thành khi báo cáo công việc.	Dùng hiện tại tiếp diễn cho lý do viết thư: <i>"I am writing to enquire about..."</i> Dùng Quá khứ đơn khi sự việc đã chấm dứt hoàn toàn.
	Lỗi cấu trúc câu & sự hòa hợp: Quên chia động từ hoặc viết câu thiếu các thành phần cốt lõi.	Động từ không hòa hợp với chủ ngữ số ít/số nhiều; câu bị cụt hoặc thiếu thành phần (fragments).	Kiểm tra kỹ tính hòa hợp giữa Chủ ngữ và Động từ; đảm bảo đầy đủ cấu trúc câu gồm chủ ngữ và vị ngữ (\$S + V + O\$).

	Sai cấu trúc câu điều kiện hoặc câu đề nghị: Sai ngữ pháp khi cần giả định tình huống hoặc đưa ra giải pháp.	Viết sai câu điều kiện loại 2 khi đàm phán ngân sách, chiết khấu; dùng sai dạng động từ sau cấu trúc gợi ý (như dùng <i>suggest + to V</i>).	Áp dụng đúng công thức giả định và công thức đề xuất: <i>suggest + \$V\text{-ing}\$</i> hoặc <i>suggest that + \$\$\$ + \$V\$ (bare)</i> .
	Lỗi mệnh đề quan hệ và đại từ: Viết các câu ngắn rời rạc khi đính kèm tài liệu/hóa đơn khiến văn bản thiếu liên kết.	Viết thành nhiều câu ngắn: <i>"This is the invoice. It was sent to the HR department."</i>	Sử dụng mệnh đề quan hệ để kết hợp câu một cách chuyên nghiệp: <i>"This is the invoice which was sent to the Human Resources department."</i>
3. Văn phong (Tone & Style)	Sử dụng lỗi nói tắt (Contractions): Do thói quen nhắn tin hoặc viết văn thân mật đời sống.	<i>"I don't agree with the proposal." "We'll send the contract soon."</i>	<i>"I do not agree with the proposal." "We will send the contract soon."</i>
	Dùng từ ngữ suồng sã hoặc rườm rà: Diễn đạt dài dòng, thiếu dứt khoát, không phù hợp văn phòng hiện đại.	<i>"By replying to your email, I would like to say that we totally agree with..."</i>	<i>"This email is to confirm that..." "We would like to confirm that..."</i>
	Thiếu nhất quán về độ trang trọng: Trộn lẫn giữa văn phong trang trọng (<i>formal</i>) và thân mật (<i>informal</i>) trong cùng một bức thư.	Dùng kính ngữ đầu thư rất trang trọng nhưng phần thân bài lại dùng từ lóng hoặc từ viết tắt tùy tiện.	Đồng nhất một phương án văn phong phù hợp với đối tượng (Đối tác lớn: Trang trọng, lịch sự; Đối tác thân thiết: Ngắn gọn, hiện đại).

BẢNG TỔNG HỢP LỖI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI
CỦA SINH VIÊN LỚP K5TA (DỰA TRÊN BÀI KIỂM TRA TX02)
BẢNG LỖI TỪ VỰNG

Sinh viên	Loại lỗi	Ví dụ trong bài	Sửa gợi ý	Giải thích
SV01	Dùng sai từ/collocation	“ask more details”	“ask for more details”	“ask” phải đi với “for”
SV02	Dùng từ chưa tự nhiên	“construction time”	“construction schedule / duration”	Cách diễn đạt tự nhiên hơn
SV03	Sai danh từ	“environment quality”	“environmental quality”	Cần tính từ
SV04	Sai cụm cố định	“receive your information”	“receive your reply/information”	Không dùng “receive information from you” trong closing
SV05	Dùng từ không phù hợp văn phong	“surprise to my family”	“a concern for my family”	“surprise” không phù hợp ngữ cảnh lo lắng
SV06	Sai chính tả	“pollution” → viết “polution”	“pollution”	Lỗi spelling
SV07	Sai từ loại	“environment protection measures”	“environmental protection measures”	Cần adjective
SV08	Dùng từ mơ hồ	“opportunities and possibilities”	“job opportunities”	Tránh redundancy
SV09	Sai collocation	“open up positions”	“available positions”	Tự nhiên hơn
SV10	Dùng từ lặp	“project” lặp quá nhiều	thay bằng “development / plan / factory”	Tránh repetitive vocabulary
SV11	Sai từ nối	“Another matter I need information on is...”	“Another matter I would like information on is...”	Thiếu lịch sự
SV12	Dùng informal vocabulary	“How many people you need?”	“How many employees will be recruited?”	Formal writing
SV13	Sai cụm	“working time everyday”	“daily working hours”	Academic/formal hơn

SV14	Sai cụm	“noise, pollution or increased traffic”	“noise pollution, air pollution, and traffic congestion”	Chính xác hơn
SV15	Sai word choice	“community initiatives we can get involved with”	“community programs residents may participate in”	Formal hơn
SV17	Dùng từ không chuẩn	“the salary of the staff”	“salary levels for employees”	Tự nhiên hơn
SV18	Sai word form	“constructing project”	“construction project”	Dùng noun phrase đúng
SV19	Dùng từ thiếu chính xác	“industry project”	“industrial project”	“industry” ≠ adjective
SV20	Sai register	“Thanks for your supports”	“Thank you for your support”	“support” không đếm được
SV21	Sai cụm	“look forward to your receiving information”	“look forward to receiving your reply”	Fixed expression
SV22	Dùng sai từ/collocation	“ask more details”	“ask for more details”	“ask” phải đi với “for”
SV23	Dùng từ chưa tự nhiên	“construction time”	“construction schedule / duration”	Cách diễn đạt tự nhiên hơn
SV24	Sai danh từ	“environment quality”	“environmental quality”	Cần tính từ
SV25	Sai cụm cố định	“receive your information”	“receive your reply/information”	Không dùng “receive information from you” trong closing
SV26	Dùng từ không phù hợp văn phong	“surprise to my family”	“a concern for my family”	“surprise” không phù hợp ngữ cảnh lo lắng
SV27	Sai chính tả	“pollution” → viết “polution”	“pollution”	Lỗi spelling
SV28	Sai từ loại	“environment protection measures”	“environmental protection measures”	Cần adjective
SV29	Dùng từ mơ hồ	“challenges and hardships”	“job challenges”	Tránh redundancy
SV30	Sai collocation	“open up positions”	“available positions”	Tự nhiên hơn

SV31	Dùng từ lặp	“project” lặp quá nhiều	thay bằng “development / plan / factory”	Tránh repetitive vocabulary
SV32	Sai từ nối	“Another matter I need information on is...”	“Another matter I would like information on is...”	Thiếu lịch sự
SV33	Dùng informal vocabulary	“How many people you need?”	“How many employees will be recruited?”	Formal writing

BẢNG LỖI NGŨ PHÁP

Sinh viên	Loại lỗi	Ví dụ trong bài	Sửa gợi ý	Giải thích
SV01	Thiếu động từ “to be”	“I interested in”	“I am interested in”	Lỗi cơ bản
SV02	Sai giới từ	“details of this project” (trong vài trường hợp)	“details about this project”	Tự nhiên hơn
SV03	Sai mạo từ	“a factory project” / “the factory project” dùng lẫn lộn	chọn theo ngữ cảnh	Thiếu consistency
SV04	Sai chia động từ	“this area have always been”	“this area has always been”	Chủ ngữ số ít
SV05	Sai cấu trúc câu hỏi	“How many people you need?”	“How many people do you need?”	Thiếu trợ động từ
SV06	Sai song song cấu trúc	“when the project starts, construction time, the size...”	“when the project starts, how long construction will take, and the size...”	Danh sách không parallel
SV07	Câu thiếu chủ ngữ	“The schedule for construction.”	“I would like to know the schedule for construction.”	Sentence fragment
SV08	Sai dấu câu	Dùng dấu chấm quá nhiều	dùng comma/linkers hợp lý	Câu bị rời rạc

SV09	Run-on sentence	Nhiều ý nối bằng dấu phẩy	tách câu hoặc dùng conjunction	Thiếu coherence
SV10	Sai capitalization	“lang son province”	“Lang Son Province”	Proper noun
SV11	Sai cấu trúc infinitive	“to formally request more details information”	“to formally request more detailed information”	Sai cấu trúc adjective
SV12	Sai danh từ số nhiều	“many information”	“much information”	Information không đếm được
SV13	Sai giới từ	“impact on the health and daily lives of the construction”	“impact on the health and daily lives of residents”	Sai object
SV14	Sai dạng bị động	“will be set up” dùng thiếu object/context	cần rõ subject	Câu chưa hoàn chỉnh
SV15	Sai động từ sau modal	“may creates”	“may create”	Modal + bare infinitive
SV17	Sai cấu trúc “look forward to”	“look forward to hear”	“look forward to hearing”	Sau “to” là V-ing
SV18	Thiếu article	“protect environment”	“protect the environment”	Thiếu “the”
SV19	Sai pronoun reference	“this” không rõ refer đến gì	dùng noun cụ thể	Tránh ambiguity
SV20	Sai tense consistency	“I saw... and I am writing...” đôi lúc lẫn lộn	giữ present perfect/present consistent	Cohesion tốt hơn
SV21	Thiếu liên từ	“I live nearby and am very interested...”	“I live nearby, and I am very interested...”	Tránh awkward structure
SV22	Sai preposition	“reply with further information”	“reply with more information / reply to my inquiry”	Formal hơn
SV23	Thiếu động từ “to be”	“I interested in”	“I am interested in”	Lỗi cơ bản
SV24	Sai giới từ	“details of this project” (trong vài trường hợp)	“details about this project”	Tự nhiên hơn

SV25	Sai mạo từ	“a factory project” / “the factory project” dùng lẫn lộn	chọn theo ngữ cảnh	Thiếu consistency
SV26	Sai chia động từ	“this area have always been”	“this area has always been”	Chủ ngữ số ít
SV27	Sai cấu trúc câu hỏi	“How many people you need?”	“How many people do you need?”	Thiếu trợ động từ
SV28	Sai song song cấu trúc	“when the project starts, construction time, the size...”	“when the project starts, how long construction will take, and the size...”	Danh sách không parallel
SV29	Câu thiếu chủ ngữ	“The schedule for construction.”	“I would like to know the schedule for construction.”	Sentence fragment
SV30	Sai dấu câu	Dùng dấu chấm quá nhiều	dùng comma/linkers hợp lý	Câu bị rời rạc
SV31	Run-on sentence	Nhiều ý nối bằng dấu phẩy	tách câu hoặc dùng conjunction	Thiếu coherence
SV32	Sai capitalization	“lang son province”	“Lang Son Province”	Proper noun
SV33	Sai cấu trúc infinitive	“to formally request more details information”	“to formally request more detailed information”	Sai cấu trúc adjective

BẢNG LỖI VĂN PHONG

Sinh viên	Loại lỗi	Ví dụ trong bài	Sửa gợi ý	Giải thích
SV01	Quá trang trọng	“Thanks for your supports”	Dùng formal closing	Quá informal
SV02	Văn phong lặp ý	Lặp “I would like to know...” nhiều lần	Dùng varied structures	Văn phong lặp ý
SV03	Thiếu mở bài chuyên nghiệp	Vào bài quá trực tiếp	Thêm “With reference to...”	Thiếu mở bài chuyên nghiệp

SV04	Thiếu cohesion	Ý nhảy từ môi trường → việc làm → thời gian	Nhóm ý theo chủ đề	Thiếu cohesion
SV05	Câu quá ngắn/rời rạc	“The schedule for construction.”	Viết thành full sentence	Câu quá ngắn/rời rạc
SV06	Thiếu giọng văn ngoại giao	“Residents have the right...”	Mềm hóa bằng “would appreciate clarification”	Thiếu tone ngoại giao
SV07	Quá cảm tính	“This news was a surprise to my family”	Formal writing nên objective	Quá cảm tính
SV08	Lạm dụng câu hỏi	Liên tục dùng question marks	Chuyển sang indirect questions	Lạm dụng câu hỏi
SV09	Thiếu kỹ năng paraphrasing	Nhiều ý trong 1 đoạn	Chia: introduction – inquiries – closing	Thiếu paragraphing logic
SV10	Phần Kết thư/Closing chưa tự nhiên	“I look forward to your receiving your information”	“I look forward to your reply”	Closing chưa tự nhiên
SV11	Thiếu sự đa dạng về từ vựng	project/project/project	Dùng development, proposal, construction	Thiếu lexical variety
SV12	Giọng văn chưa trang trọng	“Can we get involved with?”	“whether residents may participate”	Tone chưa đủ formal
SV13	Chưa học thuật	“safe and clean place”	“peaceful residential environment”	Chưa academic
SV14	Dùng ngôn ngữ nói, không trang trọng	“what kind of jobs will be open”	“what positions will be available”	Dùng spoken English
SV15	Thiếu tính khách quan	“we all want to make sure”	“residents are concerned about”	Thiếu tính khách quan
SV17	Chưa chính xác	hỏi quá dài dòng	Gom câu hỏi theo nhóm	Chưa concise
SV18	Chưa dùng từ nối tốt	thiếu Furthermore, Moreover, In addition	tăng coherence	Chưa dùng linking devices tốt
SV19	Chưa đúng hình thức thư trang trọng hoàn toàn	thiếu greeting/ending consistency	Dear Sir or Madam / Yours faithfully	Chưa đúng format formal letter hoàn toàn

SV20	Một số câu hỏi “dịch từ tiếng Việt”	“receive your information”	Viết theo English logic	Một số câu hỏi “dịch từ tiếng Việt”
SV21	Văn phong chưa ổn định	lúc formal lúc conversational	Giữ formal xuyên suốt	Tone chưa ổn định
SV22	Quá trang trọng	“Thanks for your supports”	Dùng formal closing	Quá informal
SV23	Văn phong lặp ý	Lặp “I would like to know...” nhiều lần	Dùng varied structures	Văn phong lặp ý
SV24	Thiếu mở bài chuyên nghiệp	Vào bài quá trực tiếp	Thêm “With reference to...”	Thiếu mở bài chuyên nghiệp
SV25	Thiếu sự liên kết, mạch lạc	Ý nhảy từ môi trường → việc làm → thời gian	Nhóm ý theo chủ đề	Thiếu cohesion
SV26	Câu quá ngắn/rời rạc	“The schedule for construction.”	Viết thành full sentence	Câu quá ngắn/rời rạc
SV27	Thiếu giọng văn ngoại giao	“Residents have the right...”	Mềm hóa bằng “would appreciate clarification”	Thiếu tone ngoại giao
SV28	Quá cảm tính	“This news was a surprise to my family”	Formal writing nên objective	Quá cảm tính
SV29	Lạm dụng câu hỏi	Liên tục dùng question marks	Chuyển sang indirect questions	Lạm dụng câu hỏi
SV30	Thiếu paragraphing một cách hợp lý	Nhiều ý trong 1 đoạn	Chia: introduction – inquiries – closing	Thiếu paragraphing logic
SV31	Phần kết thư chưa tự nhiên	“I look forward to your receiving your information”	“I look forward to your reply”	Closing chưa tự nhiên
SV32	Thiếu lexical variety	project/project/project	Dùng development, proposal, construction	Thiếu lexical variety
SV33	Tone chưa đủ formal	“Can we get involved with?”	“whether residents may participate”	Tone chưa đủ formal

BẢNG PHÂN LOẠI LỖI VIẾT THƯ THƯỜNG MẠI CỦA SINH VIÊN
LỚP K5TA (DỰA TRÊN BÀI KIỂM TRA TX03)

Nhóm lỗi	Loại lỗi cụ thể	Ví dụ lỗi thực tế (Incorrect)	Cách sửa chuẩn thương mại (Correct)
1. VĂN PHONG (Tone & Style)	Sử dụng từ viết tắt (Contractions)	<i>"I'm writing to..." "We'll ship the goods..."</i>	<i>"I am writing to..." "We will ship the goods..."</i>
	Mở đầu và kết thúc không đồng bộ	Đầu thư: <i>"Dear Sir/Madam,"</i> Cuối thư: <i>"Best wishes,"</i> hoặc <i>"Yours sincerely,"</i>	Đầu thư: <i>"Dear Sir/Madam,"</i> Cuối thư: <i>"Yours faithfully,"</i>
	Diễn đạt rườm rà, mang tính văn xuôi đời sống	<i>"By replying to your email, I would like to say that we totally agree with..."</i>	<i>"This email is to confirm that..." "We would like to confirm that..."</i>
2. TỪ VỰNG (Vocabulary)	Dùng sai giới từ đi kèm cụm từ cố định	<i>"Look forward to hear from you" "Reply to your email"</i> (khi dùng làm động từ)	<i>"Look forward to hearing from you" "Reply your email" hoặc "In reply to your email"</i>
	Lặp từ quá mức (Vốn từ nghèo nàn)	<i>"We will send the contract. Please check the contract and sign the contract."</i>	<i>"We will send the contract. Please review the document and sign where indicated."</i>
	Chọn từ sai sắc thái lực (Word Choice)	<i>"You must pay the bill before Friday."</i>	<i>"We kindly remind you that the payment is due by Friday."</i>
3. NGŨ PHÁP (Grammar)	Nhầm lẫn giữa các thì (Verb Tense)	Dùng thì hiện tại đơn khi viết lý do: <i>"I write to..."</i>	Dùng hiện tại tiếp diễn: <i>"I am writing to enquire about..."</i>
	Lỗi hòa hợp giữa Chủ ngữ và Động từ	<i>"The company provide free shipping."</i>	<i>"The company provides free shipping."</i>

	Viết câu cụt / Câu ghép lỗi (Run-on sentences)	<i>“We received your order, we will process it today.”</i>	<i>“We have received your order, and we will process it today.”</i>
	Sai cấu trúc câu đề nghị / Câu giả định	<i>“I suggest to change the meeting time.”</i>	<i>“I suggest changing the meeting time.”</i> hoặc <i>“I suggest that we change...”</i>
	Thiếu mệnh đề quan hệ (Câu rời rạc)	<i>“This is the invoice. It was sent to the HR department.”</i>	<i>“This is the invoice which was sent to the Human Resources department.”</i>

PL.07. BÀI KIỂM TRA THƯỜNG XUYÊN, ĐỊNH KỲ

A. BÀI KIỂM TRA THƯỜNG XUYÊN 01 (KIỂM TRA NGÀY 24/9/2025)

Rewrite the sentences in the box into a formal enquiry letter addressed to the manager of Sunrise Bookstore. Your formal version should:

- Use proper greeting and closing (Dear Sir/Madam, Yours faithfully).
- Introduce yourself and your organization politely.
- Ask for information about English textbooks and English teaching software for children aged 5–10.
- Request details about prices, delivery time, and bulk purchase discounts.
- Be written in formal English, 150–180 words.

Hi there, we want to buy some English textbooks and software for kids aged 5–10.

Can you send me the prices and tell me how long it takes to deliver?

Do you give discounts if we buy a lot?

Please reply soon. Thanks.

B. BÀI KIỂM TRA THƯỜNG XUYÊN 02 (KIỂM TRA NGÀY 8/10/2025)

You are a purchasing staff member of Star English Center. Your center wants to buy English learning materials from a bookstore, especially books for kids and teenagers at levels A0–B1. Write a formal enquiry letter to the manager of Sunrise Bookstore asking for information.

Your letter should include:

- A short introduction of yourself and your center.
- Specific questions about available books, prices, delivery options, and discounts for bulk orders.
- A polite closing, expressing thanks and expectation of a reply.

Requirements:

Write in formal English.

Length: 150–200 words.

Use proper letter format (greeting, body, closing, signature).

C. BÀI KIỂM TRA THƯỜNG XUYÊN 03 (KIỂM TRA NGÀY 22/10/2025)

You are a purchasing staff member of Bright Future Language School. Your school wants to buy English teaching software and interactive e-learning packages from a technology company, especially programs designed for children aged 6–12. Write a formal enquiry letter to the manager of EduTech Solutions asking for information.

Your letter should include:

A short introduction of yourself and your school; Specific questions about available software, prices, delivery options, and discounts for bulk orders; A polite closing, expressing thanks and expectation of a reply.

Requirements:

- Write in formal English; Length: 150–200 words.
- Use proper letter format (greeting, body, closing, signature).

D. BÀI KIỂM TRA ĐỊNH KỲ (KIỂM TRA NGÀY 5/11/2025)

Situation: You are a purchasing staff at *English Shines Star*. Your language center has purchased 20 English learning software packages for children. However, 2 of them cannot be used due to technical problems.

Task: Write a formal letter to the supplier company requesting them to repair, replace, or refund the defective software.

Your letter should include:

- A short introduction of yourself and your center.
- Clear explanation of the problem (2 out of 20 software packages are unusable).
- A request for repair, replacement, or compensation.
- A polite closing, expressing thanks and expectation of a reply.

Requirements:

Write in formal English; Length: 150–200 words.

Use proper letter format (greeting, body, closing, signature).

E. BÀI KIỂM TRA KẾT THÚC MÔN HỌC

Phần 1: Sửa 1 bức thư informal sang Formal

Phần 2: Viết 1 bức thư thương mại theo yêu cầu

Đề mẫu:

Part 1: Editing an Informal Letter into a Formal Version

Task: Below is an informal letter written to a bookstore.

Hi there, I'm working at English Shines Star and we want to buy some English textbooks and software for kids aged 5–10. Could you send me the prices and tell me how long it takes to deliver? Also, do you give discounts if we buy a lot? Please reply soon. Thanks, Nam

Requirement:

- Rewrite the above letter into a **formal enquiry letter**.
- Keep the main ideas but change the greeting, wording, and closing to match the style of a professional business letter; Length: 150–180 words.

Part 2: Writing a Formal Letter

Situation: You are a purchasing staff member at *English Shines Star*. Your language center has purchased 20 English learning software packages for children. However, 2 of them cannot be used due to technical problems.

Task: Write a formal business letter to the supplier company requesting repair, replacement, or refund for the defective software.

Requirements:

- Introduce yourself and your center briefly.
- Explain the problem clearly (2 out of 20 software packages are unusable).
- Request specific action (repair, replacement, or compensation).
- End with a polite closing, expressing thanks and expectation of a reply.

Write in formal English; Length: 150–200 words.

Use proper letter format (greeting, body, closing, signature).

PL.08. ĐIỂM KIỂM TRA KỸ NĂNG VIẾT THU'

Mã SV	Kiểm tra TX 01	Kiểm tra TX 02	Kiểm tra TX03	Điểm định kỳ 01	Điểm thi
CD23AV01	6.5	7.0	8.0	7.0	8.3
CD23AV03	5.5	6.0	7.0	6.0	4.8
CD23AV05	5.5	6.0	7.0	8.0	6.0
CD23AV07	5.5	6.0	7.0	7.0	8.5
CD23AV08	5.5	6.0	7.0	5.0	6.3
CD23AV09	6.5	7.0	8.0	8.0	8.0
CD23AV10	6.5	7.0	8.0	7.0	8.3
CD23AV11	6.5	7.0	8.0	8.0	8.3
CD23AV12	4.5	5.0	6.0	6.0	7.5
CD23AV13	6.5	7.0	8.0	8.0	8.5
CD23AV14	6.5	7.0	8.0	8.0	8.3
CD23AV16	5.5	6.0	7.0	8.0	6.8
CD23AV19	4.5	5.0	6.0	7.0	9.3
CD23AV22	4.5	5.0	6.0	7.0	6.5
CD23AV23	6.5	7.0	8.0	7.0	8.0
CD23AV24	8.5	9.0	10.0	9.0	9.3
CD23AV25	5.5	6.0	7.0	8.0	4.8
CD23AV26	5.5	6.0	7.0	7.0	6.0
CD23AV27	4.5	5.0	6.0	8.0	5.8
CD23AV29	5.5	6.0	7.0	6.0	6.3
CD23AV31	6.5	7.0	8.0	8.0	5.3
CD23AV32	4.5	5.0	6.0	8.0	7.5
CD23AV33	4.5	5.0	6.0	8.0	8.5
CD23AV34	6.5	7.0	8.0	8.0	7.8
CD23AV35	6.5	7.0	8.0	9.0	8.5
CD23AV37	3.5	4.0	5.0	7.0	7.3
CD23AV39	3.5	4.0	5.0	8.0	8.5
CD23AV40	5.5	6.0	7.0	7.0	7.5
CD23AV41	4.5	5.0	6.0	7.0	6.3
CD23AV42	4.5	5.0	6.0	7.0	5.0
CD23AV43	5.5	6.0	7.0	7.0	8.8
CD23AV44	6.5	7.0	8.0	7.0	8.3
CD23AV45	6.5	7.0	8.0	8.0	7.8

PL.09. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN

Về việc ứng dụng AI trong học tập học phần Tiếng Anh chuyên ngành (Viết thư thương mại)

Mục đích: Thu thập dữ liệu phục vụ nghiên cứu cải tiến phương pháp giảng dạy và đánh giá hiệu quả ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc phát triển kỹ năng viết.

Các em vui lòng đánh dấu (X) vào mức độ phù hợp nhất với bản thân theo thang đo sau:

1: Rất không đồng ý | 2: Không đồng ý | 3: Phân vân | 4: Đồng ý | 5: Rất đồng ý

PHẦN I: NHẬN THỨC VỀ TIÊU CHUẨN NGHỀ NGHIỆP

STT	Nội dung khảo sát	1	2	3	4	5
1	Tôi hiểu rõ tầm quan trọng của thư tín thương mại đối với sự thành công trong môi trường làm việc quốc tế.					
2	Tôi nhận thức rõ những hệ quả tiêu cực (mất uy tín, hiệu làm, thiệt hại kinh tế) do các lỗi sai về ngữ pháp và từ vựng gây ra.					
3	Tôi hiểu rằng việc sử dụng văn phong (register) không phù hợp sẽ làm giảm tính chuyên nghiệp của người viết trong giao tiếp thương mại.					

PHẦN II: NĂNG LỰC TỰ CHỦ CÔNG NGHỆ (AI & PROMPT)

STT	Nội dung khảo sát	1	2	3	4	5
4	Tôi tự tin trong việc thiết kế các câu lệnh (prompt) để yêu cầu AI nhận diện chính xác các lỗi sai trong bài viết của mình.					
5	Tôi có khả năng sử dụng AI để phân tích và giải thích các nhóm lỗi đặc thù về cấu trúc và từ vựng chuyên ngành.					
6	Việc sử dụng AI giúp tôi chủ động hơn trong quá trình tự sửa lỗi và hoàn thiện bài viết mà không phụ thuộc hoàn toàn vào giảng viên.					

PHẦN III: HIỆU QUẢ ỨNG DỤNG THỰC TẾ

STT	Nội dung khảo sát	1	2	3	4	5
7	Sau quá trình thực hành với AI, tôi cảm thấy tự tin hơn khi tự mình soạn thảo một bức thư thương mại hoàn chỉnh đạt chuẩn.					
8	Tôi có khả năng kiểm soát tốt cấu trúc bài viết và lựa chọn từ ngữ phù hợp với các mục đích giao tiếp khác nhau.					

- 9 Quy trình phản hồi với AI giúp tôi cải thiện rõ rệt chất lượng bài viết so với phương pháp học truyền thống.

PHẦN IV: Ý KIẾN KHÁC

Anh/Chị hãy chia sẻ thêm về những thuận lợi hoặc khó khăn khi ứng dụng AI để sửa lỗi viết thư:

.....
.....

Cảm ơn sự hợp tác của các em./.