

## SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP “ĐÓNG VAI” TRONG ĐÀO TẠO KỸ NĂNG GIAO TIẾP CHO ĐIỆN THOẠI VIÊN VIETNAM AIRLINES

Phạm Thị Hải Yến - Trường Đại học Thủy lợi

Ngày nhận bài: 05/09/2018; ngày sửa chữa: 20/09/2018; ngày duyệt đăng: 26/09/2018.

**Abstract:** Effective communication is key element to the comprehensive development of every individual, whether in work or in personal relationships. Therefore, communication is one of the important skills needs to be trained to success. This article describes how to use role playing method in training communicator skills for Vietnam Airlines telephonist, include: introducing the role-playing method, the role of role-playing in training communicator skills for telephonist, the steps to carry out a lecture using role playing method and an example in a specific lecture.

**Keywords:** Role playing method, telephonist, communication skills.

### 1. Mở đầu

Nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển, các doanh nghiệp không chỉ cạnh tranh nhau về chất lượng, giá thành sản phẩm mà còn quan tâm đến cách tạo ra sự hài lòng cho khách hàng. Các doanh nghiệp đã chủ động sử dụng nhiều công cụ khác nhau để hướng tới khách hàng như chăm sóc trước, trong và sau bán hàng bằng các hình thức khuyến mại, giảm giá, bảo hành, hậu mãi. Ngoài ra, một trong những công cụ hiệu quả là sử dụng đội ngũ điện thoại viên thực hiện các công việc chăm sóc, hỗ trợ, tư vấn về sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng. Với công việc này, điện thoại viên sẽ là “cầu nối” giữa doanh nghiệp và khách hàng, là người đại diện cho doanh nghiệp trước khách hàng. Giao tiếp với khách hàng là công việc mà điện thoại viên cần tiến hành liên tục trong suốt ca làm việc của mình, do vậy, giao tiếp là một kỹ năng nghề nghiệp quan trọng. Việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp với khách hàng cho điện thoại viên trước khi thực hiện cuộc gọi, cũng như đào tạo định kỳ nhằm nâng cao, rèn luyện kỹ năng giao tiếp của điện thoại viên là việc làm cần thiết... Tuy nhiên, hiện nay có rất ít công trình nghiên cứu về lĩnh vực này. Trong quá trình đào tạo điện thoại viên có thể sử dụng nhiều phương pháp dạy học như: thảo luận nhóm, thuyết trình, đóng vai, nghiên cứu tình huống... Bài viết đề cập việc sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên Vietnam Airlines.

### 2. Nội dung nghiên cứu

#### 2.1. Phương pháp “đóng vai”

Tác giả Van Hasselt, Romano và Vecchi cho rằng: “Đóng vai” là một phương pháp phổ biến để đào tạo các cá nhân trong môi trường làm việc, thông qua đó có sự tương tác tốt hơn với các đồng nghiệp cũng như trong công việc và ngoài xã hội, đóng vai là “mô phỏng các cuộc gặp gỡ, giao tiếp, hoặc sự kiện giữa các cá nhân trong thế giới thực” [1; tr 251]. Ngoài ra, đóng vai cũng được sử dụng để đánh giá “kỹ năng giao tiếp” trên nhiều

lĩnh vực tại nơi làm việc. Nó cũng được sử dụng rộng rãi hơn như một “công cụ sư phạm” trong các bối cảnh giáo dục và để đánh giá các loại năng lực tâm lý khác. Do đó, việc sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo điện thoại viên giúp họ thích nghi với công việc là rất phù hợp.

Theo **Từ điển tiếng Việt** của Hoàng Phê thì “đóng vai” là “*thể hiện nhân vật trong kịch bản lên sân khấu bằng hình ảnh hay hoạt động, nói năng như thật*”.

Theo tác giả Trần Tuyết Oanh, “*đóng vai là phương pháp dạy học trong đó giảng viên tổ chức quá trình dạy học bằng cách xây dựng kịch bản và thực hiện kịch bản đó nhằm giúp học sinh hiểu sâu sắc nội dung học tập*” [2]. Cũng có thể hiểu “đóng vai” là một trò chơi - trò chơi đóng vai, trong đó giảng viên sẽ đảm nhiệm phần kịch bản, là đạo diễn còn học sinh sẽ thể hiện các vai diễn đã có trong kịch bản. Bằng việc nhập vai vào các nhân vật, người học sẽ chủ động tìm kiếm, lĩnh hội kiến thức và được hoạt động liên tục trong suốt hoạt động đóng vai. Hoạt động đóng vai không chỉ giúp lĩnh hội kiến thức mà còn giúp người học có cơ hội hình thành các kinh nghiệm cá nhân. Theo tác giả Phan Trọng Ngọ: “*Phương pháp đóng vai trong dạy học là giảng viên cung cấp kịch bản và đạo diễn. Qua đó họ học được cách suy nghĩ, thể hiện thái độ và hành động cũng như các kỹ năng ứng xử khác của nhân vật trong kịch bản*” [3].

Theo quan điểm của chúng tôi, “đóng vai” là một phương pháp đào tạo hữu dụng nhằm giúp học viên không chỉ rèn luyện kỹ năng mà còn trau dồi thêm các kiến thức về nghiệp vụ của mình. Bởi lẽ, thông qua hoạt động đóng vai với các tình huống thực tế, người học được rèn luyện kỹ năng có thể nhận ra các điểm yếu hoặc các kiến thức bị thiếu hụt của bản thân về nghiệp vụ để từ đó có kế hoạch bổ sung kiến thức.

#### 2.2. Sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo điện thoại viên Vietnam Airlines

Đóng vai trong đào tạo điện thoại viên là phương pháp tổ chức cho điện thoại viên thực hành “làm thử”

một số cách ứng xử nào đó trong một tình huống giả định khi giao tiếp với khách hàng. Khi điện thoại viên được hoạt động trực tiếp trong suốt hoạt động đóng vai thì thực sự hiệu quả hơn việc hình thành kỹ năng thông qua các hoạt động khác như thuyết trình hoặc thảo luận nhóm.

Trong các tình huống, mỗi cặp điện thoại viên (một người là điện thoại viên - một người là khách hàng) có cơ hội luyện tập và rút ra các bài học kinh nghiệm dựa trên các tình huống khi giao tiếp với khách hàng được giảng viên gợi ý trước. Các hành động có tính kịch được xuất phát từ chính sự hiểu biết, khả năng ứng biến cũng như kinh nghiệm nghề nghiệp của điện thoại viên, thậm chí không phải mất thời gian tập dượt hay dàn dựng nếu như điện thoại viên đã có kinh nghiệm làm việc. Sử dụng phương pháp đóng vai đòi hỏi điện thoại viên cần bước đầu có những hiểu biết về sản phẩm, nghiệp vụ của doanh nghiệp để tránh việc lúng túng khi xử lý các tình huống.

Đóng vai tạo ra một môi trường kích thích, mô phỏng thực tế cho phép điện thoại viên tăng cường sự hiểu biết về tình huống hoặc sự kiện đã được tái hiện của họ. Điện thoại viên sẽ có được thực hành sâu hơn để hoàn thiện các kỹ năng bằng việc diễn xuất các vấn đề thảo luận trong đào tạo. Qua đó, phát triển các kỹ năng thực hành chuyên môn, áp dụng các nguyên tắc trong giao tiếp với khách hàng cho điện thoại viên.

### **2.3. Vai trò của sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo điện thoại viên**

Phương pháp đóng vai không chỉ gây hứng thú cho điện thoại viên mà còn giúp điện thoại viên có cơ hội bộc lộ cảm xúc, hình thành những kỹ năng giao tiếp cũng như học hỏi và rút ra bài học cho bản thân; tạo điều kiện cho điện thoại viên phát huy tư duy sáng tạo, trí tưởng tượng và rèn luyện tính mạnh dạn, tự tin khi giao tiếp với khách hàng. Đặc biệt, đóng vai kích lệ sự thay đổi thái độ, hành vi của điện thoại viên theo hướng tích cực. Đóng vai cũng tạo cơ hội cho các cá nhân học hỏi, đánh giá lẫn nhau, thông qua việc nhận ra những điểm mạnh và điểm cần cải thiện của các thành viên khác.

Vấn đề cơ bản của phương pháp “đóng vai” là giảng viên cần lựa chọn và xây dựng các tình huống phù hợp với kỹ năng trong khóa đào tạo cũng như phù hợp với trình độ, hiểu biết của điện thoại viên về sản phẩm, dịch vụ và nghiệp vụ của doanh nghiệp. Những tình huống xuất phát từ thực tế và mang tính điển hình, phục vụ tốt cho mục tiêu đào tạo, có thể giúp điện thoại viên hiểu và vận dụng kiến thức vào thực tế sinh động, đa dạng mà họ sẽ tiếp xúc sau này.

### **2.4. Các bước xây dựng bài học theo phương pháp “đóng vai” trong đào tạo kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên Vietnam Airlines**

Đào tạo kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên với các nội dung: kỹ năng thiết lập mối quan hệ với khách hàng, kỹ

năng khai thác thông tin, kỹ năng cung cấp thông tin, kỹ năng kiểm soát cảm xúc trong cuộc gọi. Hầu hết các nội dung đào tạo đều gắn với thực tế công việc của điện thoại viên. Vì vậy, trong quá trình giảng dạy, phương pháp “đóng vai” có thể được tiến hành ở tất cả các nội dung đào tạo.

- Bước 1: *Xác định mục tiêu đào tạo.* Các mục tiêu đào tạo điện thoại viên có thể gồm cả lý thuyết cũng như thực hành: Các kỹ năng quan trọng nào cần hình thành, phát triển thông qua hoạt động đóng vai? Ví dụ, với nội dung đào tạo kỹ năng lắng nghe, sau tình huống đóng vai, học viên cần nhận thức rõ vai trò của việc lắng nghe khách hàng cũng như các cách cơ bản để khách hàng cảm nhận được điện thoại viên đang lắng nghe khách hàng. Điện thoại viên sau khi đóng vai kỹ năng lắng nghe, cần tuyệt đối tránh các hành động thể hiện sự không lắng nghe khách hàng. Khi xây dựng tình huống đóng vai, giảng viên cũng cần cân nhắc đóng vai phù hợp như thế nào vào phần còn lại của nội dung đào tạo. Đóng vai nên được sử dụng sau phần hướng dẫn lý thuyết hoặc học viên đã có kiến thức nền tảng về nghiệp vụ để các điện thoại viên có cơ hội vận dụng vào thực tiễn công việc.

- Bước 2: *Xác định nội dung, chủ đề.* Chủ đề trong nội dung mà người học đang hoặc đã được đào tạo về nghiệp vụ. Chủ đề cần phát huy được ưu thế của phương pháp đóng vai như: kỹ năng thiết lập mối quan hệ với khách hàng, kỹ năng khai thác thông tin, kỹ năng cung cấp thông tin, kỹ năng kiểm soát cảm xúc trong cuộc gọi.

*Xây dựng tình huống:* tình huống trong đào tạo đóng vai để rèn kỹ năng cho điện thoại viên cần phải rất cụ thể, chi tiết, đặc biệt là các tình huống về nghiệp vụ. Bởi lẽ, nếu thiếu các dữ kiện về nghiệp vụ, điện thoại viên sẽ gặp khó khăn trong quá trình đóng vai dẫn tới việc vai diễn có thể bị dừng lại giữa chừng. Để tăng tính sáng tạo cho điện thoại viên, có thể cho điện thoại viên tự xây dựng kịch bản, tình huống đóng vai, sau đó trao đổi trước với giảng viên để góp ý thống nhất cho kịch bản.

- Bước 3: *Giai đoạn đóng vai.* Trước khi thực hiện đóng vai, giảng viên cần nêu rõ: chủ đề, mục tiêu học tập, giao nhiệm vụ cho các vai và người quan sát, xác định thời gian đóng vai. Giảng viên cần tạo không khí: thoải mái nhưng cũng cần trật tự, tập trung. Giảng viên nên đề cập đến đóng vai điện thoại viên và khách hàng ngồi ở vị trí giữa lớp, quay lưng vào nhau. Những điện thoại viên còn lại sẽ là người quan sát: mỗi điện thoại viên sẽ được giao 01 file đánh giá cuộc gọi, điện thoại viên sẽ dựa trên các tiêu chí của cuộc gọi để đánh giá các thành viên đóng vai để từ đó rút ra bài học cho bản thân về kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ.

Khi thực hiện đóng vai, các vai đóng hoàn toàn chủ động về nội dung và thời gian. Giảng viên không nên can thiệp, nhắc nhở làm mất tính chủ động, linh hoạt của vai diễn. Chỉ được ngừng thực hiện đóng vai khi kéo dài quá

thời gian quy định, không còn thời gian để thảo luận sau đóng vai.

- Bước 4: *Thảo luận sau đóng vai*. Thảo luận sau đóng vai là rất quan trọng, đó là nội dung cơ bản của giảng dạy bằng phương pháp đóng vai. Thực hiện thảo luận ngay sau khi đóng vai để người học còn lưu giữ được các nhận xét, quan sát qua thực tế buổi đóng vai cũng như rút ra các bài học cho bản thân. Giảng viên điều khiển thảo luận sau đóng vai. Qua các vai đóng, người học nhận xét, thảo luận.

- Bước 5: *Nhận xét sau đóng vai, tổng kết bài học*. Cuối cùng, giảng viên có nhận xét về buổi đóng vai: Cần dựa trên kết quả thảo luận để có nhận xét chung, khái quát, tạo sự liên hệ giữa tình huống đóng vai với các kỹ năng cần rèn luyện. Sau khi thực hiện buổi dạy học bằng phương pháp đóng vai, giảng viên cần kiểm định theo các nội dung chủ yếu sau:

+ Kỹ năng đào tạo có thích hợp với phương pháp đóng vai? Có phải đóng vai là phương pháp tốt nhất để rèn luyện kỹ năng đó không?

+ Mục tiêu của đóng vai có phù hợp, bổ sung tốt cho mục tiêu bài giảng? Các mục tiêu được đề ra có đầy đủ, rõ ràng?

+ Tình huống và các vai đóng có thích hợp với chủ đề, mục tiêu học tập? Có tạo điều kiện để các vai đóng thể hiện được mục tiêu học tập? Có trình bày được nhiều thông tin cần thiết? Có đề xuất đến những vấn đề thiết thực, quan trọng của nội dung học tập?

+ Công tác chuẩn bị cho buổi đóng vai (nêu rõ chủ đề, mục tiêu học tập, giao nhiệm vụ cho các vai, người quan sát...).

+ Thực hiện buổi đóng vai, hướng dẫn thảo luận sau khi đóng vai...

## 2.5. Ví dụ minh họa về việc sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo kỹ năng lắng nghe cho điện thoại viên Vietnam Airlines

- Bước 1: *Xác định mục tiêu đào tạo*

+ Điện thoại viên xác định được tầm quan trọng của lắng nghe trong giao tiếp với khách hàng.

+ Điện thoại viên thể hiện hiệu quả việc lắng nghe khách hàng thông qua các hành động cụ thể như: tập trung vào cuộc gọi, sử dụng các từ đệm, tương tác để thể hiện sự lắng nghe; tóm tắt lại các nội dung khách hàng chia sẻ một cách phù hợp.

+ Điện thoại viên tránh các biểu hiện không phù hợp khi lắng nghe khách hàng như: thiếu tập trung, chen lời khách hàng, yêu cầu khách hàng nhắc lại các thông tin đã cung cấp...

+ Thể hiện sự tôn trọng khách hàng trong suốt cuộc gọi.

- Bước 2: *Xác định nội dung, chủ đề, xây dựng tình huống*

+ Nội dung đào tạo: Kỹ năng lắng nghe, giảng viên sẽ xây dựng các tình huống phù hợp đòi hỏi điện thoại viên phải lắng nghe tích cực mới có thể hỗ trợ khách hàng hiệu quả.

+ Một số tình huống đóng vai tham khảo trong đào tạo điện thoại viên của Vietnam Airlines:

*Tình huống 1:* Khách hàng ở Nghệ An gọi điện phản ánh về việc khách hàng đặt vé qua đại lý bay lúc 16h ngày 13/3 nhưng khi đến sân bay thì được biết chuyến bay đã cất cánh lúc 16h ngày 12/3. Khi gọi điện hỏi đại lý thì họ nói sẽ kiểm tra lại thông tin và báo lại, nhưng sau đó gọi và nhắn tin nhiều lần, đại lý không trả lời, khách hàng bị lỡ chuyến và phải lưu lại Hà Nội. Sau đó khách hàng được biết do đại lý nhấn nhầm tin nhắn ngày bay. Khách hàng đang cảm thấy rất tức giận và muốn được bồi hoàn.

*Tình huống 2:* Khách hàng sử dụng tài khoản Vietcombank để đặt vé, lần thứ nhất, giao dịch không thành công. Sau 2 ngày, khách hàng đặt lại vé và thành công. Tuy nhiên tài khoản trong ngân hàng lại trừ gấp đôi số tiền vé. Sau đó, khách hàng gửi mail cho hãng, và được nhận lại mail khách hàng có 2 giao dịch thành công. Nhưng trong lần đầu, giao dịch không thành công, khách hàng không nhận được email thông báo giao dịch đó thành công. Khách hàng muốn hỏi có thể lấy lại số tiền vé trong lần giao dịch không thành công được không? Thủ tục như thế nào?

*Tình huống 3:* Khách hàng phàn nàn về việc VNA chậm chuyến và hủy chuyến.

*Tình huống 4:* Khách hàng gọi điện phàn nàn về việc trên chuyến bay từ Incheon về Việt Nam bị thất lạc hành lý, khi anh thông báo với nhân viên VNA, nhân viên đã có cách hành xử không đúng mực, không hướng dẫn, thậm chí là tỏ ra rất “khó chịu” khi hành khách phản ánh việc hành lý bị thất lạc, khi không giải quyết được đã nói dối là hành lý bị “an ninh giữ lại”, khách cảm thấy bị xúc phạm.

*Tình huống 5:* Khách hàng hỏi về thủ tục để đưa một bé trai 8 tuổi bị tự kỉ từ Hà Nội và TP Hồ Chí Minh chữa bệnh. Tuy nhiên, bé trai này rất yêu một chú chó phốc và sẽ không đi đâu nếu không được ôm chú chó phốc này. Chú chó này đang mang thai tuần thứ 4. Khách hàng đang rất lo lắng và mong được trợ giúp về thủ tục.

*Bước 3: Tổ chức đóng vai.* Trong giai đoạn tổ chức đóng vai, mỗi cặp điện thoại viên sẽ được giao 01 tình huống, trong đó, người đóng vai là khách hàng sẽ được đọc trước tình huống để hình dung kịch bản gọi điện đến tổng đài. Điện thoại viên sẽ đóng vai để trả lời tình huống, các điện thoại viên còn lại sẽ có tiêu chí đánh giá cuộc gọi, để theo dõi và đánh giá các kỹ năng của điện thoại viên trong cuộc gọi, đặc biệt là kỹ năng lắng nghe.

*Bước 4: Thảo luận sau đóng vai.* Ở giai đoạn thảo luận sau đóng vai, giảng viên sẽ đưa ra các câu hỏi và phản hồi về kỹ năng lắng nghe của điện thoại viên. Các câu hỏi thảo luận bao gồm:



+ Khách hàng có cảm thấy hài lòng với cách giao tiếp của điện thoại viên không? Vì sao?

+ Kỹ năng lắng nghe đã được điện thoại viên thể hiện như thế nào trong tình huống?

+ Điện thoại viên nên thể hiện kỹ năng lắng nghe như thế nào để tạo thêm sự hài lòng cho khách hàng?

+ Nếu được nghe lại cuộc điện thoại đó, điện thoại viên sẽ làm gì để hoàn thiện kỹ năng lắng nghe của bản thân?

*Bước 5: Tổng kết sau đóng vai và bài học.* Sau khi thảo luận, giảng viên tóm tắt, rút ra các bài học cho điện thoại viên để có thể rèn luyện kỹ năng của mình. Giảng viên cũng cần rút ra các bài học, đặc biệt là cách xây dựng các tình huống đóng vai để có thể xây dựng các tình huống phù hợp hơn.

### 3. Kết luận

Sử dụng phương pháp “đóng vai” trong đào tạo kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên là một phương pháp thích hợp và hiệu quả để rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên. Để việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho điện thoại viên thực sự mang lại hiệu quả, có thể áp dụng ngay vào công việc, giảng viên cần tập trung nghiên cứu và xây dựng các tình huống đóng vai phù hợp với kiến thức và nghiệp vụ của điện thoại viên để phương pháp đóng vai đạt hiệu quả cao nhất. Phương pháp “đóng vai” trong đào tạo điện thoại viên cần được thực hiện theo đúng quy trình, bao gồm: xác định mục tiêu đào tạo; xác định nội dung, chủ đề, xây dựng tình huống; tổ chức đóng vai; thảo luận và tổng kết sau đóng vai và rút ra bài học kinh nghiệm để đạt hiệu quả cao nhất.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Van Hasselt VB. - Romano SJ - Vecchi GM (2008). *Role playing: applications in hostage and crisis negotiation skills training*. Behavior Modification, Vol. 32 (2), pp. 248-263.
- [2] Trần Thị Tuyết Oanh (chủ biên, 2005). *Giáo dục học tập 1*. NXB Đại học Sư phạm.
- [3] Phan Trọng Ngọ (2005). *Dạy học và phương pháp dạy học trong nhà trường*. NXB Đại học Sư phạm.
- [4] Alden, Dave (1999) *Experience with Scripted Role Play in Environmental Economics*. Journal of Economic Education, Spring, pp. 127-132.
- [5] Brierley Gary - Devonshire Liz - Hillman Mick (2002). *Learning to Participate: Responding to Changes in Australian Land and Water Management Policy and Practice*. Australian Journal of Environmental Education, Vol. 18, pp. 7-13.
- [6] Vũ Dũng (2000). *Từ điển Tâm lý học*. NXB Khoa học Xã hội.
- [7] Nguyễn Văn Ninh (2014). *Vận dụng phương pháp đóng vai trong dạy học lịch sử ở trường trung học phổ thông nhằm phát triển toàn diện học sinh*. Tạp chí Giáo dục, số 334, tr 45-48.

- [8] Đào Thị Oanh (2003). *Tâm lý học lao động*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

### THIẾT KẾ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG DẠY HỌC...

(Tiếp theo trang 51)

động trò chơi, bài tập tìm đoán,... giúp củng cố cho HS vốn từ vựng, ngữ pháp, phản xạ nhanh thì hoạt động nhóm đòi hỏi phải vận dụng những điều thu được từ những hoạt động trên để áp dụng vào giải các bài toán nâng cao cũng như bài toán thực tiễn và rèn luyện KN giao tiếp. Với việc thiết kế tình huống dạy học nội dung phương trình bậc hai bằng tiếng Anh như trên, GV không chỉ giúp HS tiếp thu kiến thức một cách chủ động, hiệu quả mà còn tận dụng tối đa thời gian, khai thác triệt để năng lực của HS để nâng cao chất lượng giao tiếp cho từng em và chất lượng chung cho cả lớp. Tất cả các hoạt động hỗ trợ cho nhau, và được sắp xếp với nội dung phân bậc, giúp HS từng bước đạt được những mục tiêu đặt ra về kiến thức cũng như khả năng giao tiếp.

**Lời cảm ơn:** Bài viết được thực hiện với sự tham gia của hai thành viên nhóm sinh viên nghiên cứu khoa học lớp K56 ngành Sư phạm Toán học - Trường Đại học Vinh là Hồ Thị Cẩm Tú và Nguyễn Thu Trà.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ GD-ĐT (2017). *Chương trình Giáo dục phổ thông - Chương trình tổng thể*.
- [2] Bộ GD-ĐT (2018). *Chương trình Giáo dục phổ thông môn Tiếng Anh (ngày 19/01/2018)*.
- [3] Bộ GD-ĐT (2008). *Đề án “Dạy và học ngoại ngữ trong hệ thống giáo dục quốc dân giai đoạn 2008-2020”*.
- [4] Cambridge ESOL (2010). *Teaching maths through English - A CLIL approach*. University of Cambridge.
- [5] F. C. Lunenberg (2010). *Communication: The Process, Barriers and Improving Effectiveness*. Schooling, Vol. 1, No. 1, pp. 1-11.
- [6] S. Nowak (2011). *The Need for Content and Language Integrated Learning Development*. ALTE, Kraków, Poland.
- [7] Hoàng Anh (chủ biên) - Đỗ Thị Châu - Nguyễn Thạc (2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*. NXB Đại học Sư phạm.
- [8] B. Moore - Harris (2005). *Strategies for teaching Mathematics to English Language Learners*. International Math Conference, San Antonio, Texas.
- [9] Nguyễn Chiến Thắng (2014). *Các kỹ thuật phát triển từ vựng toán học trong dạy học Toán bằng tiếng Anh ở trường phổ thông tại Việt Nam*. Tạp chí Giáo dục, số 341, tr 45-47.