

Đề tài

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH CÔNG NGHỆ
THÔNG TIN TRONG CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG TẠI THÀNH PHỐ
HỒ CHÍ MINH THEO TIẾP CẬN TQM**

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

1.1. Tính cấp thiết

Thế giới đã và đang bước vào thập niên thứ 2 của thế kỷ 21 với những thay đổi lớn lao đang diễn ra trong đời sống xã hội cùng những cơ hội mới và thách thức mới. Sự phát triển của nền kinh tế tri thức đã và đang có tác động đến mọi mặt của đời sống xã hội, trong đó CNTT đã và đang ảnh hưởng đến mọi lĩnh vực từ kinh tế, xã hội, quốc phòng..., đến giáo dục. Thời đại ngày nay là thời đại của CNTT, mạng Internet, giao lưu online, thương mại điện tử, toàn cầu hóa và một thế giới không còn biên giới, thời đại của xã hội học tập, học tập suốt đời.

Sau cuộc cách mạng khoa học công nghệ lần 3 (1913 – 1950), sự phát triển nhanh chóng của khoa học và công nghệ hiện đại đã thúc đẩy sự phát triển của các qui trình sản xuất vượt ra khỏi phạm vi biên giới quốc gia trên toàn thế giới. Từ đó, các quốc gia phát triển như Mỹ, Nhật, Pháp, Đức,... cũng như các quốc gia đang phát triển kể cả Việt Nam đã và đang hình thành mối quan hệ gắn bó, phụ thuộc lẫn nhau. Khoảng cách địa lý trở nên mờ nhạt, các tổ chức kinh tế toàn cầu đã nối tiếp nhau ra đời như WTO, APEC, NAPTA, Trong khi đó, cuộc cách mạng khoa học công nghệ vẫn tiếp tục đi sâu, mở rộng, việc ứng dụng CNTT là động lực chính thúc đẩy hơn nữa quá trình hội nhập kinh tế toàn cầu.

Từ nhận thức trên, mỗi nước đã và đang tìm mô hình giáo dục cho phù hợp với hoàn cảnh của đất nước, đặc biệt là giáo dục đại học là nhu cầu thiết yếu nhằm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu phát triển của nền kinh tế và tham gia vào quá trình toàn cầu hóa.

Việt Nam là một đất nước có nền giáo dục lâu đời, với truyền thống tôn sư trọng đạo và đậm đà bản sắc văn hóa dân tộc. Với quan điểm “*Giáo dục là quốc sách hàng đầu, là nền tảng, động lực cho mọi sự phát triển*”, giáo dục quyết định việc đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sự nghiệp CNH – HĐH đất nước. Tuy nhiên, sự nghiệp giáo dục và đào tạo nước ta còn nhiều khó khăn, thách thức và hạn chế. Nghị quyết số 29 – NQ/TW ngày 4/11/2013 Hội nghị Trung ương 8 khóa XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đã nhận định “*Quản lý giáo dục và đào tạo còn nhiều yếu kém. Đội ngũ nhà giáo và cán bộ quản lý giáo dục bất cập về chất lượng, số lượng và cơ cấu; một bộ phận chưa theo kịp yêu cầu đổi mới và phát triển giáo dục, thiếu tâm huyết, thậm chí vi phạm đạo đức nghề nghiệp. Đầu tư cho giáo dục và đào tạo chưa hiệu quả. Chính sách, cơ chế tài chính cho giáo dục và đào tạo chưa phù hợp. Cơ sở vật chất còn thiếu và lạc hậu, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn*”. [48]. Nghị quyết số 14/2005/NQ/CP ngày 02/11/2005 về đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2006 – 2020 đã xác định mục tiêu chung là “*Đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học, tạo được chuyển biến cơ bản về chất lượng, hiệu quả và quy mô, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH - HĐH đất nước, hội nhập kinh tế quốc tế và nhu cầu học tập của nhân dân. Đến năm 2020, giáo dục Việt Nam đạt trình độ tiên tiến trong khu vực và tiếp cận trình độ tiên tiến trên thế giới; có năng lực cạnh tranh cao, thích ứng với cơ chế thị trường định hướng Xã hội Chủ nghĩa*”. [46]

Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI Đảng Cộng sản Việt Nam đã nêu ra mục tiêu chủ yếu của giáo dục là “*Phát triển, nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo, chất lượng nguồn nhân lực, phát triển khoa học công nghệ và kinh tế tri thức...*” [45]

Chiến lược Phát triển Giáo dục Việt Nam 2011 - 2020 cũng đã nêu rõ “*Chất lượng giáo dục còn thấp so với yêu cầu phát triển của đất nước trong thời kỳ mới. Sự phát triển quy mô giáo dục ở các cấp học, ngành nghề và trình độ đào tạo trong những năm qua đã đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập của nhân dân, nhưng chất*

lượng giáo dục chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của đất nước và còn thấp so với trình độ của các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới. Trong giáo dục chưa giải quyết được mâu thuẫn giữa phát triển số lượng với nâng cao chất lượng. Trong nhiều năm gần đây, quy mô giáo dục đại học phát triển, số lượng các trường ĐH - CĐ tăng mạnh trong khi các điều kiện về đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất - kỹ thuật nhà trường chưa phát triển đủ để đảm bảo được chất lượng đào tạo của các cơ sở này”. [13]

Bước sang thập niên thứ 2 của thế kỷ này, những đột phá quan trọng về CNTT đã làm thay đổi mạnh mẽ thế giới. Ở Việt Nam, CNTT không những có vai trò quan trọng trong sự phát triển nền kinh tế mà còn nâng cao đời sống người dân về mọi mặt, chính phủ đã có nhiều chính sách thuận lợi để phát triển CNTT và đã ban hành Quyết định số 1755/QĐ-TTg ngày 22/9/2010 phê duyệt Đề án “Đưa Việt Nam sớm trở thành nước mạnh về công nghệ thông tin và truyền thông”.

Kế hoạch số 2626/ KH – BTTTT ngày 30/8/2011 nêu rõ mục đích và ý nghĩa như sau “*Công nghệ Thông tin và Truyền thông không chỉ là một ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp lớn cho tăng trưởng GDP, mà còn là hạ tầng mềm cho sự phát triển của các ngành kinh tế khác và xã hội, góp phần đảm bảo an ninh quốc phòng, đẩy mạnh sự nghiệp CNH – HĐH đất nước. Đề án là quyết tâm chính trị của Đảng, Nhà nước và Chính phủ nhằm đẩy mạnh hơn nữa sự phát triển của ngành CNTT-TT, hiện thực hóa mục tiêu đưa Việt Nam sớm bắt kịp các cường quốc trong khu vực và trên thế giới về CNTT-TT...*” [30].

Để đáp ứng và giải quyết nhu cầu cấp bách này, giáo dục Việt Nam phải tìm ra những giải pháp cơ bản nhằm vượt qua những thách thức để vươn tới chuẩn chung về chương trình, về mô hình quản lý và đặc biệt là chuẩn về chất lượng và các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo. Việc quản lý chất lượng đào tạo nói chung và quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hiện nay là vấn đề hết sức quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao trong thời kỳ CNH-HĐH đất nước và đáp ứng được thị trường nhân lực khi Việt Nam đã gia nhập WTO.

Hiện nay, đào tạo nhân lực CNTT trình độ cao đẳng chiếm tỷ trọng khá lớn trong quy mô đào tạo nhân lực CNTT. Tuy nhiên, thực trạng hiện nay về nhân lực CNTT trình độ cao đẳng có những dấu hiệu không mấy khả quan với số thí sinh thi vào ngành này giảm dần trong những năm gần đây, chất lượng đào tạo nói chung và chất lượng đào tạo theo chuẩn mực quốc tế nói riêng còn nhiều hạn chế, bất cập chưa đáp ứng nhu cầu xã hội, tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp không có việc làm cao. Thực trạng trên có nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan, một mặt là do sự hấp dẫn của một số ngành khác tăng lên, nhất là ngành kinh tế, tài chính. Mặt khác, do chương trình đào tạo không phù hợp, thiếu đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và phòng thí nghiệm, thiếu giảng viên giỏi có trình độ cao, phương pháp giảng dạy lạc hậu. Đặc biệt, cơ chế quản lý đào tạo còn nặng theo tư duy hành chính, bao cấp, tính tự chủ và tự chịu trách nhiệm của nhà trường chưa cao, hệ thống quản lý chất lượng đào tạo chưa được quan tâm, xây dựng để đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng theo quy định của Luật Giáo dục và chỉ đạo của Bộ GD - ĐT. Tuy đã có nhiều công trình nghiên cứu và luận án về quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo ở bậc ĐH - CĐ song chưa có công trình, luận án nghiên cứu sâu về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng. Trước thực trạng trên, việc nghiên cứu và triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT tại các trường cao đẳng nói chung và các trường cao đẳng ở khu vực TP. Hồ Chí Minh đã và đang là nhu cầu cấp bách.

Thực tế công tác quản lý chất lượng ở các trường cao đẳng có đào tạo ngành CNTT còn nhiều bất cập, yếu kém và các tác giả trước đây chưa đi sâu nghiên cứu, phân tích và có số liệu thống kê cụ thể. Vì vậy, cần nghiên cứu, áp dụng một số nội dung quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM vào các trường cao đẳng có đào tạo ngành học này.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả chọn hướng nghiên cứu quản lý chất lượng đào tạo theo hướng tiếp cận TQM nhằm tìm ra những giải pháp thiết thực và mang tính khoa học để giúp các trường cao đẳng có đào tạo ngành CNTT tại TP.

Hồ Chí Minh đảm bảo và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực CNTT của thị trường lao động trong nước, khu vực và quốc tế.

1.2. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài

- Hệ thống hoá và phát triển cơ sở lý luận về quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM của ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh;

- Cụ thể hóa các nội dung về quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM của ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh;

- Góp phần thay đổi nhận thức và quan niệm trong công tác quản lý đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh;

- Đánh giá rõ thực trạng và đề xuất các giải pháp quản lý chất lượng đào tạo, triển khai áp dụng ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh, nhằm đảm bảo và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT, đáp ứng nhu cầu thị trường tuyển dụng lao động ngành CNTT và góp phần thực hiện Đề án “Đưa Việt Nam sớm trở thành một nước mạnh về công nghệ thông tin và truyền thông”.

1.3. Lịch sử nghiên cứu vấn đề

Trong quá trình phát triển của nền văn minh nhân loại, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của đời sống xã hội về các sản phẩm và dịch vụ, các phương pháp quản lý chất lượng đã xuất hiện nhằm tạo ra những sản phẩm và dịch vụ có chất lượng đạt tiêu chuẩn cao hơn.

Nguồn gốc cơ bản của quản lý chất lượng tổng thể là *Kiểm soát chất lượng thống kê* do Walter A. Shewhart đề ra. Ông đã kết hợp thành công những nguyên tắc của thống kê, kỹ thuật và kinh tế, áp dụng lý thuyết thống kê vào việc giải quyết những yêu cầu quản lý của ngành công nghiệp. Việc làm của ông được cho là nguyên nhân dẫn đến cuộc cách mạng chất lượng ở đầu thế kỷ thứ 20 và khởi đầu cho xu hướng mới về chất lượng và quản lý chất lượng. Công trình nổi bật của Walter A. Shewhart vào năm 1931 “*Kiểm soát tính kinh tế chất lượng sản phẩm*” là lời giải thích thấu đáo và hoàn chỉnh về nguyên lý cơ bản của kiểm soát chất lượng. Trong cuốn “*Phương pháp thống kê từ quan điểm kiểm soát chất lượng*” năm 1939, lần đầu tiên ông thảo luận về giải quyết vấn đề và trở thành nền tảng cho

chu trình: *lập kế hoạch – thực hiện – kiểm tra – tiến hành*, được gọi là chu trình chất lượng *Shewhart*.

Kế thừa những đóng góp của *Shewhart* là *W. Edwards Deming*, thể hiện niềm tin và sự công hiến của ông cho chất lượng trong suốt chiến tranh thế giới thứ 2 (1939 – 1945) về sản xuất vũ khí tại Hoa Kỳ. *W.E. Deming*, cùng *Shewhart* đã đặt nền móng cho việc kiểm soát chất lượng bằng công cụ thống kê. Ông cho rằng “*Chất lượng là trách nhiệm của tất cả mọi người*” và ông đã biến thể chu trình của *Shewhart* thành chu trình *Deming* như sau: *Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm soát – Hành động*.

Armand V. Feigenbaum là người sáng tạo ra thuật ngữ Kiểm soát Chất lượng Toàn diện, ngày nay được biết đến là TQM, được áp dụng rộng rãi như một triết lý hoạt động rõ ràng trong các ngành kinh tế. Ông đã viết công trình nổi tiếng “*Kiểm soát Chất lượng Toàn diện*” trong đó mô tả những nguyên lý về chất lượng toàn diện và là đóng góp vĩ đại nhất trong sự nghiệp của ông.

Ishikawa là nhà tiên phong về chất lượng tại Nhật Bản đã dịch những bài học của *W. Edwards Deming* và *Joseph M. Juran* thành một phương pháp tiếp cận về cải tiến chất lượng, trong đó có những thay đổi một cách đặc biệt dành cho người Nhật. Vào năm 1962, ông có một thành tựu quan trọng khác là phát động phong trào nhóm chất lượng tại Nhật Bản, ông có một niềm tin về tất cả người lao động đều phải tham gia vào những nhóm cải tiến chất lượng để tăng cường năng lực cá nhân và cải thiện quy trình làm việc. Theo ông, quản lý chất lượng liên quan đến những người lao động, từ quản lý cấp cao nhất đến những người công nhân.

Qua các thập niên tiếp theo các nhà lãnh đạo của các nước nhận thấy rằng chất lượng là tiền đề của quốc gia. Nhật Bản đã tiên phong xây dựng lại nền kinh tế và tìm kiếm sự giúp đỡ của các nhà nghiên cứu trên. Nhật Bản áp dụng thành công các triết lý, nguyên tắc, phương pháp quản lý chất lượng và được phát triển từ đó, sau lan sang các nước phương Tây. Trong hai thập niên cuối của thế kỷ 20, một cái nhìn mới về quản lý và kiểm soát chất lượng bắt đầu phát triển. Quản lý chất lượng được thực hiện theo một số phương pháp sau: ISO, QFD, Kaizen, Zero Defect

Program, Six sigma, PDCA, Quality circle, TQM. Đến nay, TQM luôn luôn được các nhà nghiên cứu về khoa học quản lý quan tâm và được xem là một cách thức, phương pháp quản lý rất hiệu quả. Đã có nhiều nước áp dụng mô hình TQM thành công trong sản xuất, kinh doanh, trong các tổ chức và trong giáo dục.

Quản lý chất lượng có thể thực hiện ở nhiều cấp độ như kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể. Đã có nhiều tác giả và một số công trình nghiên cứu cũng như các cơ sở đào tạo và các trường áp dụng mức kiểm soát chất lượng và đảm bảo chất lượng.

Tuy nhiên, quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM là một vấn đề khá mới mẻ và có thể áp dụng trong giáo dục đại học. Trong thời gian gần đây cũng có nhiều luận án tiến sĩ nghiên cứu về quản lý chất lượng giáo dục như:

- *Quản lý chất lượng đào tạo theo ISO 9001:2000 trong Trường Đại học Hàng hải Việt Nam của Nguyễn Đức Ca;*
- *Quản lý chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Ngoại ngữ Quân sự của Vũ Xuân Hồng;*
- *Quản lý chất lượng đào tạo tại các Trường Đại học Công an Nhân dân của Nguyễn Văn Ly.*

Tuy nhiên, đến nay chưa có công trình nghiên cứu nào đi sâu nghiên cứu về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng theo tiếp cận TQM. Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu lý luận và quản lý chất lượng đào tạo ĐH – CĐ tác giả chọn đề tài:

“Quản lý chất lượng đào tạo ngành công nghệ thông tin trong các trường cao đẳng tại thành phố Hồ Chí Minh theo tiếp cận TQM”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Xây dựng luận cứ khoa học và các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng nhằm góp phần bảo đảm và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực CNTT ở trình độ cao đẳng, đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của thị trường lao động khu vực TP. Hồ Chí Minh nói riêng và ở cả nước nói chung.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Vì sao chất lượng và quản lý chất lượng là mối quan tâm hàng đầu trong nền giáo dục đại học Việt Nam nói chung và các trường cao đẳng có đào tạo chuyên ngành về CNTT riêng?

- Có những thuận lợi và khó khăn nào trong thực tiễn quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hiện nay tại các trường cao đẳng để đảm bảo chất lượng đào tạo, đáp ứng được nhu cầu thị trường tuyển dụng nhân lực CNTT?

- Có những khả năng, lợi ích và những khó khăn nào của việc áp dụng quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM cho ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh.

- Cần có những giải pháp nào để triển khai thực hiện quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại theo tiếp cận TQM?

4. Khách thể và đối tượng nghiên cứu

4.1. Khách thể

Công tác quản lý đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng.

4.2. Đối tượng

Hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng.

5. Giả thuyết khoa học

Quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng hiện nay còn nhiều hạn chế, bất cập. Nếu xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh theo các quy trình và chuẩn mực phù hợp bao gồm toàn bộ các quá trình đào tạo từ đầu vào – đào tạo – đầu ra thì sẽ bảo đảm và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực CNTT của thị trường lao động khu vực TP. Hồ Chí Minh và quốc tế.

6. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề lý luận về chất lượng, quản lý chất lượng, quản lý chất lượng đào tạo. Các quan điểm, mô hình chất lượng theo tiếp cận TQM. Xây dựng khung lý thuyết về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh;

- Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế trong quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT. Khảo sát và đánh giá thực trạng quản lý chất lượng đào tạo của ngành học này ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh;

- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh và đề xuất các giải pháp triển khai thực hiện nhằm bảo đảm và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo của ngành học này.

7. Giới hạn của luận án

Luận án giới hạn trong phạm vi quản lý chất lượng ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh theo tiếp cận TQM với các nội dung sau:

- Xác định khách hàng và nhu cầu khách hàng;
- Có sự cam kết của lãnh đạo, các thành viên và các đơn vị;
- Nâng cao nhận thức và thu hút mọi người cùng tham gia;
- Xây dựng quy trình và các chuẩn mực quản lý chất lượng, đo lường và đánh giá chất lượng, áp dụng số liệu thống kê cho cả quá trình;
- Xây dựng văn hóa chất lượng của tổ chức;
- Khảo sát, điều tra thực trạng về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh hiện nay.

8. Những luận điểm bảo vệ

- Chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh còn nhiều hạn chế, do chưa có hệ thống quản lý chất lượng đào tạo phù hợp;

- Quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM là một xu hướng quản lý chất lượng hiện đại và có thể áp dụng ở các trường cao đẳng có đào tạo ngành CNTT, góp phần bảo đảm và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo ngành học này;

- Các giải pháp triển khai nhằm nâng cao quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM ngành CNTT ở các trường cao đẳng có cơ sở khoa học, thực tiễn và tính khả thi. Có thể thực hiện từng bước ở các trường cao đẳng có đào tạo chuyên ngành CNTT tại TP. Hồ Chí Minh.

9. Những đóng góp mới của luận án.

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM đối với ngành CNTT;

- Nhận diện những hạn chế, bất cập trong quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng;

- Đề xuất hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng khu vực TP. Hồ Chí Minh;

- Đưa ra các giải pháp mang tính khả thi để từng bước triển khai hệ thống quản lý chất lượng, góp phần bảo đảm và từng bước nâng cao chất lượng quản lý đào tạo ngành CNTT.

10. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

10.1. Các phương pháp tiếp cận

Nghiên cứu vấn đề quản lý chất lượng ngành CNTT ở các trường cao đẳng được thực hiện trong luận án dựa theo 3 phương pháp tiếp cận chủ yếu, đó là: tiếp cận hệ thống; tiếp cận theo quá trình đào tạo từ (đầu vào – quá trình dạy học – đầu ra) và phương pháp tiếp cận theo nhu cầu xã hội (thị trường lao động).

10.2. Phương pháp nghiên cứu

10.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý thuyết

- Nghiên cứu các văn kiện Hội nghị của Ban chấp hành Trung ương, Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng;

- Nghiên cứu cơ sở pháp lý: Luật GD; các Điều lệ, Quy chế của trường ĐH;

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về quản lý, quản lý nhà trường, quản lý chất lượng đào tạo;

- Nghiên cứu các quan điểm và mô hình quản lý chất lượng theo ISO và TQM.

10.2.2. Phương pháp chuyên gia

Thực hiện trao đổi, tọa đàm và lấy ý kiến chuyên gia.

10.2.3. Phương pháp điều tra, khảo sát

- Tổ chức semina, trao đổi;
- Điều tra bằng phiếu hỏi.

11. Nơi thực hiện đề tài nghiên cứu

Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.

12. Kết cấu luận án

Luận án gồm 3 phần:

1. Phần mở đầu.

2. Phần nội dung: gồm 3 chương:

- **Chương 1:** *Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.*
- **Chương 2:** *Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin hệ cao đẳng và Các kinh nghiệm quốc tế.*
- **Chương 3:** *Hệ thống và các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin theo tiếp cận theo TQM.*

3. Phần kết luận và kiến nghị

Danh mục các công trình của tác giả

Tài liệu tham khảo

Phần phụ lục

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO THEO TIẾP CẬN TQM

1.1 Tổng quan

Trong những thập niên đầu của thế kỷ 21, quá trình toàn cầu hoá đã tạo ra những thay đổi lớn lao và đang diễn ra từng giờ, từng ngày trên cơ sở của nền kinh tế tri thức ảnh hưởng đến sự phát triển về mọi mặt trên toàn thế giới. Toàn cầu hoá cũng tạo điều kiện cho nhiều quốc gia tăng trưởng rất nhanh trên cơ sở hội nhập và hợp tác như Thailand, Singapore, Korea và Taiwan,... Nhân tố chính để thành công là chất lượng sản phẩm của giáo dục, là nguồn nhân lực chất lượng cao mà giáo dục, đào tạo đã hình thành.

Nhìn thấy được tầm quan trọng của giáo dục, mỗi quốc gia đã vạch ra một mô hình đào tạo riêng, nhất là mô hình đào tạo ĐH - CĐ cho phù hợp với hoàn cảnh của đất nước, nhằm đáp ứng yêu cầu của sự toàn cầu hóa và việc nâng cao chất lượng giáo dục ĐH - CĐ đã trở thành nhu cầu cấp thiết cho mỗi quốc gia trong xu thế hội nhập toàn cầu.

Trong quá trình nâng cao chất lượng giáo dục, việc đánh giá chất lượng giáo dục là điều không dễ dàng. Do đó, đã có nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế và khu vực ra đời nhằm thực hiện tốt việc kiểm định và đánh giá chất lượng giáo dục.

Vào những năm 90 của thế kỷ 20, các cơ quan đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của các nước đã thành lập Tổ chức Bảo đảm chất lượng Đại học Quốc tế - INQAAHE (International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education). Đây là một tổ chức mà các thành viên tham gia một cách tự nguyện và tuân thủ các tiêu chí mà tổ chức đề ra. Với nhiệm vụ kết nối các cơ quan kiểm định của các nước thành viên, cùng nhau điều phối, hỗ trợ về công tác kiểm định, đánh giá và xây dựng các tiêu chí đảm bảo chất lượng cũng như vạch ra kế hoạch hoạt động cho các cơ quan kiểm định của các nước thành viên [20, Tr.189].

Các trường đại học thuộc khối ASEAN cũng quan tâm nhiều đến công tác đảm bảo chất lượng, vào năm 1995 đã thành lập mạng lưới đảm bảo chất lượng đại học (AUN, hệ thống này gồm 05 nguyên tắc, 06 tiêu chí sử dụng cho các trường đại học của các nước là thành viên của khối ASEAN trong đó có Việt Nam. [20, Tr 193].

Đảng và Nhà nước Việt Nam đã vạch ra mục tiêu đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học, trong chiến lược giáo dục giai đoạn 2011 – 2020, nhằm tạo được sự “*Chuyển biến cơ bản về chất lượng, hiệu quả và quy mô, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH - HĐH đất nước, hội nhập kinh tế quốc tế và nhu cầu học tập của nhân dân. Định hướng đến năm 2020 giáo dục đại học Việt Nam đạt trình độ trong khu vực và tiếp cận trình độ tiên tiến của đại học trên thế giới; có năng lực cạnh tranh cao, thích ứng với cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa*”. [47, Tr 2].

Hiện nay, trước sự phát triển mạnh mẽ của CNTT đã chi phối hầu hết mọi lĩnh vực trong đời sống xã hội, những thành tựu của nó đã và đang góp phần tạo ra những nhân tố năng động mới trong quá trình hình thành nền kinh tế tri thức, xã hội thông tin và trở thành công cụ phổ biến mà hầu hết mọi người đều biết và sử dụng.

Để có được nguồn nhân lực CNTT nhiều năng động cho yêu cầu CNH - HĐH đất nước là nhiệm vụ của giáo dục và đào tạo. Đào tạo phải có chất lượng, phải chuyên sâu và người được đào tạo có thể áp dụng những hiểu biết đã học tham gia vào thị trường lao động và thực tế cuộc sống. Trong suốt quá trình đào tạo, có thể nói công tác quản lý chất lượng đào tạo vô cùng quan trọng vì quá trình này sẽ vạch ra được kế hoạch và phương hướng để công tác đào tạo được thực hiện tốt nhằm tạo ra nguồn nhân lực CNTT có chất lượng.

1.1.1. Các công trình nghiên cứu ở nước ngoài

1.1.1.1. Chất lượng và quản lý chất lượng trong sản xuất - kinh doanh.

Vào những năm 50 của thế kỷ 20, quản lý chất lượng được quan tâm với nhiều nhà nghiên cứu như Shewhart, Edward Deming, Crosby,... Ý tưởng đầu tiên là của Eli Whitney (người Mỹ), Winslow Taylor, Karl Friedrich Bens (người Đức) về quản lý chất lượng từng công đoạn của sản phẩm.

Được xem là cha đẻ của ngành kiểm soát chất lượng thống kê, Walter A. Shewhart (1891-1967) đã kết hợp thành công những nguyên tắc của thống kê, kỹ thuật, kinh tế và áp dụng lý thuyết thống kê vào công việc để giải quyết những yêu cầu của ngành công nghiệp.

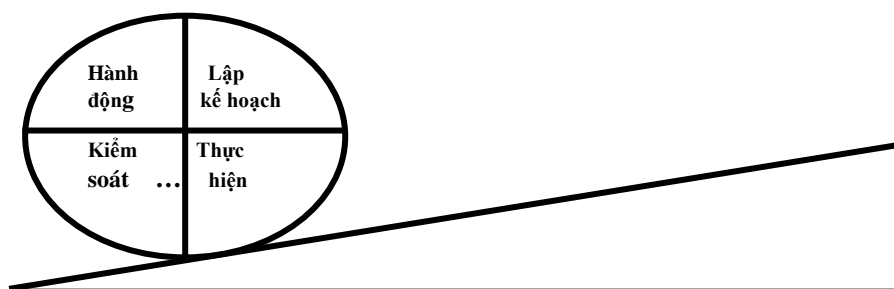
Vào năm 1939, ông viết cuốn “*Phương pháp thống kê từ quan điểm kiểm soát chất lượng*”. Trong cuốn sách này, lần đầu tiên ông thảo luận về khái niệm giải quyết vấn đề. Khái niệm này cuối cùng đã trở thành nền tảng cho chu trình: *lập kế hoạch - thực hiện - kiểm tra - tiến hành*, quy trình bốn bước để cải tiến chất lượng. Khái niệm này thường được biết đến dưới tên gọi là chu trình chất lượng Shewhart.

Kế thừa những đóng góp của Shewhart là W. Edwards Deming (1900 – 1993), thể hiện niềm tin và sự công hiến của ông cho chất lượng trong suốt chiến tranh thế giới thứ 2 (1939 – 1945). Ông cho rằng “*Chất lượng là trách nhiệm của tất cả mọi người*” và ông đã biến thể chu trình của Shewhart thành chu trình Deming như sau: *Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm soát - Hành động*. Nội dung của các giai đoạn của vòng tròn này có thể tóm tắt như sau: (xem hình 1).

- P (Plan): lập kế hoạch, định lịch và phương pháp đạt mục tiêu;
- D (Do): Đưa kế hoạch vào thực hiện;
- C (Check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện;
- A (Act): Thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

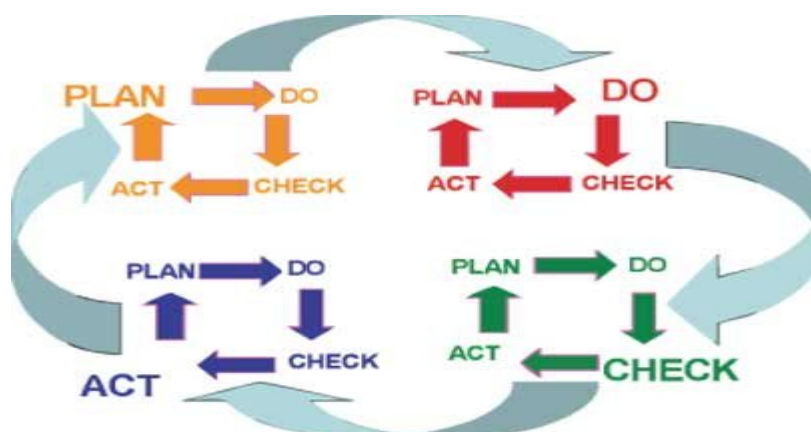
Với hình ảnh một đường tròn lăn trên một mặt phẳng nghiêng (theo chiều kim đồng hồ), chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Cải tiến ở đây phải hiểu theo nghĩa rộng, không đơn thuần liên quan đến giải quyết vấn đề, bởi vì nhiều khi giải quyết được vấn đề nhưng không giải quyết được toàn bộ quá trình, giải quyết vấn đề của bộ phận này đôi khi lại gây ra thiệt hại cho bộ phận khác.

Vòng tròn PDCA lúc đầu được xem là các bước công việc tuần tự cần tiến hành của việc quản trị nhằm duy trì chất lượng hiện có. Ngày nay nó được sử dụng như một công cụ nhằm cải tiến không ngừng và nâng cao chất lượng sản phẩm.



Hình 1.1. Sơ đồ Vòng tròn chất lượng của Deming

Từ sơ đồ này, cho thấy tất cả các khâu trong chu trình chính đều phải thực hiện theo một chu trình PDCA phụ. Có nghĩa là mọi hoạt động từ *lập kế hoạch, thực hiện, kiểm soát, hành động*, tự thân nó đều cũng phải đi theo một chu trình con là Plan – Do – Check – Act.



Hình 1.2. Sơ đồ Vòng tròn chất lượng PDCA nâng cao

Quy trình trên sẽ giúp chu trình chính ít sai sót và hiệu quả hơn. Mỗi người, từ cấp quản lý đến nhân viên, tùy theo vị trí làm việc đều phải biết và thực hiện một cách đầy đủ chu trình này và phải thực hiện bốn bước PDCA thì mới có thể thực hiện công việc hoàn hảo không có hoặc có rất ít sai sót.

Triết lý PDCA với nhận thức ở mức độ đầy đủ là cần thiết và phải được vận dụng xuyên suốt trong hoạt động của từng thành viên trong hệ thống quản trị của tổ chức, doanh nghiệp. Triết lý ấy sẽ giúp cho các hoạt động cải tiến liên tục – là sự sống còn của tổ chức, doanh nghiệp, tự thân chúng đã được “*lồng ghép*” một cách hiệu quả trong từng chu trình mà không cần phải có sự kêu gọi, áp đặt, kiểm soát một cách tốn kém và có lúc gây áp lực một cách không cần thiết.

Khi nói đến chất lượng thì khó mà không nhắc tới Armand V. Feigenbaum (1922), người sáng tạo ra thuật ngữ kiểm soát chất lượng toàn diện. Ngày nay, được biết đến là TQM và ông đã góp phần phát triển nó trong hơn 60 năm qua. Ông viết cuốn sách bán chạy nhất của mình “*Kiểm soát chất lượng toàn diện*” cuốn sách mô tả những nguyên lý về chất lượng toàn diện, đã được dịch ra nhiều ngôn ngữ và là đóng góp vĩ đại nhất trong sự nghiệp của Feigenbaum.

Joseph M. Juran (1904-2008) là một nhà tư vấn về quản lý chất lượng của thế kỷ 20. Ngoài mặt thống kê ông đã bổ sung thêm khía cạnh con người vào quản lý chất lượng. Ông cũng đã áp dụng Quy tắc Pareto, hay quy luật 80 – 20 vào chất lượng và vạch ra ba nhân tố quản lý chất lượng: lập kế hoạch, kiểm soát và cải tiến.

Vào năm 1951, chuyên luận chất lượng tiêu biểu của J.M.Juran được xuất bản lần đầu tiên, “*Sổ tay về quản lý chất lượng*” đã khẳng định chắc chắn danh tiếng của J.M Juran là chuyên gia về lĩnh vực chất lượng, là tác giả và người đi đầu trong lĩnh vực quản lý chất lượng.

Philip Crosby (1926 – 2001) đã tham gia vào lĩnh vực chất lượng từ năm 1952 và các thập niên kế tiếp. Ông trở thành bậc thầy trong lĩnh vực quản lý chất lượng và nhấn mạnh tầm quan trọng của công việc “*Thực hiện đúng ngay từ đầu*”. Từ đó, ông đã xây dựng nên 04 khía cạnh của chất lượng. Thành tựu nổi tiếng của ông là đề xướng tiêu chuẩn mô hình hoàn hảo dựa vào khái niệm về hệ thống không sai lỗi – Zero Defect (ZD) và 05 năm sau ông đã đưa ra khái niệm tích hợp về hệ thống này vào 04 khía cạnh của chất lượng được đề cập đến trong tác phẩm “*Quality Without Tears*”. Ông qua đời vào năm 2001 và luôn giữ vững vị trí là nhà tư tưởng về chất lượng lỗi lạc trên thế giới.

Kaoru Ishikawa (1915-1989) có lẽ được biết đến nhiều nhất vì tên của ông được đặt cho một công cụ chất lượng: Biểu đồ Ishikawa, hay còn được gọi là Biểu đồ Xương cá hoặc Biểu đồ Nhân quả. Là một trong bảy công cụ chất lượng cơ bản, biểu đồ này chỉ ra nhiều nguyên nhân có thể nảy sinh của một vấn đề hay ảnh hưởng nào đó và thường được sử dụng ở giai đoạn động não và ông được coi là nhà tiên phong về chất lượng tại Nhật Bản.

Trong hai thập niên cuối của thế kỷ 20, một cái nhìn mới về quản lý và kiểm soát chất lượng bắt đầu phát triển. Quản lý chất lượng được thực hiện theo một số phương pháp sau: ISO, QFD, Kaizen, Zero Defect Program, Six sigma, PDCA, Quality circle,... Đến nay, TQM luôn luôn được các nhà nghiên cứu về khoa học quản lý quan tâm và được xem là một cách thức, phương pháp quản lý rất hiệu quả.

1.1.1.2. Chất lượng và quản lý chất lượng trong giáo dục đại học

Vào những năm cuối của thế kỷ 20 có nhiều tác giả như: E. Stalls (1993) viết về TQM trong giáo dục; Harvey và Green (1993) về các khía cạnh thể hiện của chất lượng như sự xuất sắc, hoàn hảo, sự phù hợp và thể hiện giá trị; E.Stanley và W. Patrick (1998) về đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học ở Hoa Kỳ và Anh Quốc; Austin (1985) về lý thuyết giá trị gia tăng trong giáo dục và các nghiên cứu về ứng dụng TQM trong giáo dục của J.M Juran.

Những năm gần đây, quản lý chất lượng tổng thể đã được áp dụng vào giáo dục ở một số nước phát triển trên thế giới như Anh, Pháp, Hà Lan, Hoa Kỳ... nhằm tạo ra một văn hóa chất lượng và trách nhiệm của mỗi thành viên trong một nhà trường phải cố gắng hết sức mình, đáp ứng tối đa yêu cầu học tập của sinh viên và nhu cầu cấp bách của xã hội. Mô hình TQM chỉ có thể đạt được khi mọi người có ý thức nâng cao chất lượng thông qua nhận thức khái niệm và các công cụ đo lường, đánh giá chất lượng.

Với những đóng góp lớn lao của “*Những người làm thay đổi diện mạo chất lượng thế giới*” và những người kế thừa đã khẳng định rõ vai trò quan trọng của việc quản lý chất lượng ảnh hưởng đến mọi lĩnh vực từ kinh tế, quốc phòng, y tế,và giáo dục.

1.1.2. Các công trình nghiên cứu ở trong nước

Nghiên cứu về quản lý chất lượng trong giáo dục đào tạo ở Việt Nam từ trước đến nay là một vấn đề mới, luôn thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Giáo dục được coi là nền tảng của một đất nước để quyết định sự tồn vong của một dân tộc và giáo dục nói chung, giáo dục ĐH - CĐ nói riêng đang có xu thế xã hội hoá. Việc đào tạo nguồn nhân lực và bồi dưỡng nhân tài là quốc sách hàng đầu của hầu

hết các nước trên thế giới. Ở Việt Nam, thời xưa các bậc tiền nhân đã khẳng định "...Hiền tài là nguyên khí của quốc gia, nguyên khí thịnh thì thế nước mạnh mà hưng thịnh, nguyên khí suy thì thế nước yếu mà thấp hèn. Vì thế các bậc đế vương thánh minh không đời nào không coi việc giáo dục nhân tài, kén chọn kẻ sĩ, vun trồng nguyên khí quốc gia làm công việc cần thiết..."[75]. Hiền tài ở đây cũng thông qua giáo dục mà thành.

Một số tác giả đã nghiên cứu các mô hình quản lý chất lượng vận dụng trong giáo dục đại học như Nguyễn Đức Chính, Trần Khánh Đức, Phạm Thành Nghị, Trần Kiểm, Lưu Thanh Tâm... và một số luận văn, luận án, bài báo, công trình nghiên cứu khoa học về vấn đề này.

Việc nâng cao chất lượng giáo dục đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực của xã hội ngày càng cao. Để quản lý và nâng cao chất lượng đào tạo, các cơ quan quản lý Nhà nước: Bộ GD và ĐT, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Cục Kiểm định Chất lượng đã ban hành nhiều văn bản, quy định và tiêu chí để đánh giá kết quả giáo dục đào tạo như triển khai đến các trường tự đánh giá về đơn vị và sẽ được thẩm định đánh giá ngoài, việc nghiên cứu vận dụng các tiêu chuẩn quốc tế mang tính đồng bộ áp dụng vào công tác quản lý và đánh giá chất lượng đào tạo là cần thiết đối với các cơ sở giáo dục trong xu thế hội nhập.

Tuy nhiên, đây là vấn đề khó, phức tạp, phạm vi rộng và phong phú. Hiện nay, đề cập đến vấn đề chất lượng, quản lý chất lượng đào tạo ở trong nước có nhiều tác giả, các nhà quản lý giáo dục, các nhà khoa học nghiên cứu, biên soạn các tài liệu, giáo trình, vận dụng một số mô hình quản lý chất lượng giáo dục đào tạo như:

- Tác giả Phạm Thành Nghị trong công trình “ *Quản lý chất lượng giáo dục đại học*” năm 2000 đã nêu lên những vấn đề cơ bản về chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo đại học. Tác giả đã phân tích tổng hợp các trường phái lý thuyết về chất lượng giáo dục: lý thuyết về sự khan hiếm của chất lượng, lý thuyết về sự gia tăng giá trị và lý thuyết về chất lượng xét theo nhiệm vụ và mục tiêu đào tạo. Đồng thời cũng đã nêu ra những tiêu chí, chuẩn mực, quy trình đánh giá (trong và ngoài) đảm bảo chất lượng giáo dục đại học;

- Tác giả Trần Khánh Đức trong các sách chuyên khảo về “*Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO và TQM*” (2004) và về “*Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ 21*” (2010) đã phản ánh những kết quả nghiên cứu cơ bản về lý luận và thực tiễn việc vận dụng quan điểm, chuẩn mực, quy trình ISO - TQM trong quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực (ĐH – CĐ, chuyên nghiệp);

- Tác giả Nguyễn Đức Chính (chủ biên) trong sách chuyên khảo về “*Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*” (2004) đã nêu lên các quan niệm về giáo dục đại học và các mô hình quản lý chất lượng giáo dục đại học. Tác giả đã trình bày, đề xuất của nhóm nghiên cứu về Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng giáo dục của Đại học Quốc gia Hà Nội cùng các điều kiện bảo đảm để triển khai ứng dụng Bộ tiêu chí này;

- Tác giả Nguyễn Đức Trí trong “*Giáo dục nghề nghiệp - một số vấn đề lý luận và thực tiễn*” (2010) đã nêu lên những nội dung cơ bản về chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục nghề nghiệp cùng khả năng vận dụng TQM vào quản lý chất lượng các cơ sở giáo dục nghề nghiệp hiện nay;

- Tác giả Trần Kiểm cũng đưa ra nhiều mô hình quản lý, tác giả đề cập sâu đến nội dung quản lý tiếp cận dựa vào nhà trường (School Based Management) và quản lý chất lượng tổng thể. Đây là những mô hình quản lý theo cơ chế tự chủ của các cơ sở đào tạo: tự chủ nhân sự, tự chủ tài chính và tự chủ về chương trình;

- Tác giả Lưu Thanh Tâm nói về những vấn đề căn bản của chất lượng, quản trị, đo lường chất lượng, các bộ tiêu chuẩn quốc tế, quản trị chất lượng toàn diện;

- Trong tác phẩm “*Phát triển nhân lực công nghệ ưu tiên ở nước ta trong thời kỳ công nghiệp hoá, hiện đại hoá*” của các tác giả Đặng Bá Lãm và Trần Khánh Đức (2002) đã đi sâu nghiên cứu nhân lực công nghệ ưu tiên ở nước ta như: CNTT, Công nghệ Sinh học,... và phân tích các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực. Trong đó, các tác giả cũng nêu bật vai trò quan trọng của quá trình quản lý trong việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ ưu tiên này;

- Tác giả Tô Chí Thành trong tác phẩm “*Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân*

lực công nghệ thông tin khu vực Châu Á – Thái Bình Dương” đã tập trung nghiên cứu các chiến lược phát triển nhân lực CNTT của Trung Quốc, Ấn Độ, Malaysia, Philippines. Tác giả đã nêu lên kinh nghiệm quản lý đào tạo ngành CNTT trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực CNTT cho sự phát triển của các quốc gia này;

- Tiệm cận với quá trình quản lý nhằm mục đích phát triển nguồn nhân lực, các tác giả Phạm Thành Nghị (chủ biên) Trần Xuân Cầu, Trần Hữu Huân trong tác phẩm *“Nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá”* cũng đã đưa ra một số giải pháp nhằm tăng tính hiệu quả trong việc quản lý nguồn nhân lực ở nước ta;

- Tác giả Nguyễn Thanh cũng đã cho chúng ta cái nhìn tổng thể về tình hình phát triển nguồn nhân lực và các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ CNH - HĐH đất nước trong tác phẩm *“Phát triển nguồn nhân lực phục vụ công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước”*.

Trong những năm vừa qua, nhiều công trình nghiên cứu về chất lượng giáo dục và quản lý chất lượng giáo dục đã được triển khai nghiên cứu và công bố. Một số công trình tiêu biểu như *“Một số vấn đề quản lý nhà trường”* của tác giả Đặng Quốc Bảo; *“Chất lượng giáo dục: những vấn đề lý luận và thực tiễn”* của tác giả Nguyễn Hữu Châu chủ biên. Các vấn đề cơ bản của quản lý hiện đại nói chung và TQM nói riêng cũng đã được đề cập trong sách chuyên khảo *“Lý luận về quản lý”* (2010) của tác giả Nguyễn Lộc.

Đề tài nghiên cứu cấp Bộ năm 2000 (B2000-52-TĐ 44) của tác giả Trần Khánh Đức về *“Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn bảo đảm chất lượng đào tạo đại học và trung học chuyên nghiệp”* đã xây dựng cơ sở lý luận về đảm bảo chất lượng đào tạo đại học và trung cấp chuyên nghiệp, nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế và đề xuất mô hình tổng thể quá trình đào tạo đại học và bộ tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo quan điểm ISO và TQM.

Đề tài nghiên cứu cấp Bộ năm 2004 (đơn vị chủ trì là Viện Nghiên cứu Phát triển Giáo dục): *“Nghiên cứu đề xuất mô hình quản lý chất lượng đào tạo đại học ở Việt Nam”* do tác giả Phan Văn Kha làm chủ nhiệm đã đánh giá thực trạng quản lý

chất lượng đào tạo đại học ở Việt Nam, xác định những quan điểm trong quản lý chất lượng và thiết kế mô hình quản lý chất lượng đào tạo. Mô hình quản lý chất lượng đào tạo được đề xuất theo ISO 9000 bao gồm 5 bước:

- Xây dựng hệ thống chất lượng dưới dạng văn bản hoá;
- Giới thiệu hệ thống chất lượng và đào tạo đội ngũ;
- Vận hành hệ thống chất lượng;
- Đánh giá hệ thống chất lượng;
- Giám sát hệ thống chất lượng.

Tài liệu tập huấn “*Những vấn đề cơ bản về công tác quản lý trường trung cấp chuyên nghiệp*” được một số nhà quản lý đầu ngành của giáo dục Việt Nam viết trong khuôn khổ Dự án Phát triển giáo viên Trung học Phổ thông và Trung cấp Chuyên nghiệp năm 2010 cung cấp các cơ sở về quản lý nhằm nâng cao chất lượng đào tạo trong các trường Trung cấp Chuyên nghiệp. “*Tài liệu về kiểm định chất lượng đào tạo dùng cho giáo dục kỹ thuật và dạy nghề và Tài liệu đào tạo cán bộ kiểm định*” do tác giả Nguyễn Tiên Đạt biên soạn trong khuôn khổ “*Dự án giáo dục kỹ thuật và dạy nghề*” đã đề cập đến hệ thống kiểm định cho bậc học này. Ngoài các công trình kể trên các đề tài nghiên cứu, các bài viết trên các tạp chí khoa học của các nhà khoa học, nhà quản lý hàng đầu về lĩnh vực giáo dục đại học và nghề nghiệp như Vũ Ngọc Hải, Nguyễn Minh Đường, Đặng Bá Lâm, Lê Đức Ngọc, Lâm Quang Thiệp.

Đã có một số đề tài luận án nghiên cứu sinh áp dụng TQM trong giáo dục như: tác giả Nguyễn Thị Thanh Tâm nghiên cứu về “*Biện pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng giáo dục ở trường mầm non nông thôn theo quan điểm Quản lý Chất lượng Tổng thể*”, tác giả đưa ra các chức năng, điều kiện cơ bản và các biện pháp để thực hiện công tác quản lý ở Trường Mầm Non liên thông theo TQM, tác giả Lê Đức Ánh với đề tài “*Vận dụng lý thuyết quản lý chất lượng tổng thể vào quản lý quá trình dạy học ở trường trung học phổ thông dân lập*”, tác giả đã nêu các khái niệm liên quan đến việc vận dụng quản lý chất lượng, đưa ra các phương pháp của của hiệu trưởng, việc tự quản của giảng viên và đưa ra một số giải pháp vận dụng

lý thuyết quản lý quá trình đào tạo đại học theo TQM, tác giả Nguyễn Văn Ly với đề tài “*Quản lý chất lượng đào tạo đại học trong các Học viện, Trường Công an nhân dân*” tác giả đề cập đến mô hình TQM, áp dụng trong đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo, tác giả Hoàng Thị Minh Phương với đề tài “*Nghiên cứu đổi mới quản lý Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật theo tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể*”, trong đó tác giả đã đề cập đến các khái niệm TQM, khả năng áp dụng tiếp cận TQM để đổi mới quản lý hệ thống trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật ở nước ta và tác giả cũng đưa ra các giải pháp đổi mới quản lý tiếp cận theo TQM, tác giả Vũ Xuân Hồng với đề tài “*Nghiên cứu xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo tại Đại học Ngoại ngữ Quân sự*”, tác giả nêu mô hình TQM và việc áp dụng quan điểm của TQM vào quản lý giáo dục đại học, sự cần thiết áp dụng quan điểm TQM vào Đại học Ngoại ngữ Quân sự, xây dựng các nhóm giải pháp triển khai mô hình.

Hiện nay, trên thế giới mô hình TQM và ISO đã được áp vào quản lý chất lượng trong dịch vụ và công nghiệp. Trong vài thập niên gần đây, nó bắt đầu được quan tâm và áp dụng vào trong giáo dục. Với hơn 500 trường đại học và các cơ sở giáo dục, trong đó có nhiều trường đại học nổi tiếng như Đại học Harvard (Mỹ), Đại học Cambridge (Anh) và các trường đại học danh tiếng của Ấn Độ, Nhật Bản, Thái Lan, Trung Quốc.... đã áp dụng triết lý quản lý TQM và ISO vào quản lý chất lượng giáo dục đại học.

Từ năm 2003 đến 2007, được sự tư vấn của IQC ở Việt Nam đã có 11 trường áp dụng ISO 9001-2000 vào quản lý chất lượng giáo dục và đã được cấp giấy chứng nhận như Đại học Công Nghiệp TP. Hồ Chí Minh, Đại học Nông Lâm TP. Hồ Chí Minh, Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh, Cao đẳng Công Nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh,... và một số trường đang nghiên cứu áp dụng TQM và ISO như Đại học Sư phạm Hà Nội, Đại học Luật Hà Nội. Theo đánh giá của IQC thì hầu như các trường đại học ở Việt Nam chưa hình thành văn hóa chất lượng trong hoạt động quản lý giáo dục; hoạt động đo lường chất lượng trong giáo dục chưa được quan tâm; định hướng của chính phủ về chất lượng giáo dục chưa cụ thể; khả năng hội nhập quốc tế của các trường khó

khăn. Hiện nay với số lượng 11/255 trường ĐH - CĐ của Việt Nam mới được công nhận theo tiêu chuẩn quốc tế chiếm tỉ lệ 4% là một con số còn nhiều hạn chế. Vì vậy, việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng giáo dục theo các chuẩn quốc tế là cần thiết, nhằm tạo ra những đột phá, nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu CNH và HĐH đất nước và hội nhập quốc tế.

1.1.3. Các giai đoạn phát triển QLCL đào tạo đại học Việt Nam

1.1.3.1. Đảm bảo chất lượng qua tuyển chọn chất lượng đầu vào

Vào giữa thập niên 1980, giáo dục đại học Việt Nam cơ bản là giáo dục tinh hoa, trường ĐH- CĐ do nhà nước đầu tư và quản lý. Sinh viên được xem là ưu tú và được chọn lọc khắt khe. Có thể nói, trong một thời gian dài, hệ thống giáo dục đại học Việt Nam đã quan niệm quản lý chất lượng giáo dục đồng nghĩa với việc kiểm soát đầu vào thông qua các kỳ thi tuyển mang tính cạnh tranh cao độ.

Trong giai đoạn này, đảm bảo chất lượng được thực hiện chủ yếu bằng kiểm soát chất lượng (Quality Control). Chất lượng không chỉ kiểm tra đầu vào mà còn kiểm tra đầu ra thông qua việc thi cử, cấu trúc chương trình, công nhận tốt nghiệp và cấp phát văn bằng theo những quy định được áp đặt từ trên xuống. Việc kiểm soát chất lượng thông qua hệ thống chỉ đạo chuyên môn, thanh-kiểm tra nhằm giám sát những hoạt động cốt lõi. Hệ quả với hệ thống quản lý tập trung quan liêu-bao cấp chỉ nhấn mạnh việc phát hiện và xử phạt những vi phạm quy định và chuẩn mực sẵn có, không đặt ra mục tiêu tìm hiểu để cải thiện liên tục và toàn diện nhằm đáp ứng ngày càng cao những nhu cầu thiết thực của xã hội.

Trong suốt giai đoạn “*đóng cửa*” của Việt Nam từ 1975 đến 1985, việc thay đổi phương pháp quản lý trong giáo dục đại học không phải là một nhu cầu cấp bách. Mãi đến khi Việt Nam bắt đầu công cuộc đổi mới toàn diện, lúc đó giáo dục đại học được quan tâm nhằm tạo ra nguồn nhân lực chất lượng, đáp ứng với nhu cầu thiết thực của đất nước khi đổi mới.

1.1.3.2. Đảm bảo chất lượng qua các nguồn lực

Từ khi giáo dục đại học tại Việt Nam đổi mới, nhiều biện pháp được thực hiện như việc thành lập các trường đại học dân lập, việc chuyển đổi hình thức đào tạo từ

đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo học chế tín chỉ, và số lượng sinh viên cũng tăng lên đột biến. Trước sự gia tăng này đòi hỏi hai điều kiện: *Một là* sự gia tăng tương ứng về nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực); *Hai là* cơ chế quản lý mới đi kèm với năng lực lãnh đạo và quản lý phù hợp với quy mô mới. Trong giai đoạn này, giáo dục đại học ở Việt Nam chỉ chú trọng đến việc tăng cường nguồn lực (chủ yếu thông qua học phí do người học đóng góp và kinh phí cấp từ ngân sách nhà nước), mà chưa quan tâm đúng mức đến vai trò quan trọng của cơ chế, năng lực lãnh đạo và quản lý của toàn hệ thống và các trường đại học.

Với quan điểm “*Phiến diện*” là xem chất lượng đồng nghĩa với nguồn lực đầy đủ thông qua việc đầu tư ngân sách cho các đại học công lập, chưa có một cơ chế hoàn chỉnh để giám sát và đánh giá hiệu quả thiết thực của việc “*đầu tư ngân sách*” này và hệ quả chất lượng giáo dục ngày càng giảm sút. Do đó, giáo dục đại học của Việt Nam cần phải có phương pháp quản lý mới để đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục đại học đã trở thành một yêu cầu bức thiết trong giai đoạn hiện nay.

1.1.3.3. Đảm bảo chất lượng qua đáp ứng tiêu chuẩn

Vào năm 2004, một bước ngoặt quan trọng trong quản lý chất lượng đào tạo đại học Việt Nam với nhiều văn bản quản lý nhà nước được ban hành, đã khẳng định rõ chủ trương đổi mới quản lý bằng cách áp dụng kiểm định chất lượng. Đến nay, lần đầu tiên trong lịch sử giáo dục, Việt Nam đã có bộ tiêu chuẩn rõ ràng, minh bạch, cơ bản xác định được các yêu cầu chất lượng liên quan đến sứ mạng, mục tiêu, cơ cấu, điều kiện nguồn lực, các mặt hoạt động của một trường đại học của Việt Nam.

Việc ban hành bộ tiêu chuẩn để quản lý chất lượng trường đại học là một bước đột phá trong tư duy quản lý giáo dục Việt Nam, cho thấy quyết tâm hội nhập của ngành giáo dục đào tạo sẽ đem lại những thay đổi tích cực cho vấn đề chất lượng giáo dục đào tạo đại học trong thời gian tới.

1.2. Các khái niệm cơ bản

1.2.1. Chất lượng

Chất lượng là một khái niệm khó định danh chính xác, vì nghĩa của nó rất rộng dựa vào góc độ tiếp cận. Theo triết học duy vật biện chứng quan niệm chất là tổng hợp các thuộc tính quy định nó là nó và để so sánh với các vật khác.

Ứng dụng vào thực tiễn, nội hàm và ý nghĩa của chất lượng được phát triển đầy đủ hơn:

- Theo Oxford Pocket Dictionary “*Chất lượng là mức độ hoàn thiện, đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, thông số cơ bản*”;

- Theo Crosby cho rằng: “*Chất lượng là sự phù hợp với các yêu cầu*”;

- Theo Harvey và Green đề cập đến sáu khía cạnh của chất lượng và đã được nhiều tác giả khác thảo luận, công nhận và phát triển:

- * *Chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc)*: Trong khái niệm này, các tiêu chuẩn chất lượng phải đạt cấp độ cao, là cái tốt nhất, cái vượt trội. Khi nói về chất lượng tiên bộ, có nghĩa là sự vượt trội và mọi người đều cố gắng làm hết sức mình để đạt chất lượng;

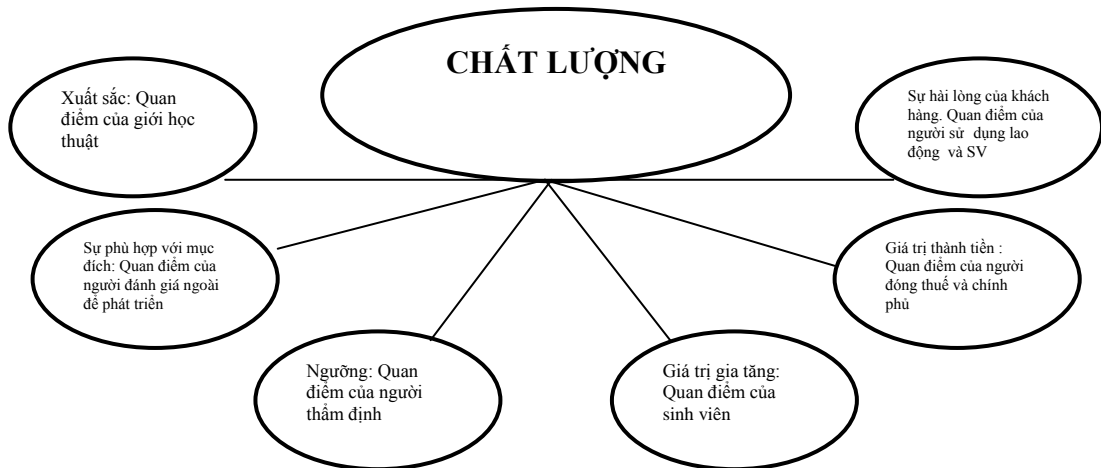
- * *Chất lượng được xem như là ngưỡng*: Được hiểu là đáp ứng các ngưỡng yêu cầu. Nó giúp hình thành nền tảng đối với các quyết định kiểm định. Việc thiết lập các tiêu chuẩn ngưỡng làm hạn chế sự cải tiến. Việc hài lòng với các tiêu chuẩn sẽ không kích thích sự cải tiến chất lượng;

- * *Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu* (đáp ứng nhu cầu của khách hàng): Theo quan điểm này, nhà trường có đạt được các mục tiêu mà trường đặt ra không. Nó liên quan đến cải tiến chất lượng. Nhà trường nên đặt ra các mục tiêu thấp để dễ dàng đạt chúng. Điều này có nghĩa là chúng ta không chỉ bàn về sự phù hợp với mục tiêu của chất lượng mà còn là sự phù hợp của mục tiêu;

- * *Chất lượng là giá trị đồng tiền* (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư): Quan điểm này chú trọng vào hiệu quả, được dùng để đo giá trị đầu vào, đầu ra, được chính phủ đồng tình;

* *Chất lượng là giá trị gia tăng*: Được nhấn mạnh đến kết quả. Đây là một phương pháp thiết lập kết quả đầu ra và ghi nhận kết quả học tập của sinh viên;

* *Chất lượng là sự hài lòng của khách hàng*: Từ khái niệm “Sinh viên là khách hàng” chất lượng được miêu tả “*Một vật có chất lượng khi nó đáp ứng được kỳ vọng của người mua; chất lượng là sự hài lòng của khách hàng*”.



Hình 1.3. Sơ đồ Các quan điểm khác nhau về chất lượng

1.2.2. Quản lý và các chức năng của quản lý

1.2.2.1. Quản lý

Có nhiều định nghĩa khác nhau về khái niệm quản lý:

- Quản lý là thiết kế và duy trì một môi trường mà trong đó các cá nhân làm việc với nhau trong nhóm có thể hoàn thành các nhiệm vụ và mục tiêu đã định. (Haroid Komtz, Cyrilodomell Heinweihrich, 1996);

- Quản lý là tập hợp các hoạt động (gồm lập ra kế hoạch, ra quyết định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra) tạo ra các nguồn lực của tổ chức (con người, tài chính, vật chất và thông tin) nhằm mục đích đạt được các mục tiêu của tổ chức hiệu quả nhất;

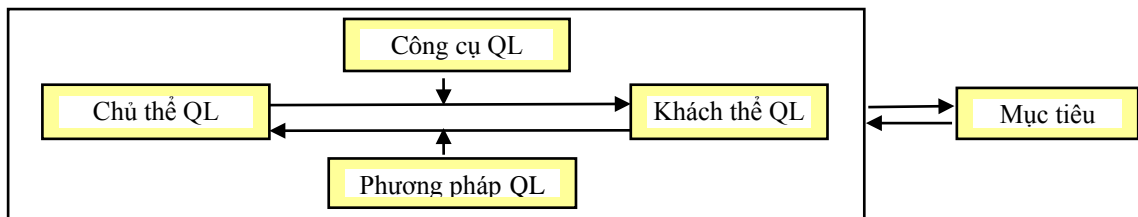
- Quản lý là tác động có mục đích, có kế hoạch của chủ thể quản lý đến tập thể những người lao động nói chung (khách thể quản lý), nhằm thực hiện những mục tiêu dự kiến (Phạm Minh Hạc, 1998);

- Quản lý là sự tác động của con người (cơ quan quản lý) đối với con người và tập thể người nhằm làm cho hệ thống quản lý hoạt động bình thường có hiệu lực giải quyết các nhiệm vụ đề ra, là sự trông coi giữ gìn theo những yêu cầu nhất định;

- Quản lý là vận dụng khai thác các nguồn lực (hiện hữu và tiềm năng), kể cả nguồn nhân lực, để đạt đến những kết quả kỳ vọng;

- Quản lý là quá trình lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra công việc của các thành viên thuộc một hệ thống đơn vị và việc sử dụng các nguồn lực phù hợp để đạt được các mục đích đã định.

Bản chất của hoạt động quản lý là sự tác động có mục đích của người quản lý đến người bị quản lý để đạt mục tiêu chung. Bản chất được thể hiện ở mô hình sau:

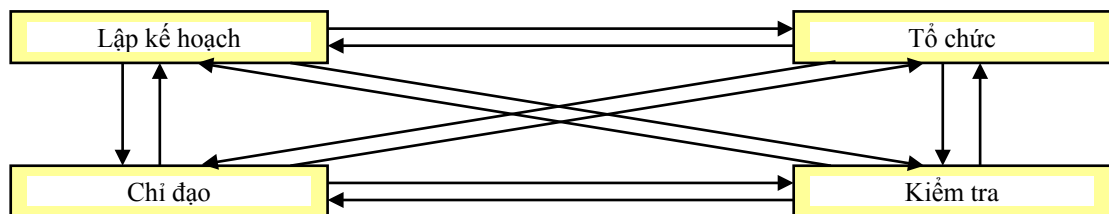


Hình 1.4. Sơ đồ Bản chất của hoạt động quản lý

- Chủ thể quản lý có thể là một cá nhân, một nhóm hay một tổ chức;
- Khách thể quản lý là những con người cụ thể và sự hình thành tự nhiên các mối quan hệ giữa những con người, giữa những nhóm người,...;
- Công cụ quản lý là phương tiện tác động của chủ thể quản lý tới khách thể quản lý như: mệnh lệnh, quyết định, chính sách, luật lệ,...;
- Phương pháp quản lý là cách thức tác động của chủ thể tới khách thể quản lý.

1.2.2.2. Các chức năng của quản lý

Quản lý có 4 chức năng cơ bản: lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo (chỉ đạo), kiểm tra, các chức năng này có mối quan hệ qua lại hữu cơ với nhau.



Hình 1.5. Sơ đồ Mối quan hệ của các chức năng quản lý

- *Lập kế hoạch* (Planning): bao gồm xác định các mục tiêu của tổ chức, thiết lập chiến lược tổng thể để đạt được các mục tiêu đó và phát triển một hệ thống thứ tự rõ ràng của kế hoạch để gắn kết và đan xen các hoạt động;

- *Tổ chức* (Organizing): tổ chức là một quá trình hình thành nên cấu trúc các quan hệ giữa các thành viên, giữa các bộ phận, đồng thời phân công, điều phối các nhiệm vụ và nguồn nhân lực để đạt được các mục tiêu đề ra. Thành tựu của một tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào năng lực và phong cách của chủ thể quản lý, việc huy động, sử dụng các nguồn lực và tạo ra động lực, đặc biệt là nội lực của tổ chức;

- *Lãnh đạo* (Leading): lãnh đạo là điều hành, điều khiển tác động, huy động và giúp đỡ, động viên những cán bộ, nhân viên dưới quyền thực hiện những nhiệm vụ được giao, hoạt động lãnh đạo là làm việc với con người. Lãnh đạo thường đi liền với hoạt động chỉ đạo, chỉ đạo là quá trình truyền đạt, thuyết phục về các mục tiêu cần đạt được, tác động, thúc đẩy các thành viên hoạt động trong một tổ chức;

- *Kiểm tra* (Controlling): trong tất cả các tổ chức phải có một mức độ kiểm tra nhất định. Kiểm tra là một chức năng quan trọng, quản lý mà không kiểm tra sẽ dẫn đến tình trạng quản lý lỏng lẻo, mệnh lệnh, không nắm được những thông tin ngược, do đó không thể ra những quyết định một cách chính xác, đúng đắn.

Đối với mỗi hệ thống hoạt động quản lý có thể phân chia thành 3 nội dung lớn:

- Lập kế hoạch – tổ chức và lãnh đạo;
- Thực hiện kế hoạch – kiểm tra;
- Đánh giá các hoạt động và thực hiện các mục tiêu đề ra.

Trong những điều kiện cần thiết có thể điều chỉnh lại kế hoạch, mục tiêu, các hoạt động cụ thể. Có thể đồng thời điều chỉnh cả hai hoặc ba nhân tố cho phù hợp. Mỗi nội dung quản lý, tùy theo tầm quan trọng và cấu trúc của hệ thống quản lý được chia ra 3 cấp độ khác nhau: cấp quản lý chiến lược (quản lý nhà nước và tầm vĩ mô), cấp quản lý chiến thuật (quản lý địa phương) và cấp quản lý cơ sở (quản lý tác nghiệp).

1.2.3. Đào tạo và quá trình đào tạo

1.2.3.1. Đào tạo

Đào tạo được hiểu là quá trình truyền đạt có hệ thống tri thức giữa thầy và trò trên cơ sở của mục tiêu, nội dung, phương pháp đào tạo, sự trải nghiệm cuộc sống

của người thầy để hình thành cho người học những phẩm chất đạo đức, kỹ năng, kỹ xảo, khả năng tự lập trong cuộc sống và hòa nhập trong cộng đồng xã hội.

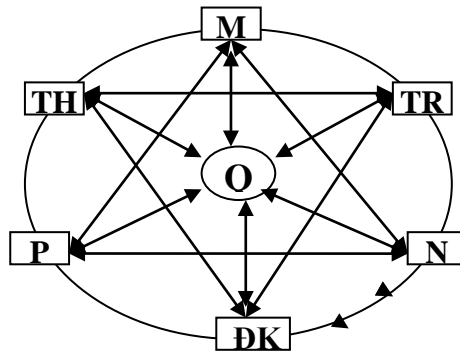
Từ điển Giáo dục học định nghĩa giáo dục là: *“Hoạt động hướng tới con người thông qua một hệ thống các biện pháp tác động nhằm truyền thụ những tri thức và kinh nghiệm, rèn luyện kỹ năng và lối sống, bồi dưỡng tư tưởng và đạo đức cần thiết cho đối tượng, giúp hình thành và phát triển năng lực, phẩm chất nhân cách phù hợp với mục đích, mục tiêu chuẩn bị cho đối tượng tham gia lao động sản xuất và đời sống xã hội...”* [69, Tr 105]. Như vậy, giáo dục là quá trình truyền thụ và lĩnh hội tri thức nhằm hình thành ở người học phẩm chất đạo đức, nhân cách và năng lực trong cuộc sống. Giáo dục thường gắn với các cấp học thấp như giáo dục mẫu giáo, giáo dục phổ thông.

Đào tạo được định nghĩa: *“Đào tạo là quá trình chuyển giao có hệ thống, có phương pháp, những kinh nghiệm, những tri thức, kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp, chuyên môn, đồng thời bồi dưỡng những phẩm chất đạo đức cần thiết và chuẩn bị cho người học đi vào cuộc sống tự lập và góp phần xây dựng và bảo vệ đất nước.”* [69, Tr.76]. Theo định nghĩa trên thì đào tạo là một quá trình giáo dục với mục tiêu, chương trình, quy trình, phương pháp cụ thể gắn với từng bậc học cụ thể, tập trung hình thành những kỹ năng, kỹ xảo cho người học.

1.2.3.2. Quá trình đào tạo và quản lý quá trình đào tạo

Theo nghĩa hẹp quá trình đào tạo là quá trình dạy học, là bộ phận cấu thành cơ bản nhất của toàn bộ công tác quản lý, là xây dựng các chức năng, nhiệm vụ, cơ chế tổ chức và đồng thời chỉ đạo mọi hoạt động giáo dục và đào tạo trong nhà trường. *“Quá trình đào tạo là những hoạt động truyền thụ kiến thức, huấn luyện kỹ năng, giáo dục thái độ nhằm giúp người học chiếm lĩnh được năng lực nghề nghiệp hoặc những năng lực khác của cuộc sống”* [69, Tr 324].

Theo tác giả Đặng Quốc Bảo tổ chức quá trình đào tạo là việc thực hiện đồng thời 3 chức năng chính, đó là quá trình: *dạy chữ, dạy người và dạy nghề* nhằm hình thành 3 mục tiêu: *thái độ, kiến thức và kỹ năng*. Ba chức năng trên luôn trong mối tương tác lẫn nhau nhằm phát triển nhân cách người học trong quá trình đào tạo.



Hình 1.6. Sơ đồ mô hình quản lý quá trình đào tạo

QL: Quản lý; M: mục tiêu; N: nội dung; P: phương pháp; TH: thầy; TR: trò; ĐK: điều kiện

Quá trình đào tạo được duy trì, phát triển với 6 thành tố (hình 1.6), chúng có mối tương quan gắn bó, nhằm vận hành công tác quá trình đào tạo theo định hướng mục tiêu đã đề ra.

Trên cơ sở của các chức năng, nhiệm vụ và mục tiêu đào tạo của nhà trường để xác định những lĩnh vực cần thiết phải quản lý chất lượng. Với một trường ĐH - CĐ hiện nay, việc quản lý chất lượng đào tạo gồm các lĩnh vực sau.

a. Quản lý mục tiêu đào tạo

Để quản lý mục tiêu đào tạo tốt cần phải:

- Quản lý việc xây dựng mục tiêu đào tạo theo những định chuẩn về chất lượng và quá trình thực hiện chúng;
- Quản lý các mục tiêu trước mắt và lâu dài về hình thành nhân cách, kỹ năng, năng lực cho sinh viên khi tham gia thị trường lao động, khả năng đáp ứng yêu cầu xã hội, với môi trường. Ngoài ra, sinh viên còn có khả năng phát huy kiến thức đã học vào thực tiễn cuộc sống.

b. Quản lý nội dung chương trình đào tạo

Nội dung chương trình phải đáp ứng với mục tiêu đào tạo, cấu trúc phải bảo đảm tính khoa học, tính thực tiễn, có sự cân đối giữa lý thuyết và thực hành, giữa truyền thống và hiện đại. Tài liệu và giáo trình giảng dạy phải luôn được cập nhật sâu sát với mục tiêu nội dung chương trình đã đề ra.

c. Quản lý giảng viên

Trong thực tế giảng viên vừa là đối tượng quản lý nhưng cũng vừa là chủ thể quản lý trong quá trình đào tạo nên quá trình tuyển chọn giảng viên cũng có vai trò quan trọng trong việc quản lý chất lượng. Phải có kế hoạch bồi dưỡng, nâng cao năng lực, phẩm chất nghề nghiệp, năng lực chuyên môn. Quản lý mọi hoạt động dạy của từng cá nhân và tập thể.

d. Quản lý sinh viên

Là quá trình tuyển chọn chất lượng đầu vào (tuyển sinh), quản lý quá trình học tập và rèn luyện của sinh viên, kể cả việc hình thành nhân cách trong quá trình đào tạo và chất lượng đầu ra. Cần phải kiểm tra, đánh giá thường xuyên, kịp thời và chính xác từng học kỳ và cả khóa học, có sự đối chiếu với hệ thống chuẩn chất lượng và điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu đào tạo.

e. Quản lý các điều kiện bảo đảm

Cần một qui trình quản lý cơ sở vật chất nhà trường và các trang thiết bị phục vụ công tác dạy và học một cách chặt chẽ. Việc quản lý tài chính cũng vô cùng quan trọng vì nó là động lực cơ bản thúc đẩy cho mọi hoạt động khác.

f. Quản lý phương pháp dạy học

Phương pháp giảng dạy của giảng viên cũng cần quan tâm, theo dõi, việc truyền thụ kiến thức của giảng viên phải nhiệt tình, tận tâm. Bên cạnh đó, phải quan tâm sâu sát việc học và tự học của sinh viên, việc tu dưỡng, rèn luyện nhân cách, năng lực chuyên môn đáp ứng với mục tiêu đào tạo.

1.3. Chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo

1.3.1. Chất lượng đào tạo

Chất lượng là vấn đề quan trọng nhất của tất cả các trường ở các cấp học, việc phấn đấu nâng cao chất lượng đào tạo bao giờ cũng là nhiệm vụ hàng đầu của các trường ĐH – CĐ trong giai đoạn hiện nay. Mặc dù, có nhiều định nghĩa về chất lượng trái ngược nhau và có nhiều cuộc tranh luận xung quanh vấn đề này và nguyên nhân của nó là thiếu một cách hiểu thống nhất về bản chất của vấn đề. Theo

tác giả Nguyễn Đức Chính (2002) hiện nay trên thế giới có 06 quan điểm về đánh giá chất lượng giáo dục đại học như sau:

a. Chất lượng được đánh giá “đầu vào”

Một số quan điểm cho rằng “*Chất lượng một trường đại học phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng đầu vào của trường đó*”. Đây là “*quan điểm nguồn lực*” có nghĩa là: Nguồn lực = Chất lượng

Theo quan điểm này, một trường đại học có chất lượng cao nếu tuyển được nhiều sinh viên giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy có uy tín, có cơ sở vật chất tốt và trang thiết bị hiện đại được xem là trường có chất lượng cao. Đồng thời, quan điểm này đã bỏ qua tác động của quá trình đào tạo diễn ra đa dạng và liên tục trong một thời gian dài có thể từ 03 đến 06 năm trong nhà trường. Theo cách đánh giá này, quá trình đào tạo chỉ dựa vào sự đánh giá “*đầu vào*” và phỏng đoán chất lượng “*đầu ra*”. Nếu một trường đại học tuyển sinh “*đầu vào*” dồi dào nhưng chỉ đào tạo hạn chế và ngược lại một trường có nguồn lực khiêm tốn nhưng đã cung cấp cho sinh viên một chương trình đào tạo hiệu quả, điều này thật khó giải thích.

b. Chất lượng được đánh giá “đầu ra”

Một quan niệm khác về chất lượng giáo dục đại học cho rằng “*đầu ra*” của giáo dục đại học có tầm quan trọng hơn “*đầu vào*”. “*Đầu ra*” là sản phẩm của giáo dục đại học là mức độ hoàn thành công việc của sinh viên tốt nghiệp hay khả năng cung cấp các hoạt động đào tạo của trường đó.

Có hai vấn đề liên quan đến cách tiếp cận này: Một là, liên hệ giữa “*đầu vào*” và “*đầu ra*” không được xem xét đúng mức. Mỗi liên hệ này là có thực nhưng không phải là liên hệ nhân quả. Một trường đại học có chất lượng cao nếu đào tạo được nhiều sinh viên tốt nghiệp giỏi, thực hiện được nhiều công trình khoa học có giá trị, nhiều khóa học thu hút người học. Trên thực tế, quan điểm này chưa hoàn toàn phù hợp vì một trường có khả năng tiếp nhận các sinh viên xuất sắc, không có nghĩa là sinh viên của họ sẽ tốt nghiệp loại xuất sắc. Hai là, cách đánh giá “*đầu ra*” của các trường rất khác nhau.

c. Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng”

Quan điểm thứ ba về chất lượng giáo dục đại học có tác động tích cực tới sinh viên khi nó tạo ra sự khác biệt trong sự phát triển về trí tuệ và cá nhân sinh viên. “*Giá trị gia tăng*” được xác định bằng giá trị của “*đầu ra*” và “*đầu vào*”, kết quả thu được là “*giá trị gia tăng*” mà nhà trường đã đem lại cho sinh viên và được đánh giá là chất lượng giáo dục đại học .

Trường đại học có chất lượng cao nếu tạo được sự khác biệt lớn trong sự phát triển về trí tuệ và cá nhân sinh viên sau quá trình đào tạo tại trường. Điểm hạn chế của quan điểm này là khó có thể thiết kế một thước đo thống nhất để đánh giá chất lượng “*đầu vào*” và “*đầu ra*” để tìm ra được hiệu số của chúng và đánh giá chất lượng của trường đó.

d. Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị học thuật”

Quan điểm truyền thống của nhiều trường đại học học phương Tây thông qua sự đánh giá của các chuyên gia về năng lực học thuật của cán bộ giảng dạy trong từng trường trong quá trình thẩm định chất lượng đào tạo đại học.

Trường đại học có chất lượng cao nếu có được đội ngũ cán bộ giảng dạy, các nhà khoa học có uy tín lớn. Tuy nhiên, điểm yếu của quan điểm này là liệu có thể đánh giá được năng lực chất xám của đội ngũ giảng viên và nghiên cứu khi có xu hướng chuyên ngành hóa ngày càng sâu, phương pháp luận ngày càng đa dạng.

e. Chất lượng được đánh giá bằng “văn hoá tổ chức riêng”

Quan điểm này dựa trên nguyên tắc các trường đại học phải tạo ra được “*văn hóa tổ chức riêng*”, hỗ trợ cho quá trình liên tục cải tiến chất lượng. Một trường được đánh giá là có chất lượng khi nó có được “*văn hóa tổ chức riêng*” với nét đặc trưng là không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, nó bao hàm giả thiết về bản chất của chất lượng và bản chất của tổ chức.

Trường đại học có chất lượng cao nếu có được một truyền thống tốt đẹp về hoạt động không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Quan điểm này mượn từ lĩnh vực công nghiệp và thương mại nên khó có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục đại học .

f. Chất lượng được đánh giá bằng “kiểm toán”

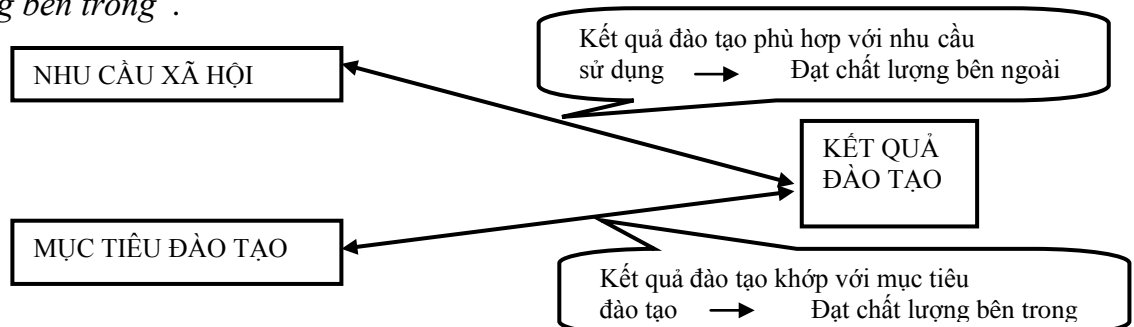
Quan điểm này xem trọng quá trình bên trong trường đại học và nguồn thông tin cung cấp cho việc ra quyết định. Nếu tổ chức được xem xét có duy trì chế độ sổ sách tài chính hợp lý không, kiểm toán chất lượng quan tâm xem nhà trường có thu thập đủ thông tin phù hợp và những người ra quyết định có đủ thông tin cần thiết hay không. Quan điểm này cho rằng nếu một cá nhân có đủ thông tin cần thiết thì có thể có được các quyết định chính xác và chất lượng giáo dục đại học được đánh giá qua quá trình thực hiện, có “đầu vào” và “đầu ra” chỉ là yếu tố phụ.

Điểm yếu của quan điểm này sẽ khó lý giải những trường hợp khi một đại học có đầy đủ phương tiện thu thập thông tin, vẫn có những quyết định chưa là tối ưu.

Trên cơ sở phân tích 06 quan điểm nêu trên, tác giả Nguyễn Đức Chính nêu rõ “*Chất lượng là một khái niệm tương đối, động, đa chiều*” và “*Chất lượng là sự phù hợp với mục đích - hay đạt được các mục đích đề ra trước đó*”.

Trong quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học Bộ GD – ĐT nêu rõ “*Chất lượng giáo dục trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục đại học của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước*”. Định nghĩa này là cơ sở được triển khai các nội dung nghiên cứu trong luận án.

Với tinh thần nêu trên, nhà trường cần xác định mục tiêu đào tạo của mình sao cho phù hợp với nhu cầu sử dụng của xã hội để đạt được “*chất lượng bên ngoài*”; đồng thời các hoạt động của nhà trường sẽ hướng vào nhằm đạt mục tiêu đó, “*chất lượng bên trong*”.



Hình 1.7. Sơ đồ quan niệm về chất lượng đào tạo [20, Tr. 32]

Tổ chức Đảm bảo Chất lượng Giáo dục Đại học quốc tế (International Network of Quality Assurance in Higher Education - INQAHE) đã đưa ra 02 định nghĩa. *Một là*, tuân theo các chuẩn qui định; *Hai là*, đạt được các mục tiêu đề ra.

Theo định nghĩa thứ nhất, cần thực hiện Bộ tiêu chí chuẩn cho giáo dục đại học về tất cả các lĩnh vực và việc kiểm định sẽ dựa vào Bộ tiêu chí chuẩn đó. Khi không có Bộ tiêu chí chuẩn đó việc thẩm định chất lượng giáo dục đại học sẽ dựa trên mục tiêu của từng lĩnh vực để đánh giá. Những mục tiêu này sẽ được xác lập trên cơ sở trình độ phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và điều kiện đặc thù của nhà trường.

Theo định nghĩa thứ hai, để đánh giá chất lượng đào tạo của một trường cần sử dụng Bộ tiêu chí có sẵn; hoặc các chuẩn đã qui định; hoặc mục tiêu đã định sẵn từ đầu của nhà trường. Các trường đại học sẽ được xếp loại theo 03 cấp độ:

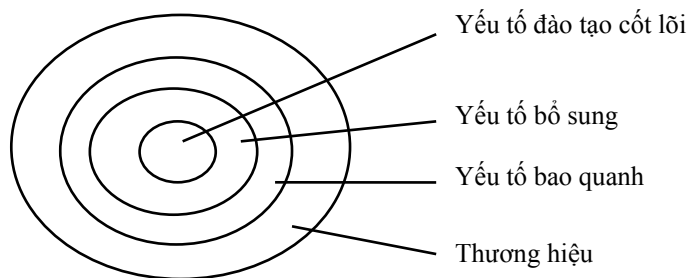
- Chất lượng tốt;
- Chất lượng đạt yêu cầu;
- Chất lượng không đạt yêu cầu.

1.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học

Chất lượng đào tạo chịu ảnh hưởng của các yếu tố sau đây:

- *Yếu tố cốt lõi*: Được hiểu là những chương trình đào tạo mà nhà trường cung cấp cho sinh viên hay đó cũng chính là việc học tập của sinh viên cụ thể bao gồm:

- * Khối lượng kiến thức đại cương;
- * Khối lượng kiến thức cơ sở ngành và rèn luyện bắt buộc;
- * Số tín chỉ hay số đơn vị học trình tối thiểu cho mỗi môn học;
- * Thời gian đào tạo cho mỗi học kỳ và cho toàn khóa học.



Hình 1.8. Sơ đồ Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo

- *Yếu tố bao quanh*: Là những gì có mối quan hệ gần gũi nhất đối với những yếu tố thuộc sản phẩm cốt lõi, chúng có giá trị làm gia tăng sự nhận biết về dịch vụ cốt lõi. Đó là:

- * Học liệu: Giáo trình, bài giảng, tài liệu tham khảo, đề thi;
- * Phương tiện dạy học cần thiết ở mức độ tối thiểu như phấn bảng;
- * Đội ngũ giảng viên trực tiếp giảng dạy;
- * Đội ngũ cán bộ quản lý đào tạo và quản lý sinh viên;
- * Đội ngũ nhân viên phục vụ;

- *Yếu tố bổ sung*: Là tất cả những gì làm gia tăng lợi ích cho việc quản lý đào tạo và việc học tập của sinh viên bao gồm: phòng học, ký túc xá, phòng thí nghiệm, thực hành, thư viện, trung tâm tư vấn, giới thiệu và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên, các cuộc hội thảo chuyên đề, nghề nghiệp, học bổng và các nguồn tài trợ cho sinh viên, khu căng tin phục vụ ăn uống, sân tập thể dục thể thao, khuôn viên...;

- *Thương hiệu*: Là những gì tạo nên danh tiếng, hình ảnh cho nhà trường đối với xã hội và người học. Đó chính là căn cứ để cho mọi người có thể dễ dàng phân biệt, lựa chọn và mong muốn được tham gia học tập những ngành do nhà trường đào tạo.

Một khi trường đại học quản lý tốt được các yếu tố trên sẽ có được sản phẩm đào tạo thật sự có chất lượng.

1.3.3. Quản lý chất lượng

1.3.3.1. Khái niệm về quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng không thể tách rời khỏi chức năng cơ bản của quản lý. Quản lý là những hoạt động liên quan đến tổ chức, kiểm soát và điều phối các nguồn lực để đạt mục tiêu. Do đó, quản lý chất lượng là hoạt động tổ chức, kiểm soát và phân bổ các nguồn lực để đạt được những mục tiêu chất lượng. Sau đây là một vài định nghĩa về quản lý chất lượng.

- Theo Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000 thì: “*Quản lý chất lượng là một tập hợp các hoạt động chức năng quản lý chung, nhằm xác định chính sách chất lượng, mục đích trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp như lập*

kế hoạch chất lượng, đảm bảo và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ của hệ thống chất lượng”;

- AV. Feigenbaum cho rằng: *“Quản lý chất lượng là một hệ thống hoạt động thống nhất, có hiệu quả của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức chịu trách nhiệm triển khai các tham số chất lượng, duy trì mức chất lượng đã đạt được và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và tiêu dùng sản phẩm một cách kinh tế nhất, thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng”;*

- Kaoru Ishikawa cho rằng: *“Quản lý chất lượng là nghiên cứu triển khai, thiết kế sản xuất và bảo dưỡng sản phẩm có chất lượng, kinh tế nhất, có ích nhất cho người tiêu dùng và bao giờ cũng thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng”;*

- Philip Crosby: *“Quản lý chất lượng là phương tiện có tính chất hệ thống đảm bảo việc tôn trọng tổng thể tất cả các thành phần của một kế hoạch hành động”;*

Theo Tiêu chuẩn Việt Nam về chất lượng (TCVN-5814-94) quan niệm: *“Quản lý chất lượng là tập hợp những hoạt động của chức năng chất lượng chung, xác định chính sách chất lượng, mục đích, trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp như lập kế hoạch chất lượng, điều khiển và kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ thống chất lượng”.*

Khái niệm quản lý chất lượng được xác định ở những tiêu chí sau:

- Quản lý chất lượng bao gồm hệ thống các phương pháp, biện pháp nhằm thực hiện chức năng quản lý tập trung vào việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, thỏa mãn nhu cầu thị trường với hiệu quả kinh tế cao nhất;

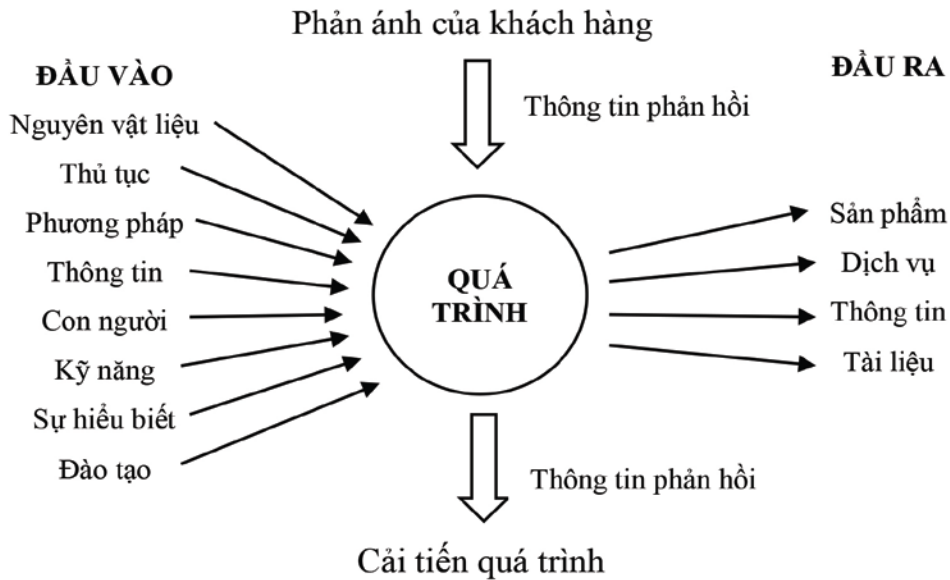
- Quản lý chất lượng được tiến hành ở tất cả quá trình hình thành chất lượng sản phẩm;

- Quản lý chất lượng là trách nhiệm của các cấp từ lãnh đạo tới mọi thành viên tổ chức.

1.3.3.2. Quản lý chất lượng theo quá trình

Quản lý theo quá trình là quản lý một chuỗi các hoạt động nhằm tạo ra giá trị cho khách hàng gồm yếu tố đầu vào, tiến trình và đầu ra đạt được một kết quả nào đó. Khi quản lý theo quá trình cần chú trọng đến mối quan hệ giữa các bộ phận và

việc làm tăng sự thông hiểu của một bộ phận đối với toàn trường hơn là tập trung vào một bộ phận đơn lẻ. Từ đó, sẽ có nhiều cơ hội cải tiến hiệu quả tốt nhất giữa trường với mỗi tương tác liên quan trong tổ chức (Hình 1.9)



Hình 1.9. Sơ đồ Quản lý chất lượng theo quá trình

1.3.3.3. So sánh quản lý theo truyền thống và quản lý theo quá trình

Quản lý theo truyền thống tập trung vào kiểm soát con người. Quản lý theo quá trình xem công việc là một phần quan trọng góp phần thành công cho tổ chức hơn là kiểm soát chặt chẽ cá nhân. H. James Harrington đã tổng hợp những khác biệt giữa hai cách thức quản lý này.

Bảng 1.3. So sánh công việc quản lý truyền thống và quản lý theo quá trình

Quản lý theo truyền thống	Quản lý theo quá trình
Nhân viên là nguồn gốc của vấn đề	Quá trình là nguồn gốc của vấn đề
Làm công việc của mình	Giúp người khác làm việc
Hiểu công việc của bản thân	Hiểu làm thế nào để công việc của mình phù hợp với quá trình
Đo lường công việc của cá nhân	Đo lường quá trình
Thay đổi cá nhân	Thay đổi quá trình
Luôn luôn tìm kiếm người tốt nhất	Luôn luôn cải tiến quá trình

Kiểm soát con người	Phát triển con người
Không tin cậy mọi người	Tất cả chúng ta làm việc cùng nhau
Ai tạo ra sai sót?	Cái gì tạo ra sai sót?
Định hướng vào nhà quản lý cấp cao	Định hướng vào khách hàng

Qua so sánh giữa quản lý truyền thống và quản lý theo quá trình cho thấy việc quản lý theo quá trình phù hợp với quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.

1.3.4. Các cấp độ quản lý chất lượng

Trong giáo dục, công tác quản lý chất lượng được mô tả theo 3 cấp độ cụ thể:

1.3.4.1. Kiểm soát chất lượng

Kiểm soát chất lượng là một quá trình, trong đó một sản phẩm, dịch vụ hay bất cứ bộ phận nào trong quá trình có liên quan đến qui trình sản xuất hay vận chuyển sản phẩm, được kiểm tra theo một tiêu chuẩn đã định trước và sẽ bị loại bỏ hay làm lại nếu như nó dưới chuẩn (Ellis, 1993). Có nhiều cách hiểu kiểm soát chất lượng như một quá trình “*sau khi có kết quả*”, hoặc như việc phát hiện và loại bỏ các sản phẩm có khiếm khuyết (Sallis, 1993). Kiểm soát chất lượng tập trung vào việc theo dõi lại các lỗi trong quá khứ, là “*một phương thức cần thiết cho việc thanh tra và loại bỏ những sản phẩm có khiếm khuyết (mặc dù có một số phương pháp thống kê của lý thuyết này có thể được sử dụng nhằm tránh khả năng có các sản phẩm này)*” (Freeman, 1994: 17).

Theo Vroeijenstijn (1992), kiểm soát chất lượng là việc tóm tắt các thông tin và hàm ý là sẽ trừng phạt hay khen thưởng. Kiểm soát chất lượng “*vốn dĩ là nhằm trừng phạt, áp đặt các hình phạt cho việc làm việc thiếu hiệu quả, nhưng đồng thời nó cũng cho thấy rằng một khi sản phẩm đã đạt được mức độ tối thiểu thì không cần phải nỗ lực cải tiến*” (Vroeijenstijn, 1992:110). Từ quan niệm đó kiểm soát chất lượng có thể được hiểu như sau:

- Đánh giá về mức độ mà các đặc điểm của sản phẩm đáp ứng được các yêu cầu mà ngay từ đầu một quy trình sản xuất đã qui định;
- Mức độ mà một sản phẩm đáp ứng được yêu cầu về các đặc điểm mà sản phẩm phải có theo các tiêu chí cố định nào đó;

- Đánh giá về mức độ mà một sản phẩm phải được thanh tra viên chấp nhận.

Trong khi kiểm soát chất lượng là khái niệm cũ nhất của đảm bảo chất lượng trong lĩnh vực sản xuất hay công nghiệp, nó lại là khái niệm tương đối mới và ít được chấp nhận trong môi trường đại học. Vì khó có thể xác định được các sản phẩm của giáo dục, vì trong giáo dục đại học luôn đòi hỏi sự đóng góp của “khách hàng” (sinh viên).

1.3.4.2. Đảm bảo chất lượng

Trong giáo dục, đảm bảo chất lượng được xác định như: “*các hệ thống, chính sách, thủ tục, qui trình hành động và thái độ được xác định từ trước nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng*” (Woodhouse, 1998;1999). Định nghĩa này cũng được Cơ quan Đảm bảo Chất lượng Australia sử dụng.

Ở các nước phương Tây, việc thiết kế hệ thống đảm bảo chất lượng được tính đến như là bước đầu tiên trong quá trình đảm bảo và cải tiến chất lượng ở đại học (Kells, 1988; 1989; 1990; Neave, VanVught, 1991). Theo Russo (1995:23), đảm bảo chất lượng “*Xem xét các quá trình được sử dụng nhằm kiểm soát và sản xuất sản phẩm hay các dịch vụ và nhằm tránh các phế phẩm. Nếu như chúng ta có hệ thống đảm bảo chất lượng sẽ tránh đi việc có thể có các phế phẩm*”. [62, Tr 104]

Theo Freeman (1994:16) đảm bảo chất lượng là “*một cách tiếp cận mà công nghiệp sản xuất sử dụng nhằm đạt được chất lượng tốt nhất. Đảm bảo chất lượng là một cách tiếp cận có hệ thống nhằm xác định nhu cầu thị trường và điều chỉnh các phương thức làm việc nhằm đáp ứng được các nhu cầu đó*”. Theo cách hiểu này, đảm bảo chất lượng là cách tiếp cận việc tổ chức công việc, nhằm đảm bảo rằng:

- Sứ mạng và mục đích của tổ chức được tất cả mọi người trong tổ chức biết một cách rõ ràng (sự phổ biến, sự minh bạch);
- Hệ thống mà theo đó công việc được thực hiện, có tính cẩn thận, rõ ràng và được truyền đạt đến tất cả mọi người (có kế hoạch);
- Tất cả mọi người đều biết rõ trách nhiệm của mình (tính tự chịu trách nhiệm);
- Cái mà tổ chức cho là chất lượng đều được định nghĩa rõ ràng và có lưu trữ lại trong tài liệu của tổ chức (sự đồng tâm).

Có các hệ thống kiểm tra xem một công việc có tiến hành theo đúng kế hoạch không. Khi có sự cố, đây là điều không thể tránh thì có những cách thức được đồng ý từ trước để giải quyết các sự cố đó (các cơ chế quản lý) (Freeman, 1994:15 – 16). Trong những thập niên gần đây, các nguyên tắc và điều kiện này đã được các trường đại học phương tây áp dụng. Trong giáo dục đại học “*Các hệ thống đảm bảo chất lượng không đảm bảo cho việc dạy và học tốt thường được phát huy khi vấn đề chất lượng được mọi người trong một trường đại học quan tâm như một vấn đề quan trọng của tổ chức trường đại học đó*” (William, 1992:146). Với các trường đại học phương tây, các nguyên tắc của Freeman có vẻ thích hợp. Các nước đang phát triển, vấn đề thiếu hụt cơ sở vật chất và các nguồn lực đảm bảo chất lượng là khó khăn quan trọng.

Một hệ thống đảm bảo chất lượng hiệu quả là một hệ thống có thể học cách tránh, tìm ra và sửa các lỗi có thể xảy ra trong quá trình. Nó được thiết kế để hỗ trợ một tổ chức đạt được các mục tiêu đã đề ra. Freeman (1994:17) gọi đảm bảo chất lượng là một hệ thống học tập tự sửa lỗi “*Nó thay đổi để thể hiện các nhu cầu đang thay đổi*”. Theo Freeman, để làm cho việc thay đổi diễn ra thuận lợi hơn, cần thiết phải có việc sửa các lỗi trong hệ thống đảm bảo chất lượng. Có hai dạng lỗi: một dạng do người gây ra, điều chỉnh bằng cách sửa các lỗi hay các thất bại có thể có; một dạng là do hệ thống đã lỗi thời, điều chỉnh bằng cách thay đổi phương pháp.

Trong giáo dục đại học thời Trung Cổ có 02 mô hình đảm bảo chất lượng trái ngược nhau: mô hình của Pháp với “*Việc trao quyền kiểm soát cho các thế lực từ bên ngoài*” (Cobban, 1988:124), và mô hình đặc trưng của Anh với cộng đồng tự trị của các nhà khoa học (Van Vught, 1991). Mô hình của Pháp là nguyên mẫu của kiểm soát chất lượng thông qua tính tự trách nhiệm. Những người có quyền lực bên ngoài tổ chức đưa ra các quyết định giải quyết vấn đề có liên quan đến việc dạy cái gì và dạy ai. Mô hình của Anh giống như việc xem xét chất lượng của đồng nghiệp, giảng viên được quyền đưa ra các quyết định có liên quan đến chương trình giảng dạy và các vấn đề khác của nhà trường.

Van Vught (1991:5) nhận định cần phải tập trung 02 mô hình “*việc tập trung chỉ vào 01 trong 02 mô hình sẽ dẫn đến việc đánh giá quá cao và đầy mạo hiểm một số chức năng cụ thể và thực hiện của các trường đại học*”. Ông cho rằng giáo dục đại học luôn cần 02 mô hình từ bên trong lẫn bên ngoài và trong bất cứ hệ thống đảm bảo chất lượng ở đại học nào cũng dựa vào sự kết hợp này.

- Chất lượng bên trong là tìm kiếm chân lý và theo đuổi kiến thức;
- Chất lượng bên ngoài là nhằm cung cấp dịch vụ cho xã hội.

Các nghiên cứu tác động từ bên ngoài chỉ bắt đầu từ những những năm 1960 (Weinberg, 1963, theo Van Vught, 1991) ngày càng trở nên quan trọng khi giáo dục đại học thế giới thay đổi sứ mạng, cùng với nhiệm vụ giảng dạy, các nhiệm vụ xã hội như khuyến khích sự phát triển kinh tế và là tâm điểm của sự chú ý.

Theo Goddard Leaks (1992), mối quan tâm ngày càng cao của phụ huynh, giảng viên và các nhà chính trị về chất lượng của hệ thống giáo dục trong đất nước của mình và sự ưu tiên đối với sự phát triển trong tương lai đã khiến cho các nhà giáo dục tập trung vào đảm bảo chất lượng.

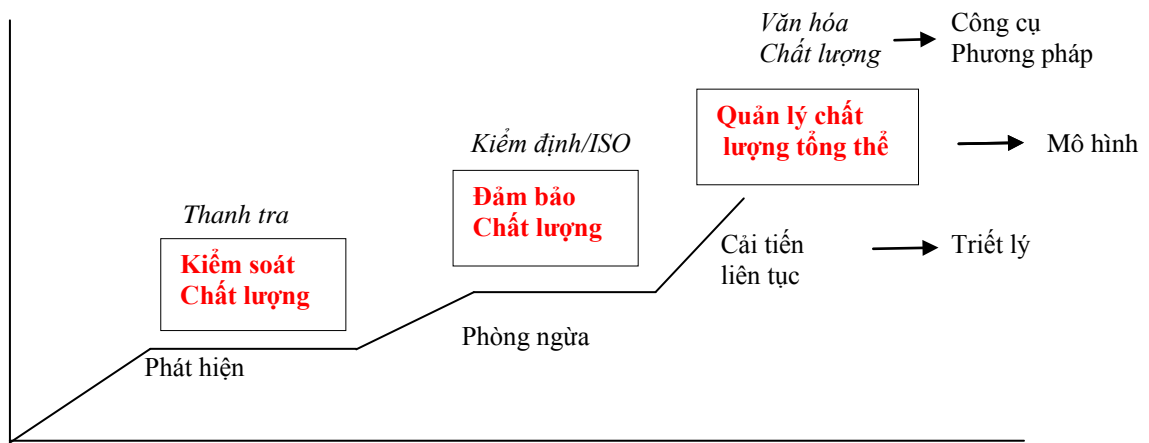
Trong giáo dục, chất lượng gắn liền với nhiều khía cạnh như đầu vào, quá trình và đầu ra của một hệ thống giáo dục. Chính đảm bảo chất lượng xem xét đầu vào, quá trình và đầu ra (Barnett, 1987; Chuch, 1988). Lawrence và Dangerfield (2001:83) cho rằng “*giới học thuật có một lịch sử lâu đời về đo lường chất lượng dựa vào đầu vào nhiều hơn đầu ra*”. Theo Annesley, King và Harte (1994) một hệ thống đảm bảo chất lượng trong thế kỷ mới phải quan tâm đến các quá trình sau:

- Thiết kế và nội dung các môn học;
- Sự truyền tải và đánh giá kết quả;
- Đánh giá tổ chức, giám sát, xem xét quản lý nói chung.

Trong giáo dục đại học, người ta thường dùng một bộ thước đo gồm các tiêu chí và các chỉ số ứng với các lĩnh vực trong quá trình đào tạo, nghiên cứu khoa học và dịch vụ cộng đồng của các trường đại học [44, Tr 103].

1.3.4.3. Quản lý chất lượng tổng thể

Vừa dựa trên thành tựu tiêu chuẩn hoá, quy trình hoá quá trình quản lý của ISO 9000 nhằm đảm bảo chất lượng, vừa dựa trên thành tựu của các thuyết quản lý nhân văn: coi trọng yếu tố con người và sự sáng tạo, liên tục cải tiến trong quá trình lao động. Đây là sự phát triển cao nhất của khoa học quản lý chất lượng, trên cơ sở coi trọng việc tạo ra nền văn hóa chất lượng, trong đó mục đích hoạt động của mọi thành viên trong tổ chức đều hướng về khách hàng, mọi thành viên đều được tham gia tích cực vào quá trình cải thiện chất lượng liên tục nhằm cung cấp cho xã hội những sản phẩm và dịch vụ với chất lượng cao.



Hình 1.10. Sơ đồ các cấp độ trong quản lý chất lượng [83, Tr 27].

Với 03 cấp độ nêu trên thì cấp độ kiểm soát chất lượng là tiền đề để hình thành cấp độ bảo đảm chất lượng và định hướng tới cấp độ quản lý chất lượng tổng thể.

Hiện cả 3 cấp độ quản lý chất lượng trên đều đang tồn tại trong quản lý chất lượng giáo dục đại học ở các nước, chúng đều nhằm tới mục tiêu là bảo đảm chất lượng sản phẩm giáo dục được cung cấp có chuẩn mực nhất định [44, Tr 114].

Mối quan hệ giữa các phương pháp quản lý chất lượng rất mềm dẻo, mang tính kế thừa và phát triển. Hệ thống quản lý chất lượng theo Hệ tiêu chuẩn ISO 9000 trong phương pháp đảm bảo chất lượng là bước phát triển mới cao hơn phương pháp kiểm soát chất lượng, nó mở ra phạm vi quản lý chất lượng tới những người thừa hành. TQM lại là sự phát triển theo chiều sâu, phát triển đảm bảo chất lượng, nâng quản lý chất lượng lên tầm văn hóa chất lượng, ở đó vai trò và yếu tố sáng tạo

của con người được phát huy cao nhất. TQM là đỉnh cao của hệ thống chiến lược quản lý chất lượng hiện đại.

1.4. Các mô hình quản lý chất lượng giáo dục

Khái niệm “*Mô hình quản lý chất lượng đào tạo*” là phương thức quản lý chất lượng các thành tố của mô hình đào tạo, cụ thể quản lý chất lượng các thành tố đầu vào, quá trình đào tạo, đầu ra và quá trình tương tác của chúng trong việc hình thành chất lượng. Trong giáo dục đại học, mô hình quản lý chất lượng đào tạo thông thường được hiểu là quản lý chất lượng các thành tố sau:

- *Đầu vào*: Mục tiêu, chất lượng đào tạo, nguồn lực cho đào tạo bao gồm giảng viên, sinh viên, cơ sở vật chất và các quy chế, quy định của trường;
- *Quá trình*: Hoạt động dạy và học, hoạt động nghiên cứu khoa học và hoạt động quản lý đào tạo;
- *Đầu ra*: Phẩm chất đạo đức, kỹ năng, kỹ xảo và đáp ứng nhu cầu thị trường lao động của sinh viên, trưởng thành của đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý;
- *Môi trường*: Những tác động bên ngoài ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng đào tạo như điều kiện kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội của cơ sở đào tạo.

Việc quản lý chất lượng đào tạo ở một trường đại học khi sử dụng mô hình tư duy với cấu trúc tổ chức từ Ban Giám hiệu xuống tới các phòng, khoa, ban, tổ bộ môn hay cấu trúc các thành tố mô hình đào tạo như thầy, trò, cơ sở vật chất, mục tiêu, nội dung, chương trình là rất hiệu quả.

1.4.1. Mô hình các yếu tố tổ chức (*Organizational Elements Model*)

Mô hình này đưa ra 5 yếu tố để đánh giá như sau (SEAMEO, 1999):

- *Đầu vào*: sinh viên, cán bộ trong trường, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, quy chế, luật định, tài chính;
- *Quá trình đào tạo*: phương pháp và quy trình đào tạo, quản lý đào tạo;
- *Kết quả đào tạo*: mức độ hoàn thành khóa học, năng lực đạt được và khả năng thích ứng của sinh viên;
- *Đầu ra*: sinh viên tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu và các dịch vụ khác đáp ứng nhu cầu kinh tế và xã hội;

- *Hiệu quả*: kết quả của giáo dục đại học và ảnh hưởng của nó đối với xã hội.

Dựa vào yếu tố trên các học giả đã đưa ra 05 khái niệm của chất lượng đại học:

- *Chất lượng đầu vào*: trình độ đầu vào thỏa mãn các tiêu chí mục tiêu đề ra;

- *Chất lượng quá trình đào tạo*: mức độ đáp ứng của quá trình dạy - học và các quá trình đào tạo khác;

- *Chất lượng đầu ra*: mức độ đạt được của đầu ra (sinh viên tốt nghiệp, nghiên cứu khoa học và các dịch vụ khác) so với bộ tiêu chí hoặc các mục tiêu đã định sẵn;

- *Chất lượng sản phẩm*: mức độ đạt các yêu cầu công tác của sinh viên tốt nghiệp qua đánh giá của sinh viên, của cha mẹ, của cơ quan công tác và xã hội;

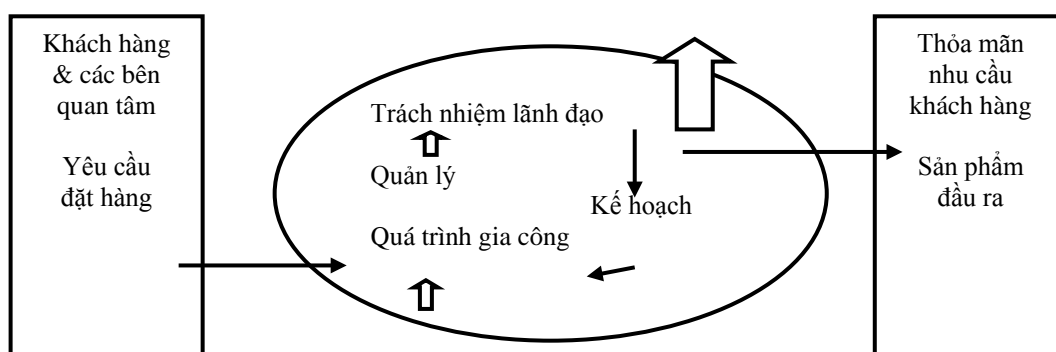
- *Chất lượng giá trị gia tăng*: mức độ năng lực của sinh viên tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, quan điểm) đóng góp cho xã hội và đặc biệt hệ thống giáo dục đại học [20.Tr 53].

1.4.2. Mô hình quản lý chất lượng theo ISO 9000 - 2000

Trong những năm 1980 - 1990, cùng với sự xuất hiện của nghệ thuật quản lý và phong trào tiếp thị hóa, ISO bắt đầu được đưa vào lĩnh vực kinh doanh và sau đó được giới thiệu vào lĩnh vực giáo dục đại học (Russo, 1995). Tư tưởng chủ đạo của các chuẩn ISO có vẻ rất đơn giản: nói những gì bạn làm, ghi lại những gì bạn đã làm, kiểm tra lại kết quả và hành động khi có sự khác biệt (Russo, 1995; Woodhouse, 1999). Có thể thấy là nếu quá trình quản lý của một công ty được tiến hành trôi chảy sẽ có cho ra được những sản phẩm có chất lượng.

Hiện nay, ISO (International Organization for Standardization) là Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa với gần 200 nước thành viên. Mô hình quản lý theo ISO 9000 do Tổ chức Quốc tế về ISO ban hành lần đầu năm 1987 nhằm mục đích đưa ra một mô hình được chấp nhận ở mức độ quản lý về hệ thống đảm bảo chất lượng có thể áp dụng rộng rãi trong các lĩnh vực sản xuất kinh doanh và dịch vụ. ISO 9000 là sự kế thừa của các tiêu chuẩn đã tồn tại và được sử dụng rộng rãi. Trước tiên là trong lĩnh vực quốc phòng như tiêu chuẩn quốc phòng của Mỹ (MILQ9058A), của khối NATO (AQQP1). Năm 1979, Viện Tiêu chuẩn Anh (BSI) đã ban hành tiêu chuẩn BS 5750 về đảm bảo chất lượng, sử dụng trong dân sự. Để phục vụ cho nhu cầu

giao lưu thương mại. Tổ chức Tiêu chuẩn hoá QT-ISO đã thành lập ban Kỹ thuật TC-176 để soạn thảo bộ tiêu chuẩn về quản lý chất lượng. Những tiêu chuẩn đầu tiên của bộ tiêu chuẩn này được ban hành năm 1987 và được soát xét lần đầu tiên năm 1994. ISO 9000 đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản lý chất lượng như chính sách chất lượng, thiết kế triển khai sản phẩm và quá trình cung ứng, kiểm soát quá trình, bao gói, phân phối, dịch vụ sau khi bán, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo. ISO 9000 là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng tốt nhất đã được thực thi trong nhiều quốc gia, khu vực và được chấp nhận thành tiêu chuẩn quốc gia của nhiều nước. Ở mỗi giai đoạn của quá trình sản xuất phải đảm bảo mọi sản phẩm hay dịch vụ phải phù hợp với mẫu mã, quy cách, các thông số kỹ thuật quy định trước đó với mục tiêu là tạo một đầu ra “*Phù hợp với mục đích*”.



Hình 1.11. Mô hình quản lý ISO 9000-2000 [20, Trg. 37]

Tiếp cận tinh thần ISO, việc vận dụng ISO 9000 – 2000 vào quản lý giáo dục là việc không hề đơn giản vì yêu cầu sản phẩm có chất lượng khó có thể thực hiện được trong quản lý giáo dục nên được tập trung vào quản lý hành chính giáo dục và quản lý chất lượng đào tạo.

ISO 9000 được áp dụng trong 04 trường hợp sau:

- Hướng dẫn quản lý các doanh nghiệp;
- Chuẩn mực trong các hợp đồng giữa các doanh nghiệp (bên A) khách hàng (bên B) là căn cứ để khách hàng (bên B) thừa nhận;
- Tiêu chuẩn để đánh giá phù hợp để cấp chứng nhận (bên C);
- Chứng nhận đạt các tiêu chuẩn ISO.

Phương châm của ISO là “*Ghi rõ quy trình sản xuất (cung cấp dịch vụ) và thực hiện đúng điều đã cam kết*”.

Trong những năm vừa qua, một số trường đã áp dụng một số mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo ISO 9000-2000 như: Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm, Đại học Sư phạm Hà Nội, Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh,...

1.4.3. Mô hình quản lý của Châu Âu

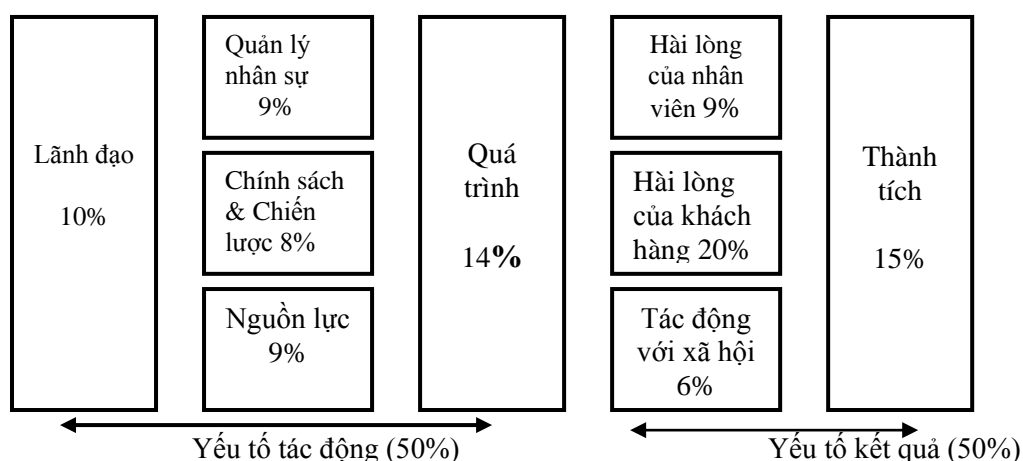
Tổ chức Quản lý Chất lượng Châu Âu (EFQM) được thành lập từ năm 1988 theo sáng kiến của 14 tập đoàn hàng đầu của Châu Âu (Bosch, BT, BUL, Ciba-geigy, Dassault, electrolux, Fiat, KLM, Nestlé, Olovetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen) với sự ủng hộ của Ủy ban Châu Âu.

Mục tiêu hướng tới của EFQM là phát triển một khung cải tiến chất lượng cho riêng Châu Âu giống như mô hình Malcolm Baldrige Model của Mỹ, Deming Prize của Nhật. Đây là hai mô hình giải thưởng đã được chứng minh cho thấy những tác dụng tích cực trong cải tiến chất lượng trong dịch vụ và sản xuất đã được áp dụng.

European Model for Business Excellence, nay gọi là EFQM Excellence Model, đã được đưa ra từ năm 1991 như là một khung giúp cho việc tự đánh giá của tổ chức và là nền tảng xem xét việc gia nhập Giải thưởng Chất lượng Châu Âu (EQA). Giải thưởng Quản lý Chất lượng Châu Âu (European Quality Management Award), hay còn được viết tắt là EQA, gồm 9 tiêu chí đánh giá, từng tiêu chí này bao gồm nhiều tiêu chí. Nhiệm vụ của EFQM là:

- Thúc đẩy và hỗ trợ các tổ chức trên toàn Châu Âu tham gia vào hoạt động cải tiến với mục tiêu đạt được sự xuất sắc trong thoả mãn khách hàng, thoả mãn của người lao động, tác động tới kết quả kinh doanh và xã hội;

- Hỗ trợ các nhà quản lý thúc đẩy quá trình biến TQM thành yếu tố quyết định để đạt được lợi thế cạnh tranh toàn cầu. Mô hình này dựa trên nguyên lý TQM, được xây dựng theo chu trình vòng tròn Deming (PDCA). Nó thể hiện mối liên hệ của các công đoạn trong công việc quản lý nhà trường, con người và nguồn lực. Mô hình này định ra mục tiêu, thực hiện các hành động và đo lường kết quả của chúng.



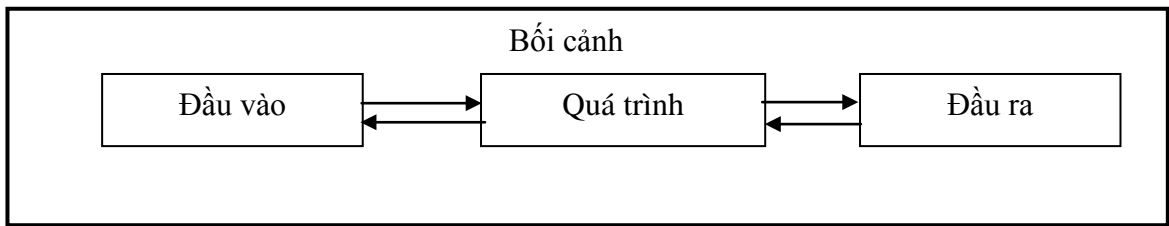
Hình 1.12. Chỉ số đánh giá của hệ thống chất lượng Châu Âu [20, Trg. 55]

1.4.4. Mô hình CIPO

Chương trình hành động Dakar - 2000 của UNESCO về chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục được đánh giá qua 10 yếu tố:

- Người học khoẻ mạnh được nuôi dưỡng tốt, được khuyến khích thường xuyên để có động cơ học tập chủ động;
- Giáo viên thành thạo nghề nghiệp và được động viên đúng mức;
- Phương pháp dạy học tích cực;
- Chương trình giáo dục thích hợp với người học và người dạy;
- Trang thiết bị, phương tiện, tài liệu dạy học phù hợp;
- Môi trường dạy học tốt;
- Hệ thống đánh giá chất lượng giáo dục thích hợp;
- Hệ thống quản lý giáo dục tốt;
- Thu hút được nguồn lực của địa phương và cộng đồng;
- Chính sách phù hợp với giáo dục.

Với mười yếu tố trên có thể được sắp xếp trong 3 thành phần cơ bản của giáo dục là đầu vào (Input), quá trình (Process) và đầu ra (Outcome) nằm trong một ngữ cảnh cụ thể (Context). Có thể gọi tắt mô hình đảm bảo chất lượng theo quan điểm này là mô hình CIPO. Chất lượng của cơ sở giáo dục được hình thành từ chất lượng của 3 thành tố đầu vào, quá trình, đầu ra trong một ngữ cảnh cụ thể.

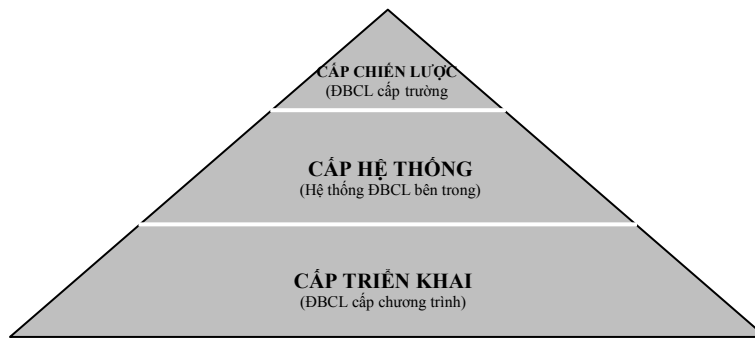


Hình 1.13. Mô hình đảm bảo chất lượng CIPO [22, Tr 11]

Triết lý quản lý chất lượng giáo dục theo mô hình CIPO là chất lượng giáo dục của một nhà trường bao gồm 3 thành tố: đầu vào, quá trình và đầu ra đặt trong ngữ cảnh cụ thể của nhà trường. Mô hình CIPO sẽ là nội dung tham khảo trong quá trình quản lý chất lượng ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại thành phố HCM.

1.4.5. Mô hình bảo đảm chất lượng giáo dục đại học của khối ASEAN

1.4.5.1. Các cấp đảm bảo chất lượng theo AUN



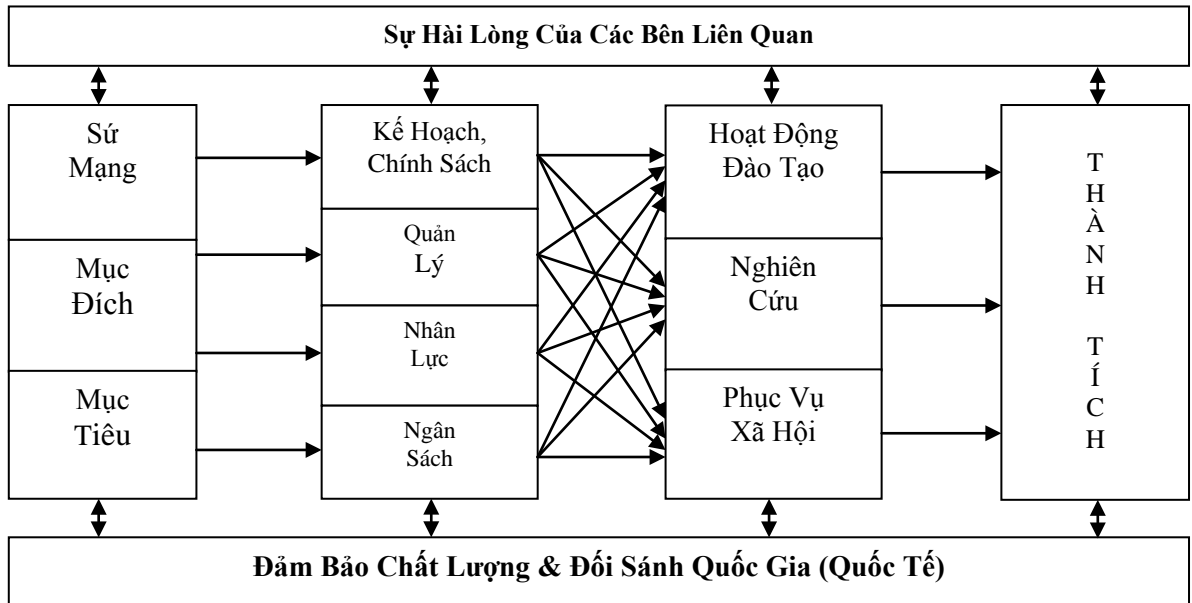
Hình 1.14. Các cấp đảm bảo chất lượng giáo dục đại học theo AUN [60]

Đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) đảm bảo cho cơ sở đào tạo, một hệ thống hay một chương trình có chính sách, cơ chế hoạt động đáp ứng mục tiêu và chuẩn mực. Đảm bảo chất lượng bên ngoài (EQA) được thực hiện bởi một tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài cơ sở đào tạo. Đánh giá viên đánh giá hoạt động của cơ sở đào tạo, hệ thống hay chương trình để quyết định xem mức độ đáp ứng những tiêu chuẩn.

Kiểm định chất lượng tiến trình đánh giá chất lượng từ bên ngoài, được sử dụng trong giáo dục đại học nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục của trường đại học, các chương trình được công nhận đáp ứng tiêu chí, chuẩn mực và khẳng định chất lượng giáo dục của chương trình, cơ sở đào tạo.

1.4.5.2. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp trường theo AUN

Mô hình đảm bảo chất lượng cấp trường bao gồm 11 tiêu chuẩn như sau:



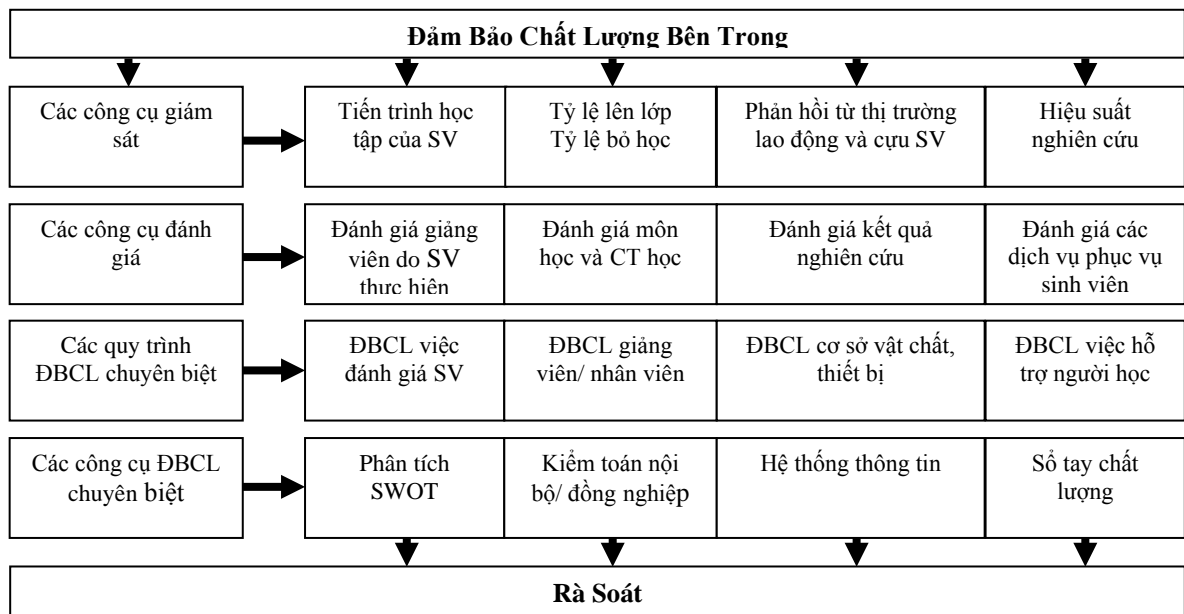
Hình 1.15. Mô hình đảm bảo chất lượng cấp trường theo AUN [59]

Đảm bảo chất lượng cấp trường được nhà trường đưa vào sứ mạng, nhiệm vụ, mục tiêu và mục đích của trường.

- Cột 1: nêu lên hoạt động đảm bảo chất lượng và đánh giá luôn bắt đầu từ câu hỏi về sứ mạng và mục đích của nhà trường;
- Cột 4: các thành tích đạt được để thỏa mãn sự hài lòng của các bên liên quan;
- Cột 2: cho thấy cách thức nhà trường hoạch định chiến lược để đạt được những mục tiêu về kế hoạch chính sách, phong cách quản lý của nhà trường, nguồn nhân lực, tuyển dụng đầu vào, ngân sách dành cho việc thực hiện những mục tiêu.;
- Cột 3: là các hoạt động chính của một trường đại học như: hoạt động đào tạo, hoạt động nghiên cứu và những đóng góp và thúc đẩy phát triển xã hội.

Cuối cùng, để liên tục cải tiến, nhà trường cần triển khai một hệ thống đảm bảo chất lượng hiệu quả và so sánh các hoạt động của mình với trường khác để kết quả đào tạo được xuất sắc.

1.4.5.3. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong theo AUN



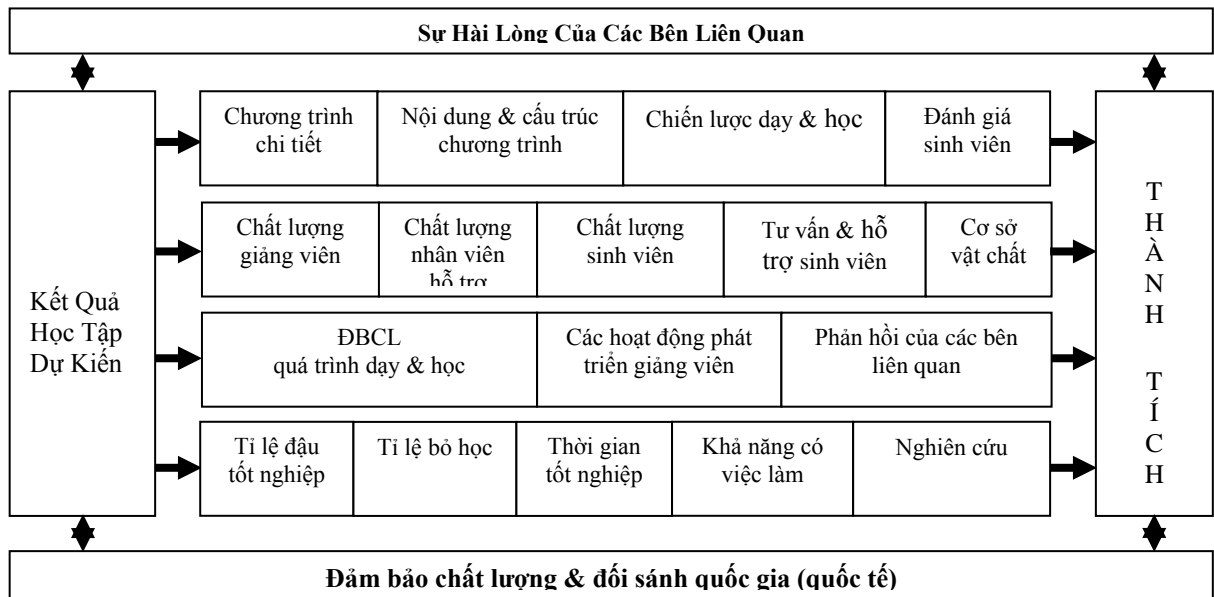
Hình 1.16. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong theo AUN [59]

Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong bao gồm 11 tiêu chuẩn bao quát những khía cạnh: khung đảm bảo chất lượng bên trong, công cụ giám sát, công cụ đánh giá, quy trình đảm bảo chuyên biệt để đảm bảo một số hoạt động đặc biệt, các công cụ đảm bảo chất lượng chuyên biệt và hoạt động rà soát để cải tiến.

1.4.5.4. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình theo AUN

Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình theo AUN tập trung vào hoạt động dạy và học, chú ý đến những khía cạnh như sau: chất lượng đầu vào, chất lượng quá trình và chất lượng đầu ra. Cuối năm 2010, AUN đã hoàn tất xuất sắc 10 đợt đánh giá ngoài chính thức cấp chương trình với hơn 23 chương trình tại 07 trường đại học thành viên AUN được đánh giá trong thời gian là 03 năm. Đồng thời, AUN đã thành lập hội đồng rà soát quy định cũng như đã ban hành quy trình rà soát quy định để có thể đảm bảo tính cập nhật và phù hợp của các văn bản đã ban hành. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình theo AUN đã được chỉnh sửa để tăng cường hiệu suất, hiệu quả triển khai và cải thiện hoạt động đảm bảo chất lượng cấp chương trình. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình ban đầu và chỉnh sửa được đề cập trong hình 1.17.

Hình 1.17. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình [59]



Với các ưu điểm về tính cụ thể, phù hợp, mô hình AUN-QA đã và đang được nhiều trường đại học ở Việt Nam nghiên cứu triển khai áp dụng để thực hiện yêu cầu từng bước hội nhập khu vực ASEAN và quốc tế. [59]

1.5. Các thành tố của hệ thống quản lý chất lượng đào tạo đại học

Nhìn nhận về hệ thống quản lý chất lượng đại học có nhiều quan niệm khác nhau. Theo Van và Westerheijden (1993) chia hệ thống ra 5 thành tố, còn các tác giả Fraser (1992); Jackson (1998) và Kells (1992) thì chia hệ thống thành 2 nhóm chính bao gồm các thành tố bên trong và các thành tố bên ngoài. Tác giả Phạm Thành Nghị đã chia thành 3 thành tố chính là: Quản lý chất lượng bên trong, tự đánh giá và đánh giá ngoài [47, Tr 122].

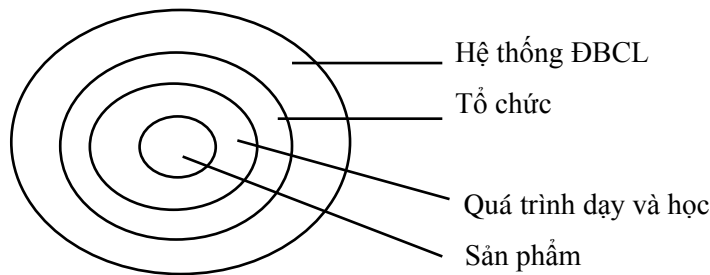
1.5.1. Quản lý chất lượng bên trong

Là công tác quản lý yếu tố đầu vào, quá trình đào tạo và đầu ra:

- Đầu vào bao gồm quy trình tuyển sinh, đội ngũ giảng viên và các trang thiết bị bảo đảm cho công tác giảng dạy;
- Quá trình đào tạo bao gồm việc giảng dạy của giảng viên, học tập của sinh viên, nghiên cứu khoa học của cả giảng viên, sinh viên, sự kết hợp giữa dạy và học, giữa đào tạo và nghiên cứu khoa học;

- Đầu ra bao gồm việc thi cử, chất lượng, số lượng sinh viên tốt nghiệp và đánh giá của người sử dụng lao động.

Hệ thống chất lượng bên trong được thể hiện theo 04 mức độ khác nhau: Chất lượng của sản phẩm, quá trình dạy và học, tổ chức, hệ thống đảm bảo chất lượng.



Hình 1.18. Sơ đồ các cấp độ của hệ thống bên trong [17, Tr 109]

Bốn mức độ được thể hiện trong một vòng tròn đồng tâm. Trung tâm vòng tròn là sản phẩm, là chất lượng cuối cùng của một nhà trường là sản phẩm. Để đảm bảo có được sản phẩm cuối cùng đó, quá trình dạy và học được thực hiện. Đây là mức độ thứ 2 của mô hình. Các quá trình học tập và giáo dục được thực hiện trong nhà trường là cấp độ thứ 3. Ở cấp độ thứ 4, các hệ thống được đặt ra để bảo đảm chất lượng các sản phẩm, các quá trình và tổ chức. Như vậy, mô hình gồm 02 cách tiếp cận khác nhau: Một là cách tiếp cận tập trung vào chất lượng đầu ra và hai là cách tiếp cận tập trung vào chất lượng của các quá trình đầu ra của sản phẩm nằm ngay trung tâm và tầm quan trọng đi từ đầu ra đến quá trình và đến các cấp độ khác xa trung tâm hơn.

Trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, sản phẩm là trung tâm bởi vì cuối cùng thì sản phẩm vẫn là mục tiêu cuối cùng. Quá trình dạy và học có thể là quan trọng nhưng mục đích cuối cùng là sản phẩm chúng ta tạo ra. Như trong bất kỳ tổ chức nào sản phẩm cuối cùng là kết quả của một quá trình. Ngày nay, người ta không chỉ tập trung vào chất lượng sản phẩm cuối cùng mà còn tập trung vào chất lượng của quá trình dạy và học để tạo ra sản phẩm này [17, Tr 109].

1.5.2. Tự đánh giá

Trong những năm gần đây, các trường trong hệ thống giáo dục Việt Nam đã tiến hành “*Tự đánh giá*”. Là một việc làm mới nhưng nhờ nó các nhà trường sẽ rà soát lại để tự cải tiến chất lượng đào tạo của nhà trường. Để thực hiện tốt việc “*Tự đánh giá*” cần dựa vào 03 yếu tố:

- Dựa vào các cơ quan thẩm định, thanh tra để cam kết về chất lượng;
- Tập huấn cho cán bộ nhà trường về công tác tự đánh giá;
- Cung cấp những thông tin trong nước và quốc tế về các chỉ số thực hiện, các kinh nghiệm về dạy học, về kiểm tra, đánh giá. Trên cơ sở đó xây dựng chuẩn về chất lượng để tổ chức tự đánh giá.

1.5.3. Đánh giá ngoài

Sau khi hoàn thiện “*Tự đánh giá*” nhà trường sẽ được “*Đánh giá ngoài*”. Để làm nhiệm vụ đánh giá ngoài phải có một tổ chức độc lập về chuyên môn, sẽ làm việc với mọi đối tượng đào tạo, kiểm tra mọi lĩnh vực liên quan đến đào tạo, dựa vào mục tiêu cam kết và các chuẩn về giáo dục nhà trường để đánh giá và kết luận về mục tiêu chất lượng mà nhà trường đã đạt được. Sau khi được kiểm định, cơ quan tổ chức sẽ công khai chất lượng đào tạo của nhà trường và cấp giấy chứng nhận về kiểm định chất lượng.

1.6. Đặc trưng, triết lý và cấu trúc hệ thống quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management)

1.6.1. Đặc trưng của mô hình TQM

Từ những năm 50 của thế kỷ 20, AV. Feigenbaum đã đưa ra thuật ngữ TQM và trong những thập niên 80, 90 một quan niệm mới về TQM đã được biết. TQM là mô hình quản lý chất lượng dựa trên sự kế thừa và khai thác những điểm ưu việt trong phương pháp quản lý chất lượng của ISO 9000, quản lý tập trung vào chất lượng, thông qua việc thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng có thể kiểm soát mọi khâu trong các quá trình sản xuất, dịch vụ. TQM là mô hình quản lý theo quá trình chú trọng đến các giai đoạn quá trình sản xuất – dịch vụ (đầu vào – quá trình – đầu ra) thông qua tiêu chuẩn hóa chất lượng và quy trình hóa các hoạt động thực hiện chất

lượng. TQM là mô hình quản lý coi trọng sự cam kết và tham gia của mọi thành viên trong tổ chức trong việc thường xuyên thực hiện cải tiến để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm.

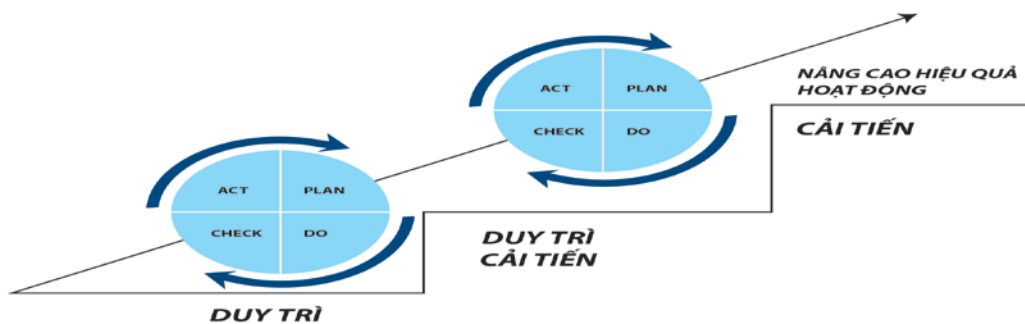
Vòng tròn Deming bắt đầu bằng chức năng kế hoạch hóa và kết thúc ở chức năng kiểm tra, điều chỉnh để bắt đầu một chu trình mới luôn luôn theo hướng phát triển để nâng cao chất lượng sản phẩm (hình 1.19)

Theo Gibert Stora và Jean Montaigne, thực chất TQM là sự kết hợp đồng bộ giữa “ Quản trị chất lượng và quản trị năng suất” để thực hiện mục tiêu là đạt đến sự hoàn thiện, làm đúng ngay từ đầu để sản phẩm không khiếm khuyết. TQM dựa trên cách quản lý tập trung vào chất lượng, thông qua việc thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng có thể kiểm soát mọi khâu của quá trình thực hiện trong đó:

- T (Total): đồng bộ, toàn diện, tổng hợp, bao gồm tất cả các công việc trong chu trình, quản trị từ việc nhỏ đến việc lớn, mỗi người đều có vai trò nhất định trong chu trình đó với yêu cầu chất lượng cao. TQM coi trọng sự cam kết và tham gia của mọi thành viên trong tổ chức trong việc đảm bảo chất lượng công việc;

- Q (Quality): chất lượng quản lý quyết định chất lượng sản phẩm. Chất lượng được thể hiện qua 03 khía cạnh: hiệu năng, độ tin cậy, an toàn; giá thành hợp lệ; đáp ứng nhu cầu khách hàng;

- M (Management): quản lý với 04 chức năng cơ bản là lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm soát, điều hành quá trình. TQM chú trọng phương pháp quản lý theo quá trình, bắt đầu từ đầu vào đến quá trình, cuối cùng là đầu ra đều thông qua tiêu chuẩn hóa chất lượng và qui trình hóa hoạt động đảm bảo chất lượng.



Hình 1.19: Quá trình phát triển của QLCL

1.6.2. Tính triết lý của hệ thống quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM là một hệ thống quản lý được xây dựng trên cơ sở các triết lý sau:

* Không thể quản lý chất lượng, làm chủ chất lượng nếu chỉ tiến hành quản lý đầu ra của quá trình mà phải là một hệ thống quản lý bao trùm, tác động lên toàn bộ quá trình;

* Trách nhiệm chất lượng phải thuộc về lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Để có được chính sách chất lượng phù hợp, hiệu quả, cần có sự thay đổi sâu sắc về quan niệm của ban lãnh đạo về cách tiếp cận mới đối với chất lượng. Cần có sự cam kết nhất trí của lãnh đạo về những hoạt động chất lượng. Điều này quan trọng trong công tác quản lý chất lượng của bất kỳ tổ chức nào. Muốn cải tiến chất lượng trước hết phải cải tiến công tác quản trị hành chính và các hoạt động hỗ trợ khác;

* Chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào chất lượng con người, yếu tố quan trọng nhất trong các yếu tố hình thành nên chất lượng sản phẩm. Đào tạo phải là nhiệm vụ có tầm chiến lược hàng đầu trong các chương trình nâng cao chất lượng;

* Chất lượng phải là mối quan tâm của mọi thành viên trong tổ chức. Do vậy, hệ thống quản lý chất lượng phải được xây dựng trên cơ sở của sự thông hiểu lẫn nhau, gắn bó cam kết vì mục tiêu chung là chất lượng công việc. Điều này sẽ tạo điều kiện cho việc xây dựng các phong trào nhóm chất lượng trong tổ chức, qua đó lôi kéo mọi người vào các hoạt động sáng tạo và cải tiến chất lượng;

* Hướng tới phòng ngừa, tránh lặp lại sai lầm trong quá trình sản xuất, tác nghiệp thông qua việc khai thác tốt các công cụ thống kê để tìm ra nguyên nhân chủ yếu để có các biện pháp khắc phục, điều chỉnh kịp thời và chính xác;

* Để tránh tổn thất kinh tế, phải triệt để thực hiện nguyên tắc làm đúng ngay từ đầu. [27, Tr 92]

Đến nay, TQM luôn luôn được các nhà nghiên cứu về khoa học quản lý giáo dục quan tâm và các tác giả đưa ra định nghĩa khác nhau như sau:

- Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) đã đưa ra định nghĩa về TQM: "*TQM là một phương pháp quản lý của một tổ chức, tập trung về chất lượng, dựa trên sự*

tham gia của tất cả các thành viên của mình và nhằm đến thành công lâu dài thông qua sự hài lòng của khách hàng và lợi ích cho tất cả thành viên của tổ chức và cho xã hội" (ISO 8402:1994);

- Marsh J. đưa ra một định nghĩa như sau : *"TQM là một triết lý được kèm theo các công cụ và quy trình cho việc triển khai thực tiễn nhằm đạt được một văn hóa cải tiến liên tục do tất cả các thành viên của tổ chức thực hiện nhằm đáp ứng và làm hài lòng khách hàng" (Marsh 1992: 3);*

- Feigenbaum: *"TQM là một hệ thống hữu hiệu nhằm hội nhập những nỗ lực về phát triển chất lượng, duy trì chất lượng và cải tiến chất lượng của nhiều nhóm trong một tổ chức để có thể tiếp thị, áp dụng khoa học kỹ thuật, sản xuất và cung ứng dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng một cách kinh tế nhất";*

- Kaizen *"TQM là một quy trình quản lý. Quy trình này chú trọng đến những yêu cầu đòi hỏi của khách hàng, ngăn ngừa rủi ro, xây dựng những cam kết về đảm bảo chất lượng trong nội bộ lực lượng lao động và xây dựng thể chế cho phép mọi người cùng tham gia quyết định";*

- Phạm Thành Nghị cho rằng: *"TQM là việc tạo ra nền văn hóa chất lượng nơi mà mục đích của mọi thành viên tổ chức làm hài lòng khách hàng và nơi mà cấu trúc của tổ chức không cho phép họ cung cấp dịch vụ chất lượng thấp".*

Mặc dù các định nghĩa đều giống nhau, vẫn có một sự nhầm lẫn chưa rõ ràng về các loại thực tiễn, chính sách và các hoạt động cần thiết để phù hợp với định nghĩa. Có những ưu điểm, đồng thời cũng có những nhược điểm. Tuy nhiên, đến thời điểm này xu hướng trong đổi mới quản lý nói chung, quản lý giáo dục nói riêng là nghiên cứu vận dụng quy trình quản lý TQM vào quản lý cơ sở.

Về nguyên tắc, mỗi nhà nghiên cứu đều có quan điểm riêng của mình . Nếu như Deming đề ra 14 nguyên tắc thì Juran đề ra chương trình 7 bước, Feigenbaum nêu ra 4 bước kiểm tra cùng với 10 tiêu chí so sánh chất lượng, Crosby đề xuất 5 tuyệt đối của chất lượng cùng quá trình 14 bước.

14 nguyên tắc nổi tiếng về TQM của Deming gồm:

- Tạo sự kiên định về mục đích cải tiến;

- Chấp nhận triết lý mới;
- Không phụ thuộc vào thanh tra;
- Dừng việc khen thưởng chỉ dựa vào hiệu quả tiền bạc;
- Không ngừng cải tiến hệ thống tổ chức để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ;

- Thể chế hóa việc đào tạo tại nơi làm việc;
- Thể chế hóa lãnh đạo;
- Loại bỏ rào cản để mọi người trở nên tự hào về trình độ lành nghề của mình;
- Phá vỡ rào cản giữa các phòng, ban;
- Xóa bỏ các khẩu hiệu, lời hô hào;
- Loại bỏ các chuẩn việc làm và quản lý theo số lượng;
- Cho phép nhân viên được tự hào về tay nghề của bản thân;
- Khuyến khích học tập và tự hoàn thiện;
- Cam kết của cấp lãnh đạo cao nhất.

Tại Nhật Bản, TQM được coi là bao gồm bốn nội dung cụ thể là:

- Kaizen – Chú trọng về "*Quy trình liên tục cải tiến*", để làm cho quá trình nhìn thấy được, lặp lại và có thể đo lường;

- Atarimae Hinshitsu - Ý tưởng rằng "*Việc gì cần đến thì sẽ đến*";
- Kansei - Xem xét cách dùng các sản phẩm nhằm đề ra cải tiến chúng;
- Miryokuteki Hinshitsu "*Vật phẩm cần phải có chất lượng thẩm mỹ*".

Vấn đề áp dụng hệ thống quản lý giáo dục đại học của nhiều nước sử dụng các mô hình khác nhau, trong đó hầu hết các nước đều sử dụng hệ thống TQM.

Tinh thần cơ bản của TQM là:

- Chất lượng (của sản phẩm hoặc dịch vụ) là sự đáp ứng yêu cầu của người tiêu dùng. Chất lượng còn là độ tin cậy, yếu tố quan trọng nhất của sức cạnh tranh;
- TQM coi khách hàng là trọng tâm, vì tiêu chuẩn của chất lượng là sự hài lòng của khách hàng, chất lượng phải được khách hàng xác định;
- TQM là hệ thống quản lý lấy con người làm trung tâm, là một hệ thống tổng thể vận hành theo chiều ngang. Trách nhiệm đối với chất lượng không chỉ tập trung

vào các nhà quản lý, mà còn là trách nhiệm của toàn bộ các thành viên trong tổ chức và theo tinh thần tự quản. Việc đảm bảo chất lượng đòi hỏi phải có sự cam kết của các thành viên và các bộ phận trong tổ chức;

- TQM chú ý đến quản lý chất lượng toàn diện từ quản lý số lượng đến quản lý chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ, quản lý chi phí, kể cả quản lý việc cung ứng và thỏa mãn yêu cầu của khách hàng. Theo John S. Oakland, TQM được hiểu bao gồm các vấn đề: am hiểu, cam kết, tổ chức, đo lường (chi phí), hoạch định, thiết kế, hệ thống, năng lực, kiểm soát, hợp tác nhóm và thực thi;

- Phương châm rất quan trọng của TQM là *“làm tốt ngay từ đầu”*, ngăn ngừa rủi ro, tránh sai sót ngay từ khâu đầu tiên của quá trình làm ra sản phẩm hoặc dịch vụ. Do đó, triết lý của TQM là *“liên tục cải tiến”*. Điều này đòi hỏi mọi thành viên cam kết luôn luôn nâng cao chất lượng, coi đó là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài và là văn hóa trong tổ chức;

- TQM đòi hỏi sự thay đổi văn hóa của tổ chức, là thay đổi tác phong, quan hệ, phương pháp làm việc, quản lý, kể cả việc xây dựng và phát triển truyền thống, uy tín của tổ chức.

Trong các mô hình quản lý chất lượng nêu trên, mô hình ISO có điểm yếu là coi con người như cái máy, làm theo quy chế nhất định, không mềm dẻo. Nếu xem *“chất lượng là sự trùng khớp với mục tiêu”* thì sử dụng mô hình TQM là phù hợp hơn cả. Mô hình này cho rằng chỉ xác định khách hàng, thống kê số liệu, xây dựng tầm nhìn thu hút mọi người, đồng thời cho phép nghiên cứu đề ra các mục tiêu chiến lược của giáo dục trong từng thời kỳ trên cơ sở trình độ phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và các chính sách lớn của chính phủ đối với giáo dục. Từ đó, tùy thuộc vào nguồn lực hiện có, các nhà quản lý giáo dục nói chung và quản lý chất lượng giáo dục nói riêng có thể chủ động tác động tới những khâu, những lĩnh vực quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng và sẽ nâng cao dần chất lượng giáo dục theo kế hoạch đề ra.

Trên cơ sở của mục tiêu đào tạo cần phải thường xuyên tổ chức kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh, cải tiến liên tục, giảm thiểu những sai sót trong quá trình đào tạo,

nhằm tạo ra những sản phẩm giáo dục tốt nhất đáp ứng nhu cầu thị trường lao động. Từ những quan niệm trên, triết lý cơ bản của TQM là:

- Tập trung tăng cường quản lý chất lượng của cả hệ thống;
- Cải tiến liên tục nhằm không ngừng nâng cao chất lượng ở mọi lúc, mọi nơi;
- Mỗi cá nhân trong tổ chức hoàn thành tốt trách, nhiệm vụ một cách hiệu quả nhất, hướng mục tiêu tới sự thỏa mãn nhu cầu các loại đối tượng khách hàng.

1.6.3. Hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ĐH – CĐ theo tiếp cận TQM

1.6.3.1. Nguyên tắc và các nội dung của hệ thống quản lý chất lượng.

Nguyên tắc quan trọng để xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM là phải có sự tham gia của mọi thành viên trong tổ chức, một khi mọi thành viên hiểu rõ ý nghĩa việc cần đạt tới mục tiêu chất lượng và công việc cần làm để đạt tới mục tiêu, cùng sự nỗ lực tích cực trong quá trình tham gia xây dựng hệ thống với mục tiêu cơ bản của TQM là hướng tới “*Sản phẩm giáo dục – khách hàng*” thì sẽ đạt được kết quả.

Khi xây dựng hệ thống quản lý đào tạo theo tiếp cận TQM, phải gắn liền với phát triển văn hoá tổ chức, mỗi thành viên mang lại niềm vui cho khách hàng, tổ chức được thiết kế theo cấu trúc hướng tới khách hàng, coi khách hàng là thượng đế. Do đó, để hoàn thành tốt công việc là sự cố gắng làm mọi việc đúng ngay từ đầu và đúng vào mọi thời điểm.

- T “*Total*” trong TQM có nghĩa là tất cả mọi công việc, tất cả mọi người phải luôn thực hiện cải tiến chất lượng của đơn vị mình;
- Q “*Quality*” trong TQM có nghĩa là chất lượng quản lý quyết định chất lượng sản phẩm. Chất lượng được thể hiện qua 03 khía cạnh: hiệu năng, độ tin cậy, an toàn; giá thành hợp lệ; đáp ứng nhu cầu khách hàng;
- M “*Management*” trong TQM có nghĩa là mọi người thuộc đơn vị với chức năng, nhiệm vụ, vị trí là người quản lý của chính trách nhiệm bản thân họ. Chính vì vậy có sự khác biệt rất rõ ràng giữa chất lượng tổng thể (total quality - TQ) và quản lý chất lượng tổng thể.

1.6.3.2. Văn hóa tổ chức

Trong quản lý theo tiếp cận TQM đòi hỏi sự thay đổi của văn hoá tổ chức, đặc biệt là thái độ, phong cách và phương pháp làm việc của toàn thể cán bộ quản lý và nhân viên.

Trong quá trình thực hiện cơ chế và môi trường trên, đòi hỏi các cấp quản lý phải xác định được các yếu tố nền tảng của văn hoá tổ chức đó là:

- *Các yếu tố hữu hình*: kiến trúc trụ sở, văn phòng, biển hiệu, tên gọi...;
- *Chất lượng ban lãnh đạo và nhân viên*: chất lượng ban lãnh đạo tổ chức và các nhân viên chủ chốt đóng vai trò quan trọng nhất trong việc định hướng và quản lý các hoạt động nói chung và văn hoá tổ chức nói riêng;

- *Các quy định về văn hoá*: tổ chức nào cũng có các yếu tố văn hoá tổ chức một cách tự nhiên ở các mức độ khác nhau như điều lệ, các quy định, nội quy, ... ban hành bằng văn bản, phổ biến cho các phòng, ban thực thi. Văn hoá tổ chức được thể hiện ở các phạm trù: đạo đức hành nghề, giá trị theo đuổi, niềm tin, thái độ ứng xử, hành vi giao tiếp;

- *Quy ước chưa thành văn*: các quy ước không thành văn có ưu điểm là tế nhị, linh hoạt trong giao tiếp, cũng có nhược điểm là tạo ra các khoảng cách nhất định (cụ thể là quan hệ ứng xử với cấp trên, dẫn đến những tiêu cực trong công việc...);

- *Sự tham gia của ban lãnh đạo và nhân viên*: Lãnh đạo tối cao tổ chức như các vị chủ tịch Hội đồng quản trị, tổng giám đốc, giám đốc không tham gia các hoạt động văn hoá tổ chức, không gương mẫu trong cả cuộc sống lẫn công việc, thì khó có thể duy trì và phát triển được các giá trị nền tảng của văn hoá của tổ chức.

Từ những yếu tố nền tảng trên, giúp mỗi thành viên của tổ chức có cách nhìn thấu đáo về những giá trị gốc rễ nằm trong mỗi tổ chức – văn hoá tổ chức “*Một hệ thống hữu cơ các giá trị, các chuẩn mực, các quan niệm và hành vi do các thành viên trong tổ chức đó sáng tạo và tích lũy trong quá trình tương tác với môi trường bên ngoài và hội nhập bên trong tổ chức, nó đã có hiệu lực và được coi là đúng đắn, do đó được chia sẻ và phổ biến rộng rãi giữa các thế hệ thành viên như một*

phương pháp chuẩn mực để nhận thức, tư duy và cảm nhận trong mối quan hệ với các vấn đề mà họ phải đối mặt". [29, Tr 36].

Trong quá trình thay đổi, vươn lên để khẳng định chất lượng, đơn vị nào có được "*Văn hoá chất lượng*" đơn vị đó sẽ có được thế mạnh về tiềm năng (vật chất, nguồn nhân lực...) để thăng tiến trên con đường hội nhập, vươn đến đỉnh cao của "*chất lượng*".

Theo Edward Sallis (1993) khi áp dụng TQM vào quản lý giáo dục và coi giáo dục một dịch vụ thì khách hàng của giáo dục bao gồm có khách hàng bên trong và khách hàng bên ngoài [78, Trg 32]:

- Giảng viên, cán bộ nhà trường là khách hàng bên trong;
- Học sinh là khách hàng bên ngoài số 1;
- Cha mẹ học sinh, người sử dụng lao động là khách hàng bên ngoài số 2;
- Thị trường lao động, chính phủ, xã hội là khách hàng bên ngoài số 3.

Khi nhà trường áp dụng TQM vào quản lý chất lượng đào tạo, công tác quản lý chất lượng trước tiên phải hướng tới sinh viên, trung tâm của quá trình đào tạo, sau đó là thị trường lao động, nhân tố quyết định sự tồn tại và phát triển của nhà trường và các đối tượng khách hàng khác.

Mục tiêu hàng đầu của TQM là hướng tới khách hàng, là nhiệm vụ của cả quá trình quản lý theo tiếp cận TQM. Mỗi các nhân trong tổ chức phải xác định mối quan hệ với khách hàng, đó là nhiệm vụ hàng đầu để tồn tại và phát triển của tổ chức. Với nhà trường, quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM phải hướng tới các đối tượng sau:

- Quan tâm đến người học, để họ được hưởng những dịch vụ tốt nhất của quá trình đào tạo như nội dung chương trình, đội ngũ giảng viên, ...
- Người sử dụng lao động, họ phải được hưởng những sản phẩm tốt nhất của quá trình đào tạo về đạo đức nghề nghiệp, kiến thức chuyên sâu, kỹ năng nghề có chuyên môn cao và có đầy đủ sức khỏe;
- Giảng viên đang làm công tác giảng dạy phải được hưởng những điều kiện tốt nhất để thể hiện và cống hiến.

Cần thực hiện sự cam kết của thành viên hoặc của nhóm bằng việc tự giác hoàn thành phần việc được giao, phải luôn kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh để chất lượng luôn được nâng cao. Với một trường học áp dụng tiếp cận theo TQM vào quản lý chất lượng đào tạo cần phải vạch ra mục tiêu chất lượng và cam kết về chất lượng đào tạo của nhà trường đối với người học, các đối tượng khách hàng và thị trường tuyển dụng lao động.

Việc xây dựng mục tiêu và thực hiện cam kết về chất lượng của mỗi thành viên trong nhà trường đối với các đối tượng khách hàng là nguyên tắc trong quản lý chất lượng theo quan điểm tiếp cận TQM.

Trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo theo TQM, cần phải xây dựng được những công cụ của quá trình quản lý như xây dựng mục tiêu chất lượng cho từng lĩnh vực của giáo dục thì việc cải tiến liên tục mới được thực hiện. Từ đó, việc kiểm định, đánh giá và đề ra những nội dung cải tiến chất lượng để đạt được mục tiêu chất lượng.

Quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM là quá trình quản lý không phụ thuộc vào cá nhân hay bộ phận nào mà là sự kết hợp hài hòa của cả hệ thống. Nếu có sự sai sót của mỗi các nhân hay bất kỳ bộ phận nào sẽ là sai sót của cả hệ thống. Do đó, cần có sự phối hợp chặt chẽ của mọi thành viên trong tổ chức, có ý thức trách nhiệm và tự kiểm tra thường xuyên của mỗi thành viên trong quá trình đào tạo. Lợi ích của mỗi thành viên nằm trong lợi ích của cả hệ thống và ngược lại trong lợi ích hệ thống có lợi ích cá nhân. Trong TQM đã đánh giá cao vai trò của quản lý, khi đánh giá nếu có sai sót do lỗi của quá trình sản xuất hay dịch vụ thì lỗi của hệ thống chiếm tới 85%, lỗi do thực hiện công việc cá nhân chỉ là 15% [44, Tr 225].

Khi áp dụng tiếp cận TQM vào công tác quản lý chất lượng đào tạo các trường, tư duy hệ thống cần luôn được đề cao, việc chỉ huy điều hành, phối hợp công việc của cả hệ thống trên cơ sở hoạt động của mỗi thành viên sẽ là yếu tố quyết định tới chất lượng sản phẩm đầu ra.

Việc nắm rõ được nhu cầu của các đối tượng khách hàng, nó là cơ sở để nhà trường cải tiến, điều chỉnh quá trình đào tạo để đạt được chất lượng như mong

muốn. Do đó, có được những thông tin chính xác và kịp thời là nguyên tắc quan trọng trong quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM. Có 02 dạng thông tin:

- Thông tin nội bộ trường là những thông tin được ban hành từ Ban Giám hiệu xuống các đơn vị trong trường kể cả người học và ngược lại. Nó giúp có sự điều chỉnh và cải tiến kịp thời;

- Thông tin với các đối tượng khách hàng bên ngoài là những thông tin giữa nhà trường với các đơn vị sử dụng lao động để kịp thời đánh giá chất lượng “*sản phẩm*” của nhà trường có đạt chất lượng chưa? Có đáp ứng được mục tiêu đào tạo mà nhà trường vạch ra chưa? Từ đó, có kế hoạch điều chỉnh, cải tiến kịp thời.

Chính sách chất lượng phải là một tuyên ngôn và là cam kết của nhà trường bảo đảm một quá trình đào tạo có chất lượng. Đồng thời phải có phương châm cụ thể và biện pháp rõ ràng để bảo đảm chất lượng.

Trong giáo dục đào tạo phải nhìn thấy được nhu cầu hiện tại và tương lai của thị trường lao động phải có kế hoạch xây dựng mục tiêu và các giải pháp để thực hiện mục tiêu trên cơ sở kế hoạch chất lượng đào tạo đã đề ra theo từng học kỳ, từng năm học của các ngành đào tạo. Kế hoạch chất lượng vô cùng cần thiết của chiến lược đào tạo của nhà trường. Chính nó sẽ tạo uy tín và khẳng định thương hiệu của nhà trường. Do đó, nhà trường phải xây dựng một chương trình hành động cụ thể để luôn nâng cao chất lượng đào tạo và thể hiện đẳng cấp của nhà trường trong nền giáo dục của đất nước.

Với các cơ sở đang áp dụng quản lý chất lượng theo quan điểm tiếp cận TQM. Cải tiến liên tục là hoạt động xuyên suốt quá trình quản lý và sẽ nâng cao hiệu quả, hiệu suất của quá trình sản xuất, tạo ra lợi ích cho cơ sở và đáp ứng nhu cầu ngày một tăng của khách hàng, thỏa mãn yêu cầu của cả hai phía. Việc cải tiến liên tục không ngừng nâng cao, từ lợi ích trước mắt tới lâu dài, từ thấp đến cao.

Việc cải tiến liên tục trong quá trình đào tạo phải căn cứ vào nhu cầu nhân lực của thị trường lao động, phải thường xuyên cải tiến nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy và học tập, chất lượng giảng viên, chất lượng đầu vào, chất lượng

trang thiết bị giảng dạy để có thể đào tạo ra những “sản phẩm” tốt nhất nhằm đáp ứng nhu cầu về chất lượng của các đơn vị tuyển dụng.

Trong quá trình đào tạo, việc đánh giá chất lượng là một việc làm không đơn giản. Vì không những đánh giá về mặt định lượng mà còn về mặt định tính, phải rộng và đa chiều, chủ quan và khách quan. Cả về con người và cơ sở vật chất. Trong quá trình này, phải xác định mục đích, đối tượng đánh giá để xác định được phương pháp và công cụ đánh giá.

Trong giáo dục, công cụ đánh giá là bộ tiêu chuẩn gồm các tiêu chí tương ứng với từng bậc học về các mặt như nội dung chương trình, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất. Qua việc “*Tự đánh giá*” và “*Đánh giá ngoài*” để xác định chất lượng của nhà trường đang ở mức độ nào. Với nhà trường, thấy được những điểm mạnh, điểm yếu, thời cơ và thách thức để phát huy ưu điểm và khắc phục khuyết điểm.

Trong việc vận dụng tiếp cận TQM, bên cạnh việc xây dựng những hệ thống nguyên tắc, công cụ của mô hình mới trong việc quản lý, mặt khác còn phải quan tâm đến việc thay đổi nhận thức, các chuẩn mực, giá trị và niềm tin để hình thành văn hóa chất lượng. Do đó, cần có sự thay đổi nhận thức của các thành viên trong tổ chức, thay đổi nhận thức về giá trị, tác phong, phương pháp làm việc. Sự thay đổi được thực hiện trước tiên là các cấp lãnh đạo tổ chức, vì họ là những người tác động trực tiếp đến các thành viên trong tổ chức và cũng chính họ sẽ xây dựng kế hoạch để đưa việc tiếp cận TQM vào tổ chức và cam kết chất lượng đào tạo của tổ chức với các đối tượng khách hàng.

1.6.3.3. Văn hóa chất lượng

Theo quan niệm của Gareth và Jone (2003) cho thấy một khía cạnh khá trừu tượng của văn hóa chất lượng “*Đó là nguồn vốn tri thức của một trường đại học, nó đề cập đến thái độ chia sẻ các giá trị, qui tắc tiêu chuẩn, mong muốn trong đó các cá nhân, tập thể tương tác với nhau cùng hợp tác để đạt tới mục tiêu của tổ chức*”.

Văn hóa chất lượng có nhiều định nghĩa, theo EUA (2006) thì khá toàn diện và dễ hiểu “*Văn hóa chất lượng là một loại văn hóa tổ chức, trong đó việc nâng cao chất lượng được xem là một việc làm thường xuyên*”[79].

Văn hóa chất lượng gồm 02 yếu tố riêng biệt:

- *Yếu tố văn hóa tâm lý*: gồm các giá trị niềm tin, sự mong đợi, cam kết đối với chất lượng;

- *Yếu tố văn hóa quản lý*: gồm các qui trình được xác định rõ nhằm nâng cao chất lượng và điều phối nỗ lực cá nhân.

Văn hóa chất lượng là một giá trị được xác định rõ ràng mà mọi người trong tổ chức cùng tin tưởng, hiểu biết, chia sẻ và cam kết phấn đấu “*cải tiến liên tục*” để đạt được theo một qui trình cụ thể. Muốn xác định giá trị chất lượng cần “*xác định mục tiêu*” phải đạt được trong mọi hoạt động rồi đến thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đánh giá hiệu quả đạt được mục tiêu và tiếp tục mục tiêu mới ở mức độ cao hơn theo một chu kỳ vòng tròn.

Văn hoá chất lượng của một cơ sở đào tạo được hiểu là mọi thành viên (từ người học đến cán bộ quản lý), mọi tổ chức (từ các phòng, ban đến các tổ chức đoàn thể) đều biết công việc của mình thế nào là có chất lượng và đều làm theo yêu cầu chất lượng ấy [49].

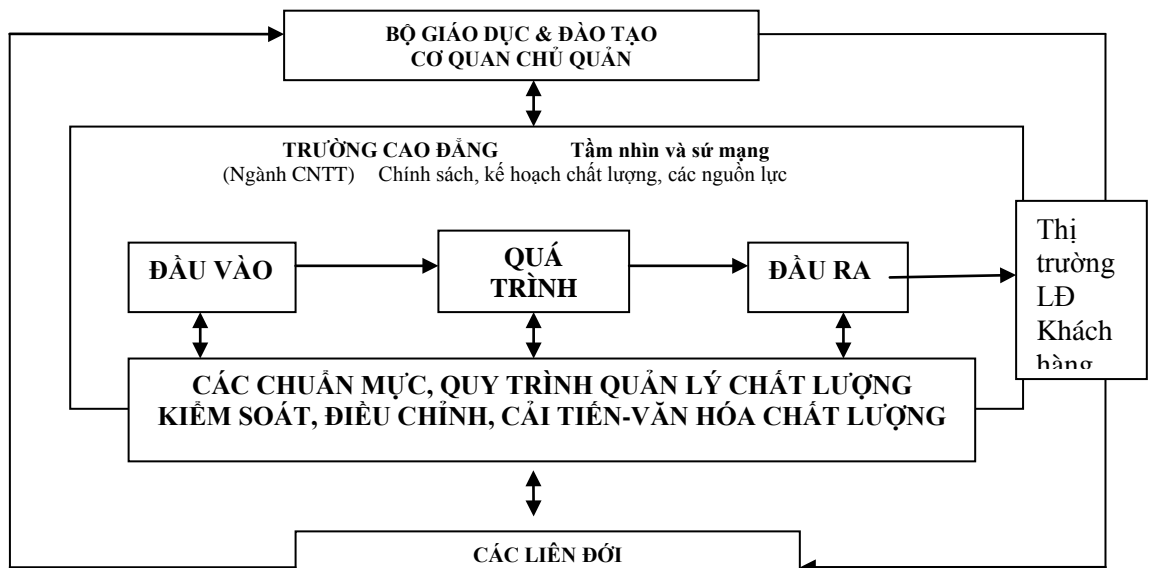
Hiện nay, các trường ĐH – CĐ đã và đang tiến hành công tác kiểm định chất lượng theo 10 tiêu chuẩn và 61 tiêu chí của đại học và 55 tiêu chí của cao đẳng (Bộ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng do Bộ GD - ĐT ban hành). Tuy nhiên, trên thực tế, nếu như chỉ hoàn thành báo cáo tự đánh giá và khâu đánh giá ngoài theo các tiêu chí cụ thể, mà thiếu đi giá trị cốt lõi đó là xây dựng văn hoá chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn này thì hiệu quả sẽ hạn chế.

Do đó, lộ trình xây dựng và phát triển, các nhà trường đều đã xây dựng được chiến lược phát triển ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, trong đó hoạch định rõ ràng mục tiêu cần đạt được (chất lượng đội ngũ hoặc chất lượng đào tạo...), kế hoạch hành động và triển khai cụ thể công việc để đạt được mục tiêu chất lượng đó. Một khi nhà trường ban hành chiến lược và triển khai thực hiện để đạt được các mục tiêu đề ra, đơn vị đã có được chất lượng mong muốn. Điều này đồng nghĩa với việc đã triển khai xây dựng được văn hoá chất lượng tại đơn vị, có nghĩa là mọi thành viên, mọi tổ chức đều biết công việc của mình theo kế hoạch sẽ được cải tiến và nâng cao

chất lượng như thế nào, đều tham gia thực hiện mục tiêu kế hoạch ấy một cách chủ động và tự đánh giá. Nhưng việc cần thiết là phải có thời gian tập huấn để nắm vững và thấu hiểu về ý nghĩa của chất lượng cần đạt đến.

Khi tiến hành nghiên cứu để triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo tại trường đại học theo hướng tiếp cận TQM, để hệ thống quản lý chất lượng đào tạo này có thể vận hành tốt, đem lại chất lượng như mong muốn, ngay từ khi bắt đầu triển khai, lãnh đạo trường cần phải có kế hoạch xây dựng thành công “*Văn hoá chất lượng*” trong toàn trường [29, Tr 35].

1.6.4. Cấu trúc hệ thống



Hình 1.20. Mô hình hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM

Tác giả đề xuất mô hình hệ thống quản lý chất lượng đào tạo các ngành học nói chung và ngành CNTT nói riêng theo tiếp cận TQM (hình 1.20) để có cơ sở đề xuất những giải pháp thiết thực trong công tác quản lý chất lượng ngành học này tại các trường cao đẳng.

Theo mô hình trên cho thấy:

- Cơ quan chủ quản là Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Cơ sở đào tạo là các trường cao đẳng có đào tạo ngành CNTT. Trên cơ sở Tầm nhìn và Sứ mạng nhà trường đã ban hành ngành CNTT phải xây dựng chính sách, kế hoạch và các nguồn lực;

- Trong kế hoạch đào tạo là quy trình từ đầu vào – quá trình đào tạo – đầu ra.

Nhằm đáp ứng nhu cầu thiết thực của thị trường LĐ;

- Để thực hiện tốt quy trình cần xây dựng các chuẩn mực, qui trình quản lý chất lượng, kiểm soát, điều chỉnh, cải tiến và văn hóa chất lượng;

- Các liên đới gồm các trường cao đẳng có đào tạo CNTT, các doanh nghiệp,...

Nét văn hóa mới trong quản lý chất lượng của một tổ chức, mỗi thành viên cần thay đổi tư duy, nhận thức, thay đổi các chuẩn mực, hệ thống giá trị, niềm tin và quan niệm, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công việc được phân công.

Trên cơ sở triết lý của TQM về quản lý chất lượng. Nhằm thực hiện hiệu quả việc quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh cần nắm rõ 03 tiêu chí sau:

- Coi trọng niềm vui trong việc quản lý chất lượng đào tạo là nền tảng của việc quản lý, xây dựng và phát triển qui trình quản lý để mọi người đều nhất trí tham gia xây dựng;

- Quản lý chất lượng đào tạo nhằm đào tạo sinh viên sau khi tốt nghiệp sẽ có chuyên môn cao và tự tin khi tham gia thị trường lao động;

- Xây dựng môi trường văn hóa chất lượng với sự đồng lòng, cởi mở và tự tin.

Trên tinh thần của triết lý quản lý, nhằm thực hiện hiệu quả thì mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM là phù hợp với ngành học hơn cả. Vì kiến thức của ngành CNTT thay đổi nhanh chóng nên cần có sự “*cải tiến liên tục*”.

Nhìn chung, “*Cách tiếp cận TQM để nghiên cứu quản lý chất lượng ngành CNTT*” vô cùng quan trọng và thiết thực. Chỉ có “*cải tiến liên tục*” theo tiếp cận TQM mới đáp ứng được sự thay đổi nhanh chóng của ngành học nhằm đào tạo ra nguồn nhân lực CNTT có chất lượng đáp ứng nhu cầu thiết thực của xã hội, của thành phố trong tiến trình công nghiệp hóa và hiện đại hóa.

Tiểu kết chương 1

Qua trình bày phần tổng quan nghiên cứu vấn đề về quản lý chất lượng làm tiền đề cho việc nghiên cứu mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM. Chương 1 của luận án tập trung nghiên cứu những vấn đề cơ sở lý luận cơ bản sau:

- *Một là* khái quát lược sử vấn đề nghiên cứu, về sự hình thành và phát triển của các quan điểm, mô hình, công cụ quản lý, đảm bảo chất lượng trên thế giới. Trong đó đã phân tích, luận giải những kết quả nghiên cứu trong, ngoài nước và những đóng góp lớn lao của các tác giả tiêu biểu “*Những người làm thay đổi diện mạo chất lượng thế giới*”. như là Feigebaum người đã đặt nền móng cho quản lý hiện đại, với Ishikawa người đưa ra Biểu đồ Nhân quả giúp quá trình đào tạo nhìn thấy khái quát những thành quả đạt được của kế hoạch để phát huy, những tồn tại để khắc phục; Deming người đã biến đổi chu trình của Shewhart thành chu trình Deming và mô phỏng bằng một vòng tròn chuyển động trên một mặt phẳng nghiêng cho ta hình ảnh của sự “*Cải tiến liên tục*” và chính Deming cũng là người đem hiểu biết của ông đến nước Nhật để nước Nhật vận dụng và thành công việc xây dựng lại đất nước sau thảm họa hạt nhân tại Hiroshima và Nagasaki để trở thành một quốc gia siêu cường về công nghệ hiện nay. Điều này đã khẳng định rõ vị trí, vai trò quan trọng của việc quản lý chất lượng, nó ảnh hưởng đến nhiều lãnh vực, trong đó giáo dục đào tạo ĐH - CĐ là lĩnh vực đang được quan tâm ở hầu hết các quốc gia nói chung và Việt Nam nói riêng trước bối cảnh nền kinh tế tri thức đang từng ngày phát triển mạnh mẽ;

- *Hai là* hệ thống hóa và phân tích các khái niệm cơ bản về chất lượng, quản lý, quản lý chất lượng và đề cập đến các khái niệm về mô hình như một công cụ để phản ánh khái quát những cách thức, quy trình quản lý chất lượng. Trên cơ sở đó, luận án trình bày về các mô hình phổ biến đang được áp dụng trong lĩnh vực quản lý chất lượng đào tạo như mô hình ISO 9000, mô hình SEAMEO, mô hình CIPO; mô hình AUN – QA với nhiều cấp độ nhất là cấp chương trình hiện một số các trường ĐH - CĐ đang triển khai áp dụng. Để hình thành khung lý thuyết của đề tài

nghiên cứu, chương 1 của luận án đã tập trung đi sâu vào đặc trưng, triết lý và tính ưu việt của mô hình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM ứng dụng trong công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT. Đây là nội dung quan trọng và là cơ sở để nghiên cứu và đề xuất các giải pháp triển khai mô hình theo tiếp cận TQM;

- *Ba* là trình bày và phân tích những lý do áp dụng quan điểm xây dựng mô hình theo tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT. Vì ngành học này, kiến thức thay đổi từng ngày, thậm chí từng giờ nên cần phải “*Cải tiến liên tục*” và là ngành đào tạo đang có ảnh hưởng đến mọi lĩnh vực trong đời sống xã hội. Hiện nay, nó có vai trò rất quan trọng trong nền kinh tế tri thức, nó thể hiện tầm vóc của một đất nước trong thời kỳ “*Hội nhập*” của thế kỷ 21 khi thế giới là một mái nhà chung.

Với kết quả nghiên cứu các vấn đề cơ bản nêu trên, Chương 1 đã hình thành cơ sở lý luận làm nền tảng để triển khai các nội dung nghiên cứu tiếp theo về thực trạng ở chương 2, tạo cơ sở lý luận và thực tiễn cho chương 3 với mục tiêu xây dựng mô hình và các biện pháp triển khai mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT tiếp cận TQM.

Chương 2

THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN HỆ CAO ĐẲNG & CÁC KINH NGHIỆM QUỐC TẾ

2.1. Tổng quan về thực trạng đào tạo nhân lực bậc ĐH - CĐ ngành CNTT

2.1.1. Tình hình chung

Trong những năm vừa qua, quy mô giáo dục đại học Việt Nam ngày càng tăng nhanh “*Năm 2013 Việt Nam có tổng cộng 476 cơ sở giáo dục đại học. Trong đó, có 207 trường đại học, 214 trường cao đẳng và 55 Viện nghiên cứu có đào tạo trình độ tiến sĩ. Hệ thống các trường ngoài công lập cũng được hình thành và phát triển (chiếm 19,7%) trong tổng số 421 trường ĐH – CĐ (54 trường đại học và 29 trường cao đẳng). Quy mô tăng nhanh đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu học tập của người dân và nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh của đất nước. Tổng số sinh viên ĐH – CĐ là 2.204.313. Trong đó số sinh viên học các trường ngoài công lập là 331.595 (chiếm 15,04%); 79.271 học viên cao học và 6.233 nghiên cứu sinh. Tổng số giảng viên trên toàn quốc là 81.109, trong đó có 9.152 tiến sĩ (chiếm 10,88%); 36.360 thạc sĩ (chiếm 43,23%).* [17. Tr 11]

Tại Hội nghị Tổng kết năm học và triển khai nhiệm vụ năm học mới khối các trường ĐH- CĐ, diễn ra tại Hà Nội, hội nghị đã nhấn mạnh phương pháp quản lý, cơ chế quản lý chưa theo kịp; công tác quản lý ở một số trường còn lỏng lẻo, bộc lộ yếu kém dẫn đến tình trạng gian lận, tiêu cực trong các hoạt động giảng dạy, học tập, thi, kiểm tra; các trường chưa có động lực để cán bộ, giảng viên và sinh viên nâng cao trách nhiệm, phát huy sáng tạo, chất lượng đào tạo nhân lực còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của sự nghiệp CNH - HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế, giảng viên cơ hữu thì thiếu về số lượng, yếu về chất lượng. Thực trạng đội ngũ giảng viên đại học cũng đáng báo động. Theo thống kê của Bộ GD – ĐT, đến nay cả nước có khoảng 77.500 giảng viên, trong đó có 14% giảng viên ĐH - CĐ có trình độ tiến sĩ trở lên, 35% trình độ thạc sĩ. Như vậy, còn khoảng hơn 50%

giảng viên các trường ĐH - CĐ chưa có bằng thạc sĩ và tiến sĩ. Do đó, vấn đề đặt ra hiện nay là liệu nguồn nhân lực sau khi đào tạo tại các trường ĐH - CĐ có thực sự đạt chất lượng theo đúng yêu cầu của xã hội chưa? Ngoài ra, năng lực quản lý của Ban giám hiệu một số trường ĐH - CĐ trong đó có vai trò và trách nhiệm của hiệu trưởng còn yếu, bộc lộ nhiều hạn chế. Số lượng lại chưa đi đôi với chất lượng, việc đảm bảo chất lượng còn gặp khó khăn. Vì vậy, cần phải đẩy mạnh công tác quản lý chất lượng đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động.

2.1.2. Mạng lưới và quy mô đào tạo nhân lực ngành CNTT

Hiện cả nước có trên 270 trường ĐH - CĐ có đào tạo ngành CNTT. Riêng thành phố Hồ Chí Minh có hơn 72 trường ĐH - CĐ, 36 trường TCCN. Trong đó, có 48 trường ĐH - CĐ, trung bình mỗi năm các trường trên địa bàn thành phố HCM đào tạo từ 18.000 đến 20.000 sinh viên ngành CNTT (trong đó ĐH chiếm 41%, CĐ: 43%, TC: 26%) và nguồn nhân lực này muốn sử dụng theo nhu cầu của doanh nghiệp phải đào tạo bổ sung (chiếm 70%). Tuy nhiên, sự tăng trưởng về số lượng cũng như chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế trước đòi hỏi ngày càng cao yêu cầu phát triển kinh tế xã hội thành phố, cơ cấu nhân lực còn bất hợp lý, chưa có sự gắn kết giữa đào tạo và sử dụng đã đặt ra thách thức đối với thành phố trong tiến trình CNH - HĐH. [9, Tr 2].

Theo đánh giá của Trung tâm Dự báo Nhu cầu nhân lực và Thông tin thị trường lao động tại thành phố HCM vào năm 2012: *“Thị trường ngành Công nghệ Thông tin thay đổi hàng năm, nếu trước đây chúng ta chỉ biết về phần cứng, phần mềm và mạng máy tính thì ngày nay đã có nhiều lĩnh vực mới được mở rộng như tích hợp hệ thống, công nghệ di động, thương mại điện tử, game. Đây là những lĩnh vực phát triển rất nhanh và luôn có nhu cầu bổ sung nguồn nhân lực”*.

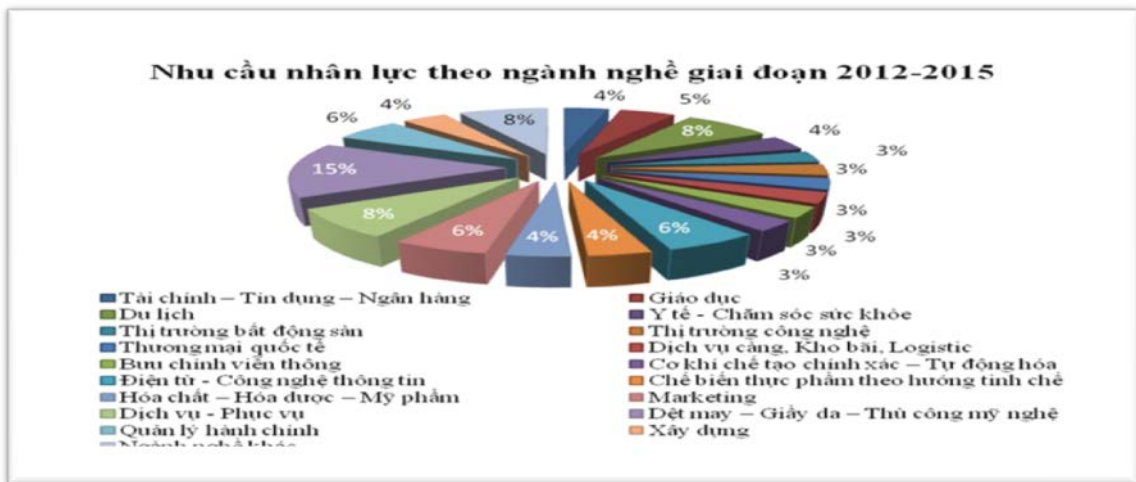
Quy hoạch phát triển nhân lực giai đoạn 2011-2020 của TP. Hồ Chí Minh đã ưu tiên phát triển nguồn nhân lực cho những ngành có hàm lượng công nghệ cao, giá trị gia tăng cao. Trong đó, đảm bảo nhu cầu lao động chất lượng cao cho 9 ngành dịch vụ, 4 ngành công nghiệp (cơ khí chế tạo chính xác và tự động hóa; điện

từ và CNTT); chế biến thực phẩm theo hướng tinh chế; hóa chất - hóa dược và mỹ phẩm.

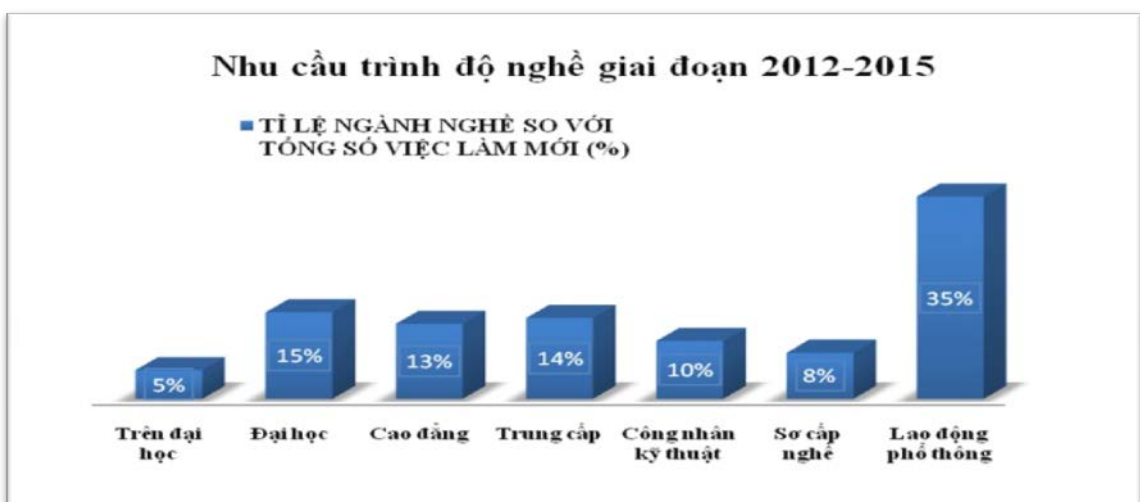
Với nhu cầu từ 270.000 đến 280.000 chỗ làm/năm, trong đó ngành CNTT chiếm từ 6% đến 7% (khoảng 16.000 đến 20.000 người). Nguồn nhân lực chuyên ngành CNTT tập trung vào lĩnh vực lập trình viên, kỹ sư hệ thống mạng, kỹ sư phần cứng, kỹ viên thiết kế lập trình Web, lập trình điện thoại di động, game, an ninh mạng.[4]

Biểu đồ 2.1. Nhu cầu nhân lực theo ngành nghề giai đoạn 2012 – 2015

(dubaonhanluchcmc.gov.vn)



Biểu đồ 2.2. Nhu cầu trình độ nghề giai đoạn 2012 - 2015



Theo Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực CNTT của Bộ TT - TT, phạm vi nghiên cứu nhân lực ngành bao gồm:

- Nhân lực làm việc tại doanh nghiệp viễn thông;
- Nhân lực làm việc tại doanh nghiệp công nghiệp phần cứng và điện tử;
- Nhân lực làm việc tại doanh nghiệp công nghiệp phần mềm, dịch vụ CNTT;
- Nhân lực làm việc tại doanh nghiệp công nghiệp nội dung số.

Bảng 2.1. Hiện trạng phát triển nhân lực lĩnh vực Công nghệ Thông tin

(Đơn vị tính: Người)

S TT	HẠNG MỤC	2005	2010	Tăng bình quân
	Tổng số nhân lực	220.000	337.200	8,9%
1	Các Doanh nghiệp Viễn thông	81.400	108.900	6,0
1.1	Chuyên môn ĐT, VT và CNTT	48.800	65.300	6,0
	Cao đẳng trở lên	19.500	29.400	8,6
	Dưới cao đẳng	29.300	35.900	4,1
1.2	Chuyên môn khác	32.600	43.600	6,0
	Cao đẳng trở lên	13.000	21.800	10,9
	Dưới cao đẳng	19.600	21.800	2,2
2	Các DN Phần cứng, Điện tử, CNTT	100.000	162.400	10,2
2.1	Chuyên môn ĐT, VT và CNTT	90.000	146.300	10,2
	Cao đẳng trở lên	29,200	58.500	14,9
	Dưới cao đẳng	60.800	87.800	7,6
2.2	Chuyên môn khác	10.000	16.100	10,0
	Cao đẳng trở lên	3.000	5.600	13,3
	Dưới cao đẳng	7.000	10.500	8,4
3	Các DN CN Phần mềm, Điện tử, dịch vụ	17.800	43.700	19,7
3.1	Chuyên môn CNTT	13.700	34.100	20,0
	Cao đẳng trở lên	12.800	33.100	20,9
	Dưới cao đẳng	900	1.000	2,1
3.2	Chuyên môn khác	4.100	9.600	18,5
	Cao đẳng trở lên	3.000	7.700	20,7
	Dưới cao đẳng	1.100	1.900	11,6

4	Các Doanh nghiệp CN nội dung số	21.000	31.800	8,7
4.1	Chuyên môn CNTT	14.700	22.100	8,5
	Cao đẳng trở lên	11.800	19.900	11,0
	Dưới cao đẳng	2.900	2.200	-5,4
4.2	Chuyên môn khác	6.300	9.700	9,0
	Cao đẳng trở lên	5.000	7.500	8,5
	Dưới cao đẳng	1.300	2.200	11,1

Nguồn: Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực CNTT đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020 [4]

2.1.3. Thực trạng chất lượng đào tạo và các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo ở một số trường cao đẳng tại TP Hồ Chí Minh

Trong bối cảnh giáo dục ĐH – CĐ trong cả nước nói chung và TP. Hồ Chí Minh nói riêng, một số trường ngoài công lập tìm kiếm sinh viên đầu vào để lấp đầy giảng đường, không quan tâm đến chất lượng đào tạo. Hệ quả sinh viên ra trường không tìm được việc làm đúng chuyên ngành đã học. Điều này phản ánh rõ nét chương trình đào tạo (ngành CNTT) ở hệ cao đẳng chưa sát với nhu cầu thực tế. Dưới đây là 02 cơ sở đào tạo được chọn nghiên cứu điển hình phản ánh những thực trạng cơ bản hiện nay.

2.1.3.1. Trường Cao đẳng Kỹ thuật Lý Tự Trọng TP. Hồ Chí Minh

Trong Hội thảo khoa học “Nâng cao chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Lý Tự Trọng TP. Hồ Chí Minh theo định hướng đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục Việt Nam” diễn ra vào ngày 12/6/2015. Tham luận của trường đã nêu lên thực trạng quá trình đào tạo của trường, trong đó có ngành CNTT như sau:

a. Công tác tuyển sinh và qui mô đào tạo

Bảng 2.2. Công tác tuyển sinh và qui mô đào tạo [27, Tr 34]

HSSV Năm	Tuyển sinh	Đào tạo
2010	2354	5067
2011	2711	5305
2012	1570	4415

2013	1820	4175
2014	1312	3950

Qua công tác tuyển sinh đào tạo thực trạng các số liệu cho thấy:

- Tuyển sinh và đào tạo hàng năm giảm;
- Chất lượng đào tạo còn nhiều hạn chế;
- Thương hiệu nhà trường chưa được chú trọng duy trì và phát triển;
- Chương trình đào tạo suốt 10 năm không phát triển;
- Không mở rộng các loại hình đào tạo;
- Năm học 2013 - 2014 bắt đầu triển khai đào tạo theo học chế tín chỉ;
- Chưa tin học hóa công tác quản lý đào tạo, công tác quản lý đào tạo còn thủ công, lạc hậu.

b. Đội ngũ cán bộ quản lý và giảng viên

- Việc điều chỉnh quy chế tổ chức và hoạt động của trường còn chậm;
- Chưa có đội ngũ giảng viên đầu ngành, đặc biệt là những người có chức danh cao để đáp ứng nhu cầu chất lượng ngày càng cao;
- Giảng viên có khả năng giảng dạy bằng tiếng anh còn ít nên chưa thuyết phục được đối tác nước ngoài liên kết;
- Chưa xây dựng được hệ thống ứng dụng CNTT trong quản lý nhà trường

c. Cơ sở vật chất

- Chưa được sự đầu tư nguồn lực về tài chính để phát triển cơ sở vật chất;
- Dù được nâng cấp nhưng các phòng thí nghiệm, phòng máy chưa được hiện đại hóa;
- Còn thiếu phòng học, phòng máy, phòng thí nghiệm,

d. Thư viện

- Chưa áp dụng các phần mềm vào công tác nghiệp vụ thư viện, chưa trang bị phần mềm quản lý tài liệu;
- Chưa có hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu điện tử, chưa có phần mềm tra cứu tài liệu nên tìm kiếm tài liệu vẫn theo lối truyền thống.

Trên đây là thực trạng chung của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Lý Tự Trọng TP. Hồ Chí Minh và cũng là thực trạng riêng của Khoa CNTT nhà trường. (26, Tr 35).

2.1.3.2. Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh

Khoa Công nghệ Thông tin thuộc trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin Thành phố Hồ Chí Minh được thành lập ngay sau khi có quyết định thành lập trường và tuyển sinh khóa đầu tiên vào năm 2001.

Khoa có chức năng đào tạo trình độ cao đẳng các chuyên ngành thuộc lĩnh vực CNTT, cung cấp nguồn nhân lực CNTT đáp ứng nhu cầu xã hội. Các ngành đào tạo bao gồm:

- Công nghệ Thông tin;
- Hệ thống Thông tin;
- Truyền thông và Mạng máy tính.

a. Nhiệm vụ

- Xây dựng chương trình đào tạo, đề cương chi tiết và giáo trình các môn học thuộc từng chuyên ngành của Khoa nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội và nhu cầu liên thông nâng cao trình độ của sinh viên;
- Tổ chức giảng dạy, đào tạo, quản lý việc học tập của sinh viên thuộc Khoa;
- Nghiên cứu khoa học, tổ chức hoạt động chuyên môn, sự phạm cho lực lượng giảng viên cơ hữu của Khoa và các phong trào học thuật trong sinh viên;
- Phụ trách đào tạo các môn tin học cơ sở cho các khoa khác trong trường;
- Kết hợp với các doanh nghiệp, các chương trình đào tạo tiên tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

b. Đặc điểm chương trình đào tạo

- *Đảm bảo kiến thức:* lồng ghép vào chương trình chính khóa các module CCNA, ITE, MCSA, ... theo giáo trình chuẩn quốc tế của học viện mạng Cisco và học viện CNTT Microsoft.
- *Học đi đôi với hành:* trang thiết bị thực hành đầy đủ, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành theo tỉ lệ 50% lý thuyết và 50% thực hành;

- *Phù hợp với nhu cầu thực tiễn*: chương trình luôn cập nhật theo hướng công nghệ, theo sát nhu cầu xã hội. Trong những năm vừa qua, sinh viên tốt nghiệp có việc làm đúng chuyên ngành và đáp ứng tốt yêu cầu của doanh nghiệp đạt tỉ lệ cao

- *Mang tính liên thông*: tỉ lệ sinh viên đầu liên thông cao khi thi vào các trường đại học uy tín như: ĐH Khoa học Tự nhiên TP. Hồ Chí Minh, Học viện Bru chính Viễn thông, ĐH Mở TP. Hồ Chí Minh, ĐH Sài Gòn, ĐH Kinh tế, ...

c. Thực trạng chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo

Để nâng cao chất lượng đào tạo, Khoa CNTT đã và đang từng bước kiện toàn quá trình quản lý chất lượng đào tạo. Hiện nay, Khoa còn có những tồn tại cần khắc phục như sau:

- Công tác tuyển sinh

Mặc dù nhà trường có kế hoạch tuyển sinh hàng năm cụ thể nhưng kết quả tuyển sinh của trường nói chung và của Khoa nói riêng giảm rõ rệt (Bảng 2.2). Nguyên nhân cơ bản là việc liên thông bị hạn chế và các ngành kinh tế đang chiếm ưu thế dẫn đến hệ quả số lượng sinh viên theo học ngành CNTT tại trường cũng giảm dần.

- Chương trình đào tạo (Phụ lục 13, Tr. 202)

Hiện Khoa đang đào tạo theo học chế tín chỉ (Qui chế 43) nên việc thiết kế chương trình vẫn dựa vào chương trình đào tạo niên chế (Qui chế 25) nhưng có có sự chọn lọc cho phù hợp. Việc này vẫn còn nhiều lúng túng và bất cập. Sắp tới Khoa sẽ thực hiện việc chỉnh sửa chương trình như sau:

* Kiểm định lại chuẩn môn học, trường hợp này cũng xảy ra có ý kiến phản hồi từ sinh viên khi thực hiện đồ án môn học hay bài tập lớn dễ gây hiểu nhầm như môn “*Phân tích thiết kế hệ thông tin*” và môn “*Công nghệ phần mềm*”;

* Sử dụng ngôn ngữ lập trình chưa chuyên sâu mà thực ra một ngôn ngữ nếu chuyên sâu có thể đáp ứng yêu cầu đào tạo. Mặt khác, khi sinh viên chuyên sâu tốt một ngôn ngữ có thể tự nghiên cứu ngôn ngữ khác rất nhanh;

* Hoàn thiện lại các môn học, những môn học nào có chức năng giống nhau nên chọn một, không thể tên môn khác nhau là khác nhau như môn “*Lập trình quản*”

lý”, “*Lập trình windows*” và môn “*Lập trình cơ sở dữ liệu*” thực chất là một, khác nhau chỉ là sử dụng ngôn ngữ lập trình.

- *Đội ngũ cán bộ quản lý và giảng viên*

* Cán bộ quản lý Khoa là những sinh viên được giữ lại làm việc tại Khoa nên năng lực có nhiều hạn chế và chưa có sức thuyết phục các sinh viên đang học;

* Giảng viên đa phần thỉnh giảng nên bị lệ thuộc về việc sắp xếp lịch giảng, số giảng viên có khả năng giảng dạy bằng tiếng anh còn nhiều hạn chế;

* Xây dựng đội ngũ kế thừa: lâu nay cứ thiếu giảng viên là tuyển cho đủ số lượng, chưa chú trọng tuyển giảng viên dạy môn công nghệ mới đang thiếu.

- *Cơ sở vật chất*

* Kinh phí hàng năm cho đầu tư cơ sở vật chất chưa cụ thể và khó khăn trình duyệt nên việc trang thiết bị cơ sở vật chất cho giảng dạy luôn bị động;

* Cần trang bị thêm phòng máy có cấu hình mạnh để giảng dạy trực tuyến với Học viện Cisco, Microsoft,.... (Báo cáo tổng kết năm học của Khoa)

Thực trạng nêu trên là những khó khăn, tồn tại nhiều năm (vì là trường tư thục), nhưng tập thể cán bộ và giảng viên Khoa đang cố gắng nâng cao chất lượng đào tạo để Khoa CNTT nhà trường xứng đáng với thương hiệu là Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh.

Qua thực trạng được nêu cho thấy một phần bức tranh toàn cảnh về chất lượng và quản lý chất lượng ngành CNTT hệ cao đẳng ở TP. Hồ Chí Minh. Do đó, việc “*cải tiến*” liên tục của ngành học này là tất yếu vì kiến thức ngành luôn được thay đổi và nâng cao theo xu thế phát triển của CNTT.

2.2. Thực trạng về chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành CNTT

2.2.1. *Chất lượng tuyển sinh*

Thực trạng cho thấy chất lượng tuyển sinh ngày một giảm vì các nguyên nhân cơ bản sau:

- Chương trình học hệ phổ thông nặng nề, thời gian rèn luyện ít nên giáo viên phổ thông không thể mở rộng, đào sâu kiến thức thường gặp trong các kỳ thi;

- Đề thi đòi hỏi kiến thức vững vàng và vận dụng linh hoạt để giải các bài tập

suy luận hoặc tổng hợp. Đây là những mặt hạn chế của thí sinh;

- Thí sinh chưa biết cách tự học, với lượng kiến thức quá nhiều, tạo tâm lý thi cử nặng nề;

- Với cách học thụ động, thí sinh quá dựa dẫm vào giáo viên, ít tìm tòi sáng tạo, chỉ dựa theo khuôn mẫu những bài giải từ việc học thêm. Bên cạnh đó thí sinh còn lúng túng trong việc lựa chọn ngành nghề nên hiệu quả tuyển sinh không cao.

Những năm trước đây khi việc liên thông lên đại học còn rộng mở, hầu hết các thí sinh đã liệu sức mình thi vào một trường cao đẳng. Sau khi hoàn tất quá trình học cao đẳng, thí sinh sẽ thi học liên thông vào một trường đại học cùng chuyên ngành đã học và sau 02 năm học thí sinh cũng có mảnh bằng đại học. Từ khi Bộ GD - ĐT ban hành Thông tư số 55/2012/TT – BGDĐT ngày 25/10/2012 về đào tạo liên thông trình độ cao đẳng cánh cửa liên thông đã hẹp lại đối với các thí sinh và kết quả tuyển sinh năm 2013 số lượng thí sinh trúng tuyển vào các trường cao đẳng nói chung và trường cao đẳng ngoài công lập nói riêng thật đáng lo ngại, viễn ảnh này sẽ kéo dài đến khi nào có sự chỉ đạo mới từ phía Bộ GD - ĐT. Phân tích kết quả tuyển sinh ở Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh trong những năm vừa qua sẽ cho thấy kết quả tuyển sinh hệ cao đẳng của các trường tại TP. Hồ Chí Minh nói chung và Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh nói riêng trong những năm tới thật đáng lo ngại.

Bảng 2.3. Kết quả tuyển sinh của Trường Cao đẳng CNTT TP. HCM

Năm học	SL dự thi	SL trúng tuyển	SL nhập học
2011 - 2012	5878	4536	1071
2013 - 2014	2523	1084	703
2014 - 2015	1802	1142	714

2.2.2. Chất lượng đội ngũ giảng viên

Đội ngũ giảng viên có tầm quan trọng đặc biệt trong nhà trường, muốn quá trình quản lý nâng cao chất lượng đào tạo, điều đầu tiên phải nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên. Hiện nay, đội ngũ giảng viên ĐH - CĐ có trình độ sau đại học không nhiều. Tỷ lệ bình quân sinh viên/giảng viên ở các trường vẫn còn khá cao (khoảng

27 sinh viên/giảng viên). Chất lượng giảng dạy chưa đạt yêu cầu, chưa gắn kết giữa dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ sản xuất. Thời gian giảng của giảng viên quá nhiều, không đủ cho việc tự học, tự bồi dưỡng, tham gia nghiên cứu khoa học.

Bảng 2.4. Thống kê số lượng, chất lượng đội ngũ giảng viên ngành CNTT

(Khảo sát 05 trường CĐ)

STT	NỘI DUNG THỐNG KÊ	SỐ LƯỢNG (GV)	TÍNH %
1	Phó giáo sư	0	0
2	Tiến sĩ	02	2,8%
3	Thạc sĩ	37	35,2%
4	Cử nhân	66	59%
5	Nữ giới	33	31,4%
6	Nam giới	72	68,6%
7	Thời gian giảng dạy từ 1- 5 năm	57	54,2%
8	Thời gian giảng dạy từ 6 – 10 năm	31	29,5%
10	Thời gian giảng dạy từ 11- 15 năm	17	16,3%
	Tổng số GV :	105	

Qua khảo sát về số lượng và chất lượng đội ngũ giảng viên ở 05 trường cao đẳng cho thấy một cách khái quát về số lượng và chất lượng còn hạn chế về nhiều mặt như sau:

- Ở các trường công lập do được sự phân công của cơ quan chủ quản, số lượng giảng viên tương đối thích ứng và phù hợp với nhu cầu của các trường trên số lượng tuyển sinh hàng năm;

- Ở các trường tư thục chỉ có một số giảng viên cơ hữu được chọn làm cán bộ quản lý và giảng dạy, còn lại là giảng viên thỉnh giảng từ các trường công lập. Việc này đã tạo ra thể bị động tại các trường tư thục;

- Đa phần là giảng viên trẻ có thời gian giảng dạy từ 01 đến 05 năm chiếm 54,2%, số lượng giảng viên từ 6 năm đến 10 năm chiếm 29,5%, thời gian từ 11 đến 15 năm chiếm 16,3%;

- Về chất lượng, hầu hết các trường vẫn thiếu các giảng viên có trình độ tiến sĩ, số có trình độ thạc sĩ chiếm 35,2% và trình độ cử nhân chiếm 59%.

Nhìn chung, số lượng và chất lượng giảng viên của ngành CNTT là một vấn đề nan giải cho các trường cao đẳng hiện nay, vì hầu hết những giảng viên có trình độ từ thạc sĩ trở lên đều giảng dạy tại các trường đại học.

Bảng 2.5. Kết quả khảo sát giảng viên, cán bộ quản lý về thực trạng đội ngũ GV

(Theo phần B của Phụ lục 1 trang 164)

STT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KĐ	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Quy trình tuyển chọn GV	114	23.3	153	31.2	223	45.5	0	0.0
2	Nhận thức về nhiệm vụ giảng dạy	167	34.1	191	39.0	119	24.3	13	2.7
3	Số lượng phù hợp với việc giảng dạy	115	23.5	169	34.5	185	37.8	0	0.0
4	Chất lượng đội ngũ GV	152	31.0	327	66.7	163	33.3	21	4.3
5	Năng lực sư phạm	154	31.4	177	36.1	159	32.4	0	0.0
6	Năng lực giao tiếp NN	45	9.2	62	12.7	131	26.7	252	51.4
7	Năng lực nghiên cứu KH	37	7.6	65	13.3	201	41.0	187	38.2
8	Phẩm chất chính trị, đạo đức	100	20.4	142	29.0	244	49.8	4	0.8
9	Đào tạo, bồi dưỡng	38	7.8	100	20.4	179	36.5	173	35.3

Với kết quả khảo sát về thực trạng chất lượng đội ngũ giảng viên cho thấy hiện nay đa phần giảng viên đang giảng dạy tại các trường công lập do sự phân công của đơn vị chủ quản đạt từ khá trở chiếm tỉ lệ trên 50%, về chất lượng đội ngũ cũng rất khả quan. Còn các trường ngoài công lập cũng sẽ hợp đồng đội ngũ này nhưng luôn ở thể bị động. Nhìn chung, đội ngũ giảng viên đều có kiến thức chuyên môn và phương pháp sư phạm tốt. Việc thực hiện giờ giảng tốt và có kế hoạch giảng dạy ổn định. Tuy nhiên, hiện nay đa phần khả năng nghiên cứu khoa học và kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ và việc đào tạo, bồi dưỡng còn nhiều hạn chế.

Bảng 2.6. Kết quả khảo sát sinh viên về thực trạng đội ngũ giảng viên

(Theo phần B của Phụ lục 2 trang 168)

STT	Nội dung	Kết quả									
		T		K		TB		KD		KR	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Có kiến thức chuyên môn tốt, cập nhật	60	18.8	135	42.2	65	20.3	60	18.8	0	0.0
2	Có phương pháp sư phạm tốt	159	49.7	73	22.8	53	16.6	15	4.7	0	0.0
3	Đầy nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV.	79	24.7	39	12.2	151	47.2	32	10.0	19	5.9
4	Thực hiện tốt giờ lên lớp và khoa học giảng dạy.	42	13.1	172	53.8	85	26.6	21	6.6	0	0.0
5	Được đánh giá đúng, công bằng trong kiểm tra, thi	77	24.1	63	19.7	123	38.4	27	8.4	30	9.4

Với kết quả khảo sát sinh viên về đội ngũ giảng viên về các mặt như kiến thức, chuyên môn, khả năng sư phạm đạt trên 50% từ khá trở lên, việc ý thức trách nhiệm trong giảng dạy đạt tỷ lệ khá cao, việc kiểm tra đánh giá từ trung bình trở lên cũng nói lên tính khách quan trong quá trình thi, kiểm tra đánh giá

2.2.3. Chương trình đào tạo và tài liệu

Hiện nay, chương trình đào tạo của các trường được thực hiện theo chương trình khung của Bộ GD - ĐT. Nhất là trong giai đoạn các trường chuyển đổi từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo học chế tín chỉ, các Hội đồng Khoa học nhà trường cùng các trường đơn vị của từng ngành học đã qui đổi chương trình theo qui định của học chế tín chỉ và có sự cân nhắc, mềm hóa chương trình mang tính chuyên sâu để cung cấp cho sinh viên lượng kiến thức mang tính thực tiễn đáp ứng nhu cầu thiết thực của xã hội.

Phần tài liệu chủ yếu vẫn là tài liệu trong nước, thiếu thốn tài liệu nước ngoài

để sinh viên cập nhật kiến thức. Song bên cạnh đó, với những hạn chế về mặt bằng nên thư viện, nơi cung cấp tài liệu cho sinh viên vẫn chưa hoàn thành được chức năng thư viện.

Hiện nay, một vài trường như Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. HCM đã thực hiện thư viện điện tử với trên 50.000 dữ liệu đủ để sinh viên tham khảo và nghiên cứu. Nhưng sự bất cập là năng lực tham khảo, nghiên cứu của sinh viên còn quá nhiều hạn chế và sự ỷ nại trông chờ vào lượng kiến thức mà giảng viên giảng dạy. Bên cạnh đó, vốn ngoại ngữ được học ở các trường phổ thông không đủ để các em tự tin nên ít khi đọc và tham khảo các tài liệu nước ngoài.

Bảng 2.7. Kết quả khảo sát GV, cán bộ quản lý về chất lượng nội dung CT

(Theo phần D của của Phụ lục 1 trang 165)

S TT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Kết quả							
		T		K		TB		KĐ	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo.	142	29.0	145	29.6	168	34.3	35	7.1
2	Cấu trúc nội dung CT	170	34.7	180	36.7	140	28.6	00	0.0
3	Chất lượng giáo trình đang GD	122	24.9	146	29.8	210	42.9	12	2.4
4	Chất lượng tài liệu hỗ trợ	90	18.4	134	27.3	208	42.4	58	11.8
5	Chất lượng giáo trình giảng dạy trên phương tiện	114	23.3	136	27.8	183	37.3	57	11.6
6	Tỷ lệ thời lượng học chung	79	16.1	92	18.8	203	41.4	116	23.7
7	Thông tin phản hồi về nội dung chương trình	57	11.6	94	19.2	156	31.8	183	37.3

Qua kết quả khảo sát, mặc dù các trường đã chuyển sang đào tạo theo học chế tín chỉ, nhận thức của giảng viên và cán bộ quản lý về cấu trúc chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo chiếm tỉ lệ trên 90%, chất lượng giáo trình và tài liệu hỗ trợ cũng đạt trên 90%. Phần thông tin phản hồi đạt từ khá trở lên còn nhiều hạn chế. Nhìn chung, chương trình giảng dạy ngành CNTT tương đối tốt và thường xuyên được cập nhật và cải tiến.

Bảng 2.8. Kết quả khảo sát sinh viên về thực trạng chất lượng nội dung CT

(Theo phần A của Phụ lục 2 trang 168)

STT	Nội dung	Kết quả									
		T		K		TB		KĐ		KR	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Ngành học có mục tiêu phù hợp với yêu cầu xã hội	85	26.6	65	20.3	120	37.5	18	5.6	00	0.0
2	Chương trình đào tạo mềm dẻo, tạo thuận lợi cho SV	110	34.4	102	31.9	85	26.6	23	7.2	00	0.0
3	Nội dung chương trình có khối lượng vừa phải	65	20.3	130	40.6	110	34.4	15	4.7	00	0.0
4	Tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	90	28.1	140	43.8	87	27.2	3	0.9	00	0.0
5	SV có đầy đủ thông tin về chương trình đào tạo	98	30.6	80	25.0	142	44.4	0	0.0	00	0.0

Qua kết quả khảo sát sinh viên cho thấy chương trình học về sự phù hợp, cấu trúc, chất lượng,... và các mặt khác đều nói lên được chất lượng chương trình giảng dạy, ổn định có đầu tư cả 03 phía nhà trường, giảng viên và sinh viên

Tóm lại, trong giai đoạn hiện nay, khi giáo dục đang bị thương mại hóa, sự cạnh tranh để tồn tại đòi hỏi các trường nghiêm túc thực hiện tốt chương trình khung của Bộ và thời gian qua các trường đã công bố “*Chuẩn đầu ra*” và “*Ba công khai*” đây chính là thước đo, là cam kết của nhà trường với cơ quan chủ quản là Bộ GD – ĐT và với xã hội.

2.2.4. Chất lượng cơ sở vật chất

Thực trạng hiện nay, việc trang bị cơ sở vật chất tại các trường là mối quan tâm hàng đầu. Hầu hết các trường đều thiếu thốn cơ sở vật chất nhất là mặt bằng, tỉ lệ sinh viên/ giảng viên còn quá cao. Mặc dù, thời gian qua Bộ GD – ĐT đã ban hành văn bản qui định việc trang bị cơ sở vật chất chung cho hệ thống, nhưng để thực hiện tốt những qui định này là điều khó khăn cho các trường hiện nay.

Hiện nay, hầu hết các trường có đào tạo ngành CNTT đều trang bị các phòng máy có cấu hình cao (các trường công lập) với kinh phí Nhà nước, có vị trí về mặt bằng ổn định. Còn các trường ngoài công lập, đa phần phải thuê mượn mặt bằng nên việc đầu tư phòng máy để đào tạo ngành học này còn nhiều hạn chế. Tuy nhiên, tại TP.Hồ Chí Minh có vài trường cao đẳng đã làm tốt trường lớp (không phải thuê mượn) như Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh có đầu tư trang thiết bị đầy đủ, Trường Cao đẳng Bán công Công nghệ và Quản trị Doanh nghiệp có trường lớp khang trang và cả Ký túc xá cho sinh viên. Đây cũng là thuận lợi cho sinh viên khi trường có ký túc xá, sinh viên có điều kiện thực hành tại phòng máy nhiều hơn.

Bảng 2.9. Kết quả khảo sát giảng viên, cán bộ quản lý về điều kiện CSVC.

(Theo phần E của của Phụ lục 1 trang 165)

TT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KD	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Cảnh quan, môi trường GD	174	35.5	182	37.1	104	21.2	30	6.1
2	Phòng học ngoại ngữ	90	18.4	142	29.0	147	30.0	111	22.7
3	Phòng học đa phương tiện	69	14.1	71	14.5	83	16.9	267	54.5
4	Trang thiết bị dạy học	122	24.9	165	33.7	160	32.7	43	8.8
5	Bảo đảm tài liệu giáo trình	110	22.4	160	32.7	205	41.8	15	3.1
6	Hệ thống thư viện	137	28.0	146	29.8	164	33.5	43	8.8
7	Hội trường phục vụ SH tập thể	159	32.4		30.6	159	32.4	22	4.5
8	Điều kiện làm việc của CB, GV	100	20.4	149	30.4	162	33.1	79	16.1
9	Điều kiện ăn ở của học viên	82	16.7	95	19.4	109	22.2	204	41.6
10	Điều kiện cho học viên tự học	73	14.9	96	19.6	180	36.7	141	28.8
11	Điều kiện vui chơi giải trí	52	10.6	143	29.2	126	25.7	169	34.5
12	Điều kiện chăm sóc sức khỏe	79	16.1	107	21.8	170	34.7	134	27.3

Kết quả khảo sát đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý, phân cảnh quan, môi trường giáo dục, trang thiết bị và tài liệu, hệ thống thư viện và điều kiện làm việc tương đối tốt ở các trường công lập vì có sự đầu tư của cơ quan chủ quản, riêng các

trường tư còn nhiều hạn chế nhất là về mặt bằng, các điều kiện dành cho sinh viên vẫn còn những hạn chế cần được quan tâm hơn.

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát sinh viên về cơ sở vật chất

(Theo phần D của Phụ lục 2 trang 169)

STT	Nội dung	Kết quả									
		T		K		TB		KD		KR	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Công tác đào tạo của Ngành học tạo thuận lợi cho sinh viên.	38	11.9	85	26.6	71	22.2	95	9.7	31	9.7
2	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ phục vụ sinh viên tốt	75	23.4	91	28.4	86	26.9	58	8.1	10	3.1
3	Thư viện có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học	110	34.4	121	37.8	79	24.7	10	3.1	0	0.0
4	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập	120	37,5	151	47.2	49	5.3	0	0.0	0	0.0
5	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ thực tập, thực hành	143	44.7	131	40.9	46	4.4	0	0.0	0	0.0

Qua nhận định của sinh viên cũng nêu lên một thực tế về mối quan tâm của nhà trường với ngành học là có đầu tư và quan tâm đến chất lượng đào tạo. Thể hiện qua tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ quản lý luôn quan tâm và nhắc nhở

Kết quả khảo sát về thực trạng cơ sở vật chất cho thấy mặc dù việc trang thiết bị ở một số trường có sự quan tâm, nhưng với thời gian thực hành giới hạn và giảng viên không có thời gian hướng dẫn nên hiệu quả chưa cao. Nhìn chung, về việc trang bị cơ sở vật chất các trường cũng đang từng bước nỗ lực thực hiện nhằm thu

hút được sinh viên thể hiện cao tinh thần ham học và phát huy sáng kiến. Từ đó, sinh viên có thể có kỹ năng thực hành ngày một tốt hơn.

2.2.5. *Chất lượng dạy và học*

Với chất lượng đầu vào mỗi năm một sa sút nghiêm trọng nên việc quản lý chất lượng học tập không mấy khả quan. Trước đây, đào tạo theo niên chế, sinh viên nào thi không đạt phải thi lại, thi lại không qua thì học lại. Những năm gần đây, các trường đào tạo theo học chế tín chỉ (Qui chế 43) nên sinh viên chỉ được thi một lần nên có những tiêu cực như sau:

- Điểm kết thúc môn gồm điểm quá trình theo hệ số 0,4 và điểm thi hết môn theo hệ số là 0,6. Việc quản lý không nghiêm túc về chấm điểm quá trình nên giảng viên thường cho điểm khá cao, dẫn đến hệ lụy là nhiều sinh viên có điểm quá trình cao nhưng khi thi chỉ được 1-2 điểm;

- Do sự buông lỏng quản lý của nhà trường, do sự thiếu trách nhiệm của một vài giảng viên và do tinh thần học tập không nghiêm túc của sinh viên đã dẫn đến nguyên nhân trên.

Ngoài ra, do sinh viên định hướng ngành học chưa được cân nhắc cẩn trọng, hệ quả là các sinh viên khi theo học các ngành “*không được như ý*” đâm chán nản và không tha thiết với việc học tập.

Đa phần giảng viên chỉ tốt nghiệp đại học nên việc giảng dạy đạt hiệu quả chưa cao, giảng viên lại dạy nhiều trường nên không có thời gian đầu tư, nghiên cứu khoa học. Điều này dẫn đến việc truyền thụ kiến thức theo lối mòn có sẵn.

Bảng 2.11. Kết quả khảo sát về công tác học tập và rèn luyện sinh viên

(Theo phần G của Phụ lục 1 trang 166)

STT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KD	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Số lượng sinh viên trong lớp (quy định 25 SV/Lớp)	22	4.5	50	10.2	76	15.5	342	69.8
2	Chất lượng nghiên cứu khoa học.	35	7.1	113	23.1	200	40.8	142	29.0

3	Hoạt động tự học	64	13.1	117	23.9	172	35.1	137	28.0
4	Sinh viên sử dụng trang thiết bị	60	12.2	94	19.2	172	35.1	164	33.5
5	Hoạt động ngoại khóa	40	8.2	101	20.6	170	34.7	179	36.5
6	Công tác phát triển Đảng	36	7.3	86	17.6	225	45.9	143	29.2
7	Giáo dục chính trị, tư tưởng	126	25.7	168	34.3	174	35.5	22	4.5
8	Giáo dục truyền thống	82	16.7	143	29.2	211	43.1	54	11.0
9	Đánh giá kết quả học tập, rèn luyện	163	33.3	182	37.1	145	29.6	00	0.0
10	Cập nhật kết quả học tập, rèn luyện	131	26.7	180	36.7	167	34.1	12	2.4
11	Khen thưởng, kỷ luật kịp thời, công minh	35	7.1	94	19.2	219	44.7	142	29.0
12	Chất lượng sinh viên tốt nghiệp	50	10.2	122	24.9	149	30.4	69	14.1

Kết quả khảo sát thực trạng hoạt động học tập và rèn luyện của sinh viên cho thấy tỉ lệ sinh viên/giảng viên quá cao dẫn đến hệ quả học tập và rèn luyện của sinh viên không đạt. Khi đào tạo theo học chế tín chỉ cần có lực lượng giảng viên làm cố vấn học tập, đây là một trở ngại lớn cho các trường vì lực lượng này quá ít, không có đủ số lượng để phân công và chưa từng làm cố vấn học tập nên thiếu kinh nghiệm, hệ quả là công tác này không hiệu quả dẫn đến việc sinh viên lúng túng khi đăng ký môn học. Việc tự học của sinh viên cũng không thể quản lý sâu sát, sinh viên cũng chưa có ý thức cao về tự học. Các trường thiếu sân chơi nên hoạt động thể thao cũng chỉ mang tính hình thức. Với kết quả thực tế trong bảng 2.11 cho thấy công tác này cần phải được chú trọng và quan tâm nhiều hơn nữa.

2.2.6. Kiểm tra và đánh giá kết quả đào tạo

Kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo là một vấn đề hết sức quan trọng, bởi vì nó là khâu cuối cùng không những đánh giá độ tin cậy kết quả học tập của quá trình dạy và học mà còn có tác dụng điều tiết trở lại hết sức mạnh mẽ đối với quá trình

đào tạo. Có một số quan niệm về kết quả đào tạo (học tập). *“Kết quả học tập là bằng chứng sự thành công của học sinh/sinh viên về kiến thức, kỹ năng, năng lực, thái độ đã được đặt ra trong mục tiêu giáo dục”* (James Madison University, 2003; James O. Nichols, 2002). Một quan niệm khác là *“Kết quả học tập là kết quả của một môn học, một chuyên ngành hay của cả một khóa đào tạo.”* hay *“Kết quả học tập của sinh viên bao gồm các kiến thức, kỹ năng và thái độ mà họ có được”*. Các kiến thức, kỹ năng này được tích lũy từ các môn học khác nhau trong suốt quá trình học được qui định cụ thể trong chương trình đào tạo. Trường Cabrillo quan niệm về kết quả học tập của sinh viên *“là kiến thức, kỹ năng và thái độ sinh viên đạt được và phát triển trong suốt khóa học.”*

Những quan niệm này tuy cách nói khác nhau nhưng tất cả đều cho rằng kết quả học tập là gồm các kiến thức, kỹ năng và thái độ mà người học có được trong quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Đánh giá kết quả học tập là quá trình thu thập thông tin, kết quả này thông báo cho nhà trường biết rằng những dịch vụ, hoạt động của nhà trường hoặc những thực nghiệm đang được nhà trường áp dụng có tác động như mong muốn lên những người tham gia vào những dịch vụ, hoạt động hoặc những thực nghiệm đó hay không.

Ở bậc ĐH - CĐ, đơn giản nhất, đánh giá kết quả đào tạo gồm có 03 giai đoạn:

- Xác định những mục tiêu quan trọng nhất sinh viên cần đạt được;
- Đánh giá sinh viên thực sự đạt được mục tiêu ở mức độ nào;
- Sử dụng kết quả cải tiến quá trình đào tạo.

Việc đánh giá phải đảm bảo các yêu cầu cơ bản sau:

- *Đảm bảo tính khách quan và chính xác:* Phản ánh chính xác kết quả như nó tồn tại trên cơ sở đối chiếu với mục tiêu đề ra, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của người đánh giá;

- *Đảm bảo tính toàn diện:* Đầy đủ các khía cạnh, các mặt cần đánh giá theo yêu cầu và mục đích;

- *Đảm bảo tính hệ thống*: Tiến hành liên tục và đều đặn theo kế hoạch nhất định, đánh giá thường xuyên, có hệ thống sẽ thu được những thông tin đầu đủ, rõ ràng và tạo cơ sở để đánh giá một cách toàn diện;

- *Đảm bảo tính công khai và tính phát triển*: Đánh giá được tiến hành công khai, kết quả được công bố kịp thời, tạo ra động lực thúc đẩy đối tượng được đánh giá mong muốn vươn lên, có tác dụng thúc đẩy các mặt tốt, hạn chế mặt xấu;

- *Đảm bảo tính công bằng*: Đảm bảo rằng sinh viên thực hiện các hoạt động học tập với cùng một mức độ và thể hiện cùng một nỗ lực sẽ nhận được kết quả đánh giá như nhau.

2.2.7. *Mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp.*

Thực trạng về việc mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp tuyển dụng chưa được quan tâm. Có thể nói, nhà trường trong quá trình đào tạo không quan tâm đến chất lượng đào tạo có đáp ứng được nhu cầu tuyển dụng hay không? Hệ quả các doanh nghiệp khi tuyển dụng phải “*đãi cát tìm vàng*”, trong số hàng trăm sinh viên ra trường chỉ chọn được một số em, đã vậy còn phải đào tạo lại. Đây thực sự là một sự lãng phí rất lớn về tiền bạc, thời gian, công sức.

Ông Trần Anh Tuấn- Phó giám đốc Trung tâm Dự báo nhu cầu nhân lực và thông tin thị trường lao động tại thành phố HCM đã chia sẻ “*Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy, để có được đầu ra đáp ứng nhu cầu là doanh nghiệp phải tham gia hỗ trợ huấn luyện chuyên môn và kỹ năng nghề. Theo tôi được biết đã có một số doanh nghiệp và các trường đại học, cao đẳng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin gắn kết trực tiếp đào tạo. Tuy có thể là số lượng nhân sự được đào tạo theo dạng này chưa nhiều nhưng đó cũng là khởi đầu của một mô hình mới. Có thể nói, đã đến lúc các doanh nghiệp cần làm tốt việc thông tin với cơ quan quản lý Nhà nước và phối hợp với đơn vị dự báo nhu cầu nhân lực thông tin về nhu cầu tuyển dụng lao động theo cơ cấu ngành nghề, số lượng lao động ngắn hạn và trung hạn. Để từ đó phối hợp với các trường cùng đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, ra trường là làm được việc ngay, không cần phải đào tạo lại*”. [74]

Có thể nhận thấy rõ nét, thị trường lao động và đầu ra của ngành CNTT có chiều hướng phát triển mạnh về số lượng, chất lượng và yêu cầu chuyên nghiệp hơn trong nhiều năm tới. Vấn đề cần quan tâm là có những giải pháp thu hút người học, nâng cao chất lượng đào tạo ngành để sinh viên có thể nắm vững kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và ngoại ngữ. Lúc đó, sinh viên Việt Nam khi tốt nghiệp có thể đáp ứng nhu cầu thiết thực của thị trường lao động trong nước và quốc tế.

Bên cạnh đó việc quản lý mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp cần có sự quan tâm sâu sát thông qua một bộ phận chuyên trách về công tác này nhằm tạo sự gắn bó từ 02 phía. Một khi có sự phối hợp tốt hơn trong công tác đào tạo của nhà trường với các doanh nghiệp thì sinh viên khi tốt nghiệp sẽ có nhiều cơ hội tham gia thị trường một cách vững vàng hơn.

Nhìn lại một thực tế, hiện nay Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản về “*Đào tạo theo nhu cầu xã hội*” nhưng hiệu quả chưa được quan tâm đúng mức vì những khó khăn về cả 03 phía:

- Nhà nước ban hành nhưng chưa chỉ đạo sâu sát mặc dù đã có Quyết định Số 1127/QĐ – TTg ngày 24/8/2012 về thành lập Ban Chỉ đạo Quốc gia về thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực và Đào tạo theo nhu cầu xã hội 2011 – 2020;

- Nhà trường đa phần đào tạo mang yếu tố thương mại nên không quan tâm đến nhu cầu thiết thực về nguồn nhân lực trong từng giai đoạn phát triển của đất nước, của xã hội;

- Nhà tuyển dụng thì không quan tâm đến sự phối hợp với nhà trường trong quá trình đào tạo, chỉ chờ “*Sản phẩm*” các trường đào tạo ra và tuyển dụng nên khi thực hiện việc tuyển dụng lao động có kết quả không được như mong muốn.

Qua thực trạng chất lượng đào tạo ngành CNTT hiện nay tại một số trường cao đẳng tại thành phố HCM giúp ta thấy được các điểm sau:

Nhìn chung, với số lượng trường ĐH – CĐ tăng nhanh, một số trường có bề dày lịch sử như Đại học Bách Khoa, Nông lâm, Khoa học Tự nhiên,các trường cao đẳng như Cao đẳng Kỹ thuật Cao đẳng, Lý Tự Trọng, Thủ Đức,....và hầu hết

các trường đều có ngành CNTT với các trang thiết bị hiện đại với nhiều phòng máy cấu hình cao, có thể giảng dạy online, liên kết với Microsoft, với học viện Cisco.

- Hệ thống các trường ngoài công lập phát triển ồ ạt trong những năm qua tại thành phố cũng là điểm bất lợi cho giáo dục đào tạo vì:

* Đa phần các trường này về cơ sở vật chất không ổn định, thiếu thốn các trang thiết bị, thiếu sân chơi và ký túc xá;

* Chương trình giảng dạy, mặc dù dựa vào chương trình khung của Bộ nhưng chưa mang tính nhất quán, thường bị cắt xén (nhất là đang trong quá trình chuyển đổi sang đào tạo theo học chế tín chỉ, việc thực hiện mang tính đối phó);

* Trình độ sinh viên thấp, vì các trường cần đạt hoặc trên chỉ tiêu đã được Bộ cho phép nên quá trình tuyển sinh dễ dãi với mục đích đủ số sinh viên (yếu tố thương mại);

* Đội ngũ giảng viên giảng dạy ngành CNTT lại không ổn định, thiếu giảng viên cơ hữu, đa phần thỉnh giảng từ các trường công lập. Do giảng viên dạy nhiều trường nên không có thời gian đầu tư, nghiên cứu tài liệu, giáo trình và không quan tâm nhiều đến nghiên cứu khoa học;

- Trước xu thế hội nhập hiện nay là cơ hội tốt cho các trường liên kết đào tạo với các trường ở các nước tiên tiến, trao đổi kinh nghiệm, cập nhật chương trình giảng dạy CNTT tiên tiến. Đồng thời, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản về ưu tiên đào tạo CNTT, cũng là cơ hội để các trường mạnh dạn đầu tư và phát triển trong lĩnh vực này;

- Các trường cần tạo mối quan hệ tốt với các doanh nghiệp nhằm thực hiện tốt việc thực hiện Quy hoạch phát triển nhân lực và Đào tạo theo nhu cầu xã hội 2011 – 2020.

2.3. Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT

2.3.1. Chính sách quản lý và phát triển đào tạo cao đẳng ngành CNTT

Tại hội thảo “Đào tạo, nghiên cứu và phát triển nguồn nhân lực CNTT-TT giai đoạn 2013 - 2015” vào ngày 19.12.2012 (do UBND TPHCM và Bộ TT và TT tổ chức) các chuyên gia đưa ra nhiều nguyên nhân dẫn đến thực trạng nêu trên. Đó là

Nhà nước hiện nay vẫn thiếu chính sách phù hợp để tạo được sự hấp dẫn cho ngành CNTT; chất lượng đào tạo chưa cao, sinh viên ra trường không đủ kỹ năng làm việc; chưa định hướng nghề nghiệp tốt cho sinh viên; việc gắn kết giữa doanh nghiệp và nhà trường vẫn còn nhiều hạn chế. Chính vì vậy, các chuyên gia đề nghị cần phải có chiến lược tài chính phù hợp, như nâng suất đầu tư đào tạo, ưu đãi về thuế - tài chính cho các đối tượng liên quan đến CNTT, đơn giản hóa thủ tục nhà nước đối với ngành này.

Để thực hiện hiệu quả chính sách quản lý và phát triển cao đẳng ngành CNTT nhà trường cần phải:

- *Không ngừng đổi mới phương pháp giảng dạy*: Việc đổi mới phương pháp giảng dạy sẽ giúp giảng viên dành nhiều thời gian nghiên cứu bài vở một cách sâu sát và thận trọng, tìm ra ý chính của bài. Qua đó, vận dụng kiến thức và kinh nghiệm của bản thân để truyền đạt cho sinh viên. Giảng viên phải biết lấy “*người học là trung tâm*” bằng cách dùng câu hỏi gợi ý, nêu vấn đề, bài tập nhỏ, phối hợp với các công cụ giảng dạy hiện đại như laptop, Projector,;

- *Thường xuyên cập nhật chương trình đào tạo tiên tiến*: Ngành CNTT là ngành học mà kiến thức thay đổi nhanh chóng. Ngành học cần thường xuyên cập nhật các chương trình đào tạo tiên tiến của các trường có đào tạo ngành CNTT của các nước trong khu vực và trên thế giới và mạnh dạn điều chỉnh chương trình đang giảng dạy để kịp thời cung cấp cho sinh viên những kiến thức mới đang thay đổi từng ngày trong lĩnh vực CNTT;

- *Cải tiến công tác quản lý*: công tác quản lý ngành học cũng cần áp dụng mô hình quản lý hiện nay đang áp dụng một cách hiệu quả trong công tác quản lý đào tạo như: ISO, TQM,..... Phải thấy được tính ưu việt của các mô hình quản lý này để có thể áp dụng một cách hiệu quả;

- *Cải tiến chương trình đào tạo*: Trong quá trình cập nhật chương trình đào tạo tiên tiến. Cần có kế hoạch cải tiến chương trình đào tạo (trên cơ sở cho phép) để có được một chương trình đào tạo luôn phù hợp và theo kịp với sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế tri thức, nhất là trong lĩnh vực CNTT;

- *Cải tiến và tăng cường công tác quản lý giáo dục sinh viên nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học:* Công tác quản lý giáo dục sinh viên là công tác cũng vô cùng quan trọng, trong công tác này phải có sự phối hợp với cố vấn học tập, với Đoàn Thanh niên và với Hội sinh viên nhà trường. Thường xuyên tổ chức các sân chơi lành mạnh để sinh viên của trường vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn như Robotcon, Tiếng hát sinh viên,

2.3.2. Quản lý chất lượng tuyển sinh.

Hiện nay, kết quả công tác tuyển sinh quyết định sự tồn tại của nhà trường. Do đó, đa số các trường, nhất là các trường ngoài công lập luôn có kế hoạch tuyển sinh cụ thể trên số chỉ tiêu đã được Bộ GD – ĐT cho phép trên cơ sở các điều kiện đào tạo của nhà trường như cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên và trang thiết bị giảng dạy. Để quản lý công tác tuyển sinh đạt kết quả, vài trường đã thành lập bộ phận chuyên trách làm công tác tuyển sinh, bộ phận này sẽ xây dựng kế hoạch tuyển sinh cho nhà trường không những về việc quảng bá thương hiệu trên các phương tiện thông tin mà còn xây dựng các tiêu chí, chính sách và tài chính cho việc tuyển sinh.

Bảng 2.12. Kết quả khảo sát GV, cán bộ quản lý về quản lý công tác tuyển sinh

Theo phần A của của Phụ lục 1 trang 164)

STT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KĐ	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Tiêu chí tuyển sinh	167	34.1	194	39.6	129	26.3	0	0
2	Chính sách TS rõ ràng	157	32.0	167	34.1	166	33.9	0	0
3	Chất lượng đầu vào	28	5.7	186	38.0	275	56.1	107	21.8
4	Xác định mục tiêu học tập của sinh viên	53	10.8	105	21.4	239	48.8	93	19.0

Theo kết quả khảo sát quá trình quản lý trong công tác tuyển sinh, hầu hết các trường đều có kế hoạch với các tiêu chí và chính sách của quá trình tuyển sinh trên 70% từ khá trở lên vì đây là yếu tố tồn tại của nhà trường. Về chất lượng đầu vào cho thấy từ khá trở lên dưới 50%, cũng là điều lo ngại vì ngành CNTT là ngành học đòi hỏi sinh viên có kiến thức và tư duy cao hơn một số ngành học khác. Từ đó,

việc “xác định mục tiêu học tập của sinh viên” chỉ đạt khoảng 30% từ khá trở lên. Hệ quả là sinh viên không đạt chất lượng cao trong suốt quá trình học tập. Dẫn đến quá trình quản lý đào tạo ngành học luôn gặp khó khăn vì số lượng sinh viên thi lại, học lại khá nhiều.

Bảng 2.13. Kết quả khảo sát GV và CBQL về thực trạng quản lý mục tiêu đào tạo

(Theo phần B của của Phụ lục 1 trang 164)

STT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KD	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Mục tiêu của Trường được công bố công khai	197	40.2	211	43.1	82	16.7	0	0.0
2	Mục tiêu bảo đảm tính thực tiễn, tính khoa học.	115	23.5	158	32.2	192	39.2	25	5.1
3	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu trước mắt.	116	23.7	145	29.6	217	44.3	12	2.4
4	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu lâu dài.	83	16.9	110	22.4	224	45.7	73	14.9
5	Mục tiêu phù hợp với đặc thù của Trường.	143	29.2	147	30.0	175	35.7	25	5.1

Qua kết quả khảo sát về thực trạng quản lý mục tiêu đào tạo cho thấy những yêu cầu của mục tiêu đào tạo của nhà trường đều đáp ứng những yêu cầu thiết thực tất cả các qui trình đào tạo như công bố công khai minh bạch, đảm bảo tính trung thực, trước mắt và lâu dài. Phù hợp với tính đặc thù của ngành học.

2.3.3. Quản lý chất lượng chương trình đào tạo

Để quản lý tốt chất lượng đào tạo các trường cần kiểm định cấp chương trình, việc kiểm định cấp chương trình nhằm thấy được những mặt mạnh và mặt tồn tại của chương trình cần điều chỉnh, bổ sung để có được một chương trình đào tạo phù hợp. Cơ bản tập trung vào các hoạt động dạy và học, chú ý đến những khía cạnh như sau: chất lượng đầu vào, chất lượng quá trình đào tạo và chất lượng đầu ra.

Bên cạnh đó, trong những năm qua các trường đã công bố “*Chuẩn đầu ra*” là một cam kết trước cơ quan chủ quản là Bộ GD - ĐT và xã hội. Đồng thời, triển khai công tác “*Tự đánh giá*” trên tinh thần của các Tiêu chuẩn và Tiêu chí Bộ đã ban hành, một số trường cũng tự đánh giá dựa vào các tiêu chuẩn đánh giá của khối ASEAN như trường ĐH Nguyễn Tất Thành hiện đang kiểm định đánh giá cấp chương trình của một số ngành học, trường ĐH Cần thơ,.....

Bảng 2.14. Kết quả khảo sát GV, CBQL về thực trạng quản lý CT dạy học
(Theo phần D của của Phụ lục 1 trang 164)

STT	Nội dung	Kết quả							
		T		K		TB		KĐ	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo	142	29.0	145	29.6	168	34.3	35	7.1
2	Cấu trúc chương trình	170	34.7	180	36.7	140	28.6	0	0.0
3	Chất lượng giáo trình đang giảng dạy	122	24.9	146	29.8	210	42.9	12	2.4
4	Chất lượng tài liệu bổ trợ, tham khảo	90	18.4	134	27.3	208	42.4	58	11.8
5	Chất lượng giáo trình giảng dạy trên phương tiện	114	23.3	136	27.8	183	37.3	57	11.6
6	Tỷ lệ thời lượng môn học chung với môn ngoại ngữ	79	16.1	92	18.8	203	41.4	116	23.7
7	Thông tin phản hồi về nội dung chương trình	57	11.6	94	19.2	156	31.8	183	37.3

Qua thực tế khảo sát cho thấy kết quả về chương trình học phù hợp với mục tiêu đào tạo, chất lượng và cấu trúc chương trình từ khá trở lên đạt trên 50%, các thông tin khác như giáo trình, tài liệu cũng khả quan. Riêng thông tin phản hồi thực tế chưa được quan tâm.

2.3.4. Quản lý chất lượng đội ngũ giảng viên

Cơ chế quản lý, sử dụng đội ngũ giảng viên ĐH – CĐ hiện nay không phát huy hết tiềm năng của cả đội ngũ và từng cá nhân, không kích thích được sự phấn đấu trong chuyên môn; không sàng lọc được dễ dàng và thường xuyên những người yếu kém. Cơ chế, chính sách đãi ngộ chưa tương xứng, vẫn dựa chủ yếu vào khối lượng giảng dạy và thâm niên công tác mà không căn cứ vào thành tích và khả năng nghiên cứu của cá nhân; chưa bảo đảm cho giảng viên ĐH – CĐ có cuộc sống đủ để toàn tâm, toàn ý cho việc bảo đảm chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học.

Những hạn chế về quản lý chất lượng đội ngũ giảng viên ĐH – CĐ như đã đề cập trên đây xuất phát từ 6 nguyên nhân chủ yếu:

- Tiêu chuẩn về giảng viên ĐH – CĐ được quy định trong Luật giáo dục, các văn bản dưới luật có hiệu lực thấp, nội dung lạc hậu;
- Chủ trương nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên chưa được cụ thể hóa thành các quy hoạch, kế hoạch của các trường ĐH – CĐ;
- Còn tồn tại cơ chế bao cấp trong hệ thống đào tạo nhân lực ĐH - CĐ;
- Công tác đào tạo, bồi dưỡng và tự bồi dưỡng để nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên ĐH – CĐ chưa trở thành điều kiện tiên quyết và bắt buộc đối với các trường ĐH – CĐ và đội ngũ giảng viên;
- Công tác quản lý, sử dụng, đánh giá về hoạt động giáo dục và nghiên cứu khoa học còn nhiều bất cập;
- Chính sách đãi ngộ đội ngũ giảng viên nói chung và giảng viên đại học nói riêng chưa bảo đảm.

Những kết quả đạt được, cũng như các hạn chế, yếu kém nêu trên đã ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng đào tạo ở các trường ĐH – CĐ. Vì vậy, việc tìm ra các giải pháp để tháo gỡ những khó khăn, nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên ĐH - CĐ được xem là khâu mấu chốt để nâng cao chất lượng giáo dục đại học đang trở thành một yêu cầu bức thiết trong giai đoạn hiện nay [63].

Qua thực trạng quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hiện nay tại một số trường cao đẳng tại thành phố HCM giúp ta thấy được các điểm sau:

- Nhà nước vẫn thiếu chính sách phù hợp cụ thể cho ngành học; Chất lượng đào tạo chưa cao, sinh viên khi tốt nghiệp thiếu kỹ năng làm việc nên chưa tự tin khi tham gia thị trường lao động;

- Về tuyển sinh với các trường đã có thương hiệu, công tác này tương đối ổn định, các trường còn lại, nhất là trường tư thực việc tuyển sinh vô cùng quan trọng nên đã thành lập bộ phận tuyển sinh cho công tác này;

- Về công tác quản lý chương trình đào tạo, một số trường như ĐH Nguyễn Tất Thành, ĐH Cần Thơ, ... đang thực hiện kiểm định cấp chương trình nhằm thấy được những mặt mạnh và tồn tại của chương trình để điều chỉnh;

- Cán bộ quản lý công tác đào tạo đa phần được bố trí từ giảng viên nên không có chuyên môn về quản lý ngành CNTT, dẫn đến công việc quản lý trì trệ, từ khi chuyển đổi từ đào tạo theo niên chế sang học chế tín chỉ lại càng lúng túng hơn.

- Ngành CNTT nói riêng và các ngành học khác nói chung hiện nay cũng có nhiều khó khăn như sau:

- * Khi đất nước hội nhập (gia nhập WTO) giáo dục trong nước cũng là một thị trường cạnh tranh vì giáo dục nước ngoài được phép mở trường ở Việt Nam như ĐH RMIT, họ có điều kiện về kinh tế nên việc trang thiết bị giảng dạy ngành CNTT hiện đại hơn, chương trình giảng dạy tiên tiến hơn, đội ngũ giảng viên tiếp cận tri thức mới hơn nhiều,;

- * Hầu hết sinh viên Việt Nam yếu về ngoại ngữ cũng là bất lợi lớn trong tham khảo tài liệu nước ngoài;

- * Chương trình học còn nặng nề các môn chung, thiếu kỹ năng thực hành, thiếu va chạm thực tế, điều này dẫn đến sinh viên Việt Nam thiếu tự tin khi tham gia thị trường lao động.

2.4. Các kinh nghiệm quốc tế

TQM xuất phát từ quản lý doanh nghiệp vào giáo dục đại học. Trong các thập niên vừa qua các nhà nghiên cứu đã bỏ nhiều công sức tìm cách áp dụng TQM vào môi trường giáo dục đại học. Trên thế giới, hầu hết các nước phát triển như Úc, Hoa kỳ, Anh, Pháp, Nhật, .. và một số trường đại học thuộc khối ASEAN đều thành lập các hiệp hội về hệ thống đảm bảo, kiểm định chất lượng giáo dục đại học và áp dụng mô hình TQM trong quản lý chất lượng giáo dục đại học.

Ý tưởng chính của khái niệm chất lượng không chỉ căn cứ chỉ số đầu ra, mà nó còn quan tâm đến các chỉ số đầu vào và các chỉ số về quá trình. Tiếp cận theo TQM là cách tiếp cận chất lượng được nhiều nước áp dụng, đến nay nhiều người cho rằng thành công của nền kinh tế, đặc biệt là ngành công nghiệp của Nhật Bản sau Chiến tranh Thế giới lần thứ 2 là nhờ triết lý của TQM. Nền kinh tế của Mỹ trở nên thành công hơn từ những năm 80 cũng nhờ cách quản lý này. Từ những năm 90, TQM đã trở thành trọng tâm chú ý của cả tổ chức doanh nghiệp và giáo dục. Tùy theo từng nước mà nội dung cụ thể của cách tiếp cận này có khác nhau. .

2.4.1. Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực CNTT của một số nước

2.4.1.1. Phát triển nguồn nhân lực CNTT của Mỹ

Mỹ được xem là một nước có ngành CNTT phát triển nhất thế giới. Cục Thống kê Lao động của Mỹ dự đoán năm 1996 – 2006, nước Mỹ cần 1,3 triệu lao động CNTT (Maxwell, Terrence A., 1998). Để giải quyết cho bài toán này, chính phủ Mỹ đã có nhiều đối sách.

Từ năm 1998, Mỹ đã xác nhận 20 chuyên ngành CNTT để đào tạo chính thức. Hệ thống chuyên ngành đào tạo tại Mỹ và Việt Nam. Việc xác định các chuyên ngành CNTT đã tạo điều kiện thuận lợi cho cả người học và cả nhà tuyển dụng. Thêm vào đó, Mỹ còn xác định các chuẩn chương trình đào tạo CNTT. Ưu điểm của các chương trình chuẩn này cho phép cập nhật những công nghệ mới và nhanh nhất.

Hệ thống đào tạo CNTT của Mỹ chia làm 02 bộ phận.

- Hệ thống đào tạo chính quy gồm các trường ĐH - CĐ và viện khoa học, đào tạo những kỹ sư CNTT;

- Hệ thống đào tạo phi chính quy gồm các khóa học ngắn hạn, chuyên ngành được cung cấp bởi các trường học, trung tâm và hiệp hội.

Do đặc thù của ngành CNTT là phát triển nhanh và phục vụ cho nhiều lĩnh vực khác nhau. Vì vậy, người Mỹ đã tổ chức đào tạo lại lao động CNTT trong quá trình làm việc để củng cố và cập nhật công nghệ mới cũng như bổ sung các kiến thức ngoài CNTT.

Bên cạnh phát triển hệ thống đào tạo, Mỹ còn thu hút lao động CNTT qua chính sách nhập khẩu lao động. Mỗi năm gần 60.000 lao động CNTT của Ấn Độ đến Mỹ làm việc. (*Trung tâm thông tin khoa học và công nghệ quốc gia, 2007*)

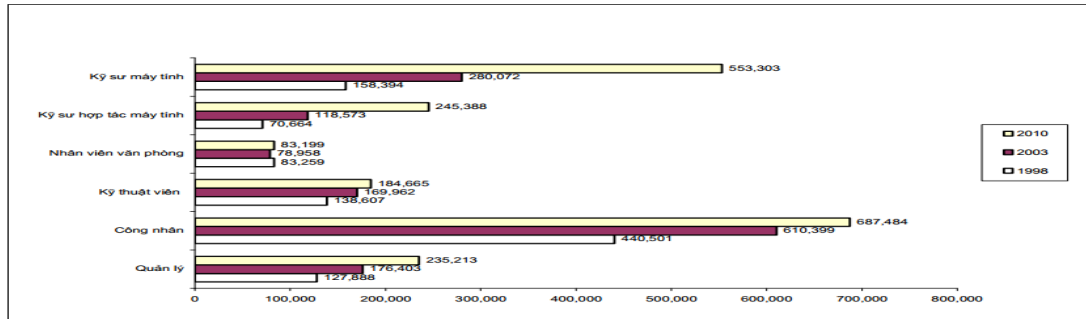
2.4.1.2. Phát triển nguồn nhân lực CNTT của Hàn Quốc

Vào những năm 1990, CNTT-TT của Hàn Quốc bắt đầu phát triển, đặc biệt là từ năm 1996-1999, CNTT-TT đã đóng góp cho nền kinh tế Hàn Quốc từ 8.1% đến 9.9% GDP. Doanh thu của ngành CNTT-TT hàng năm tăng 14%. Ngành công nghiệp phần mềm phát triển với tốc độ là 30% mỗi năm (UN, 2001).

Với tốc độ phát triển của CNTT-TT, dự báo nhu cầu cho nhân lực CNTT cho quốc gia được xác định vào khoảng 1 triệu lao động CNTT vào năm 1998, năm 2003 khoảng 1,4 triệu lao động CNTT và đến năm 2010 khoảng gần 2 triệu lao động lao động CNTT.

Bên cạnh đó, Hàn Quốc đã dự báo khủng hoảng nhân lực CNTT trình độ kỹ sư hoặc cao hơn sẽ xảy ra vào giai đoạn 2000-2004, giai đoạn này riêng ngành công nghiệp phần mềm cần hơn 20.000 lao động có trình độ kỹ sư và hơn 3000 lao động có trình độ tiến sĩ (UN, 2001).

Biểu đồ 2.3. Nhu cầu nhân lực CNTT cho ngành CNTT và TT của Hàn Quốc giai đoạn 1998-2010



Nguồn: Kwon et al., 1999, trích trong UN, 2001 [19]

Để giải quyết bài toán nhân lực CNTT, Hàn Quốc đã có các chính sách sau:

- Mở rộng hệ thống đào tạo CNTT ở bậc đại học và sau đại học, chính quyền Hàn Quốc đã hỗ trợ cho việc xây dựng cơ sở hạ tầng CNTT, mở rộng quy mô cho các trường đào tạo CNTT;

- Nâng cao chất lượng đào tạo CNTT, chính quyền Hàn Quốc còn hỗ trợ xây dựng các chương trình đào tạo CNTT tiên tiến, đẩy mạnh nghiên cứu, phát triển về CNTT và đào tạo giáo viên CNTT cho hệ thống giáo dục đại học;

- Chính quyền hỗ trợ cho việc đào tạo lại lao động CNTT hiện có để tăng năng suất và hiệu quả làm việc của họ;

- Tuyên truyền về CNTT, hỗ trợ việc ứng dụng CNTT trong cộng đồng để chuẩn bị các kiến thức CNTT cho cộng đồng nhằm phát triển nguồn nhân lực CNTT lâu dài;

- Xây dựng các chương trình phát triển nhân lực CNTT, bố trí ngân sách dồi dào cho đào tạo nhân lực CNTT và giao trách nhiệm cho Bộ TT và TT thực hiện;

- Kêu gọi đầu tư của xã hội vào công tác phát triển nguồn nhân lực.

Bảng 2.15. Đầu tư của chính phủ Hàn Quốc cho phát triển nhân lực CNTT

Năm	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	Tổng
Đầu tư	3,5	4,5	4,0	6,5	59,4	116	105,0	79,5	378,4

Đơn vị tính: won

Như vậy, nhờ vào những dự báo chính xác, Hàn Quốc đã có thể lập kế hoạch và xây dựng các chương trình đào tạo CNTT hợp lý để phát triển nguồn nhân lực

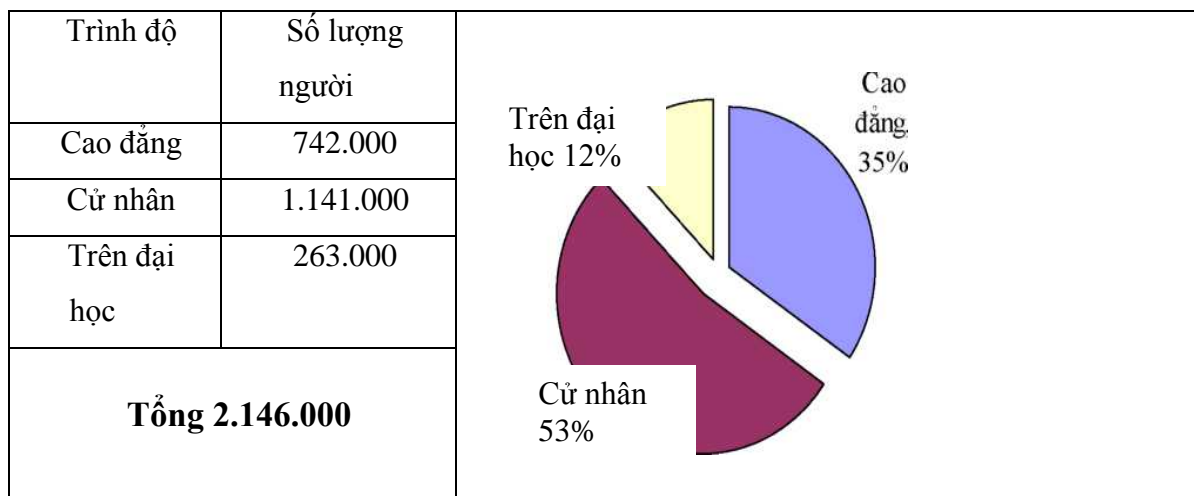
này. Với đội ngũ nhân lực mạnh mẽ, Hàn Quốc đã phát triển mạnh ngành CNTT và trở thành một quốc gia phát triển như hiện nay.

2.4.1.3. Phát triển nguồn nhân lực CNTT của Ấn Độ

Vào thập niên 1990, Ấn Độ có vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn nhân lực CNTT chất lượng cao cho thế giới. Để có nguồn nhân lực CNTT chất lượng cao, Ấn Độ thành lập Hội Doanh nghiệp Dịch vụ và Phần mềm (The Association of Software and Services companies - NASSCOM) nhiệm vụ nghiên cứu và phát triển CNTT quốc gia.

NASSCOM lập dự án phát triển nguồn nhân lực quốc gia và chỉ ra rằng các nước có nhu cầu lao động CNTT của Ấn Độ là Mỹ, Nhật, Đức và Anh. Từ năm 1999-2008, Ấn Độ cần 2,2 triệu lao động CNTT, trong đó có 1,1 triệu lao động có bằng chính quy, trong khi hệ thống đào tạo chính quy chỉ có thể cung cấp khoảng 1,06 triệu lao động (UN, 2001).

Biểu đồ 2.4. Ước tính số lao động CNTT được đào tạo đến năm 2008



Đáp ứng cho nhu cầu nhân lực như dự báo, hệ thống giáo dục và đào tạo CNTT được mở rộng gồm 2.579 đơn vị đào tạo chính quy và 2.300 đơn vị đào tạo phi chính quy (UN, 2001). Chính phủ Ấn Độ còn khuyến khích tư nhân tham gia vào hệ thống đào tạo CNTT quốc gia. Ước tính đến năm 2008, Ấn Độ đã đào tạo được hơn 2 triệu lao động:

Bên cạnh đó, chính phủ Ấn Độ còn nhận rõ trách nhiệm của các cơ quan chức năng trong việc phát triển nguồn nhân lực:

- Bộ Phát triển nguồn nhân lực có trách nhiệm liên kết các bộ phận có liên quan trong hệ thống giáo dục để đào tạo CNTT;

- Bộ CNTT có trách nhiệm liên kết các DN với nhà trường trong việc đào tạo;

- Hội đồng Giáo dục Công nghệ có trách nhiệm làm việc với các ban ngành để xây dựng chương trình đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo CNTT.

Cuối cùng, các trường có trách nhiệm quản lý chương trình đào tạo CNTT tại trường theo đúng định hướng của chính phủ.

Hệ thống giáo dục và đào tạo CNTT của Ấn Độ được mở rộng đã thật sự phát huy có hiệu quả trong việc đào tạo và phát triển nhân lực CNTT Ấn Độ.

Để tránh tình trạng chảy máu chất xám, chính phủ Ấn Độ còn thực hiện chính sách di cư theo từng ngành, giai đoạn khác nhau để giữ được người giỏi. Bên cạnh đó, chính phủ Ấn Độ còn khuyến khích phát triển các trung tâm CNTT của người nước ngoài tại Ấn Độ.

Chính vì những chính sách thông thoáng, tạo điều kiện cho nhà đầu tư nước ngoài vào Ấn Độ, cũng như chính sách phát triển công nghiệp phần mềm đã tạo điều kiện cho thị trường CNTT Ấn Độ phát triển mạnh. Kết quả, Ấn Độ không chỉ giữ được người giỏi tại quốc gia mà còn tạo ra sự cạnh tranh gay gắt với các nước trong việc đào tạo và phát triển nhân lực CNTT.

2.4.1.4. Phát triển nguồn nhân lực CNTT của Trung Quốc

Ở Trung Quốc việc phát triển công nghệ cao được quan tâm hàng đầu, đặc biệt là CNTT là một trong những yếu tố then chốt để phát triển nền kinh tế. Đặc điểm của ngành CNTT là thâm dụng LĐ có kiến thức cao. Trung Quốc là một nước đang phát triển, dân số đông, nhưng nền GD lại xuất phát điểm lạc hậu, Trung Quốc thật sự gặp khó khăn trong việc phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho CNTT.

Để giải quyết cho bài toán nhân lực CNTT, Trung Quốc đã đưa tin học vào chương trình chính khóa bắt đầu từ GD phổ thông.

Trong các trường CĐ - ĐH, 62% sinh viên học khoa học tự nhiên và kỹ thuật, tất cả các sinh viên này đều được học môn tin học và là môn bắt buộc. Vào năm

2001, Trung Quốc có khoảng 468 khoa từ các trường CĐ - ĐH có chuyên ngành CNTT. Hàng năm, có khoảng 30.000 sinh viên tốt nghiệp ngành CNTT (UN, 2001)

Bên cạnh đó, kiến thức cơ bản về máy tính còn là nội dung mà các chuyên gia bắt buộc phải vượt qua trong kỳ kiểm tra quốc gia dành cho những chuyên gia trong lĩnh vực khoa học tự nhiên hoặc công nghệ nếu như người đó muốn thăng chức trong nghề nghiệp. Ngoài ra, Trung Quốc còn tổ chức xã hội hóa đào tạo CNTT, đặc biệt khuyến khích các nhà đầu tư nước ngoài tham gia đào tạo CNTT.

Nhìn chung, với những chính sách mở rộng giáo dục và đào tạo CNTT, Trung Quốc đã phần nào giải quyết được nhu cầu nhân lực CNTT, giúp cho ngành CNTT thật sự phát triển và trở thành một trong những ngành quan trọng của Trung Quốc.

Qua tìm hiểu kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực CNTT tại một số nước, chúng ta có thể rút ra bài học cho việc phát triển nhân lực CNTT như sau:

- Thực hiện tốt công tác thống kê dự báo sự phát triển của ngành và nhu cầu nhân lực phục vụ cho sự phát triển đó;
- Xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của các nhóm nghề CNTT từ đó xây dựng CTĐT phù hợp nhu cầu thực tế của xã hội;
- Mở rộng quy mô và đổi mới nội dung, phương pháp ĐT cho phù hợp với sự phát triển của ngành;
- Có chính sách xã hội hóa đào tạo CNTT, thực hiện liên kết giữa công nghiệp và nhà trường trong đào tạo nhân lực CNTT.
- Triển khai đào tạo lại nguồn nhân lực CNTT hiện có.

2.4.2. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng của một số nước.

2.4.2.1. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Australia

Tại Australia, chính phủ đã thành lập Ủy ban Đảm bảo chất lượng Giáo dục Đại học (Committee for Quality Assurance in Higher Education), có nhiệm vụ tư vấn cho chính phủ về đảm bảo chất lượng giáo dục ĐH - CĐ, hoạt động độc lập và do Chính phủ trực tiếp chỉ đạo làm nhiệm vụ kiểm định chất lượng các trường hàng năm. Với nhiệm vụ bao gồm:

- Yêu cầu các trường ĐH - CĐ mô tả các chính sách, các quá trình và sản phẩm đảm bảo chất lượng;
- Tổ chức kiểm định và đánh giá trường;
- Xuất bản các báo cáo đánh giá của Hội đồng Giáo dục Quốc gia;
- Xếp bậc chất lượng các trường qua đánh giá và tài trợ tài chính hàng năm theo thang bậc chất lượng của trường [18, Tr 236].

Với đặc tính độc đáo về cấu trúc, hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Australia có sự kết hợp giữa 2 cơ quan kiểm định của chính phủ và của các ngành nghề là:

- Cơ quan Kiểm định Chất lượng các Trường đại học (Australian Quality Training Agency- AUQA);
- Hệ thống chuẩn Chất lượng đào tạo - 2007 (Australian Quality Training Framework – 2007).

Những hoạt động tích cực của Hội đồng Giáo dục Quốc gia về kiểm tra, đánh giá về chất lượng đào tạo đại học và Hệ thống Kiểm định Chất lượng cùng phối hợp kiểm định mà chất lượng đào tạo của Australia đã tăng lên đáng kể, thu hút nhiều sinh viên quốc tế và sinh viên Việt Nam đến du học.

2.4.2.2. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Mỹ

Một trong những quốc gia có truyền thống về đảm bảo chất lượng giáo dục, đặc biệt là chất lượng giáo dục đại học. Giáo dục đại học Mỹ có bề dày về đảm bảo chất lượng vào bậc nhất thế giới, gần một thế kỷ trước đây hệ thống đảm bảo chất lượng đã ra đời, chủ yếu là do tư nhân và tự nguyện.

Công tác đảm bảo chất lượng dựa trên hoạt động chính là kiểm định chất lượng của các Hiệp hội nghề nghiệp và các tổ chức tư nhân. Chính phủ không trực tiếp kiểm định mà chỉ công nhận hiện trạng chất lượng đào tạo của các trường qua kết quả kiểm định của các tổ chức kiểm định phi chính phủ. Có 02 tổ chức có thẩm quyền kiểm định chất lượng các trường đại học là: Sáu Hiệp hội kiểm định chất lượng vùng (*Miền Trung, Miền Bắc, Miền Tây Bắc, Miền Tây Nam và khu vực New England*) và năm hiệp hội kiểm định chất lượng cấp quốc gia (*Hiệp hội các trường*

thiên chúa giáo, Thần học, Cộng đồng, dạy nghề và Hội đồng quốc gia nghiên cứu giáo dục trong nước) [18, Tr 416]. Các mô hình đảm bảo chất lượng cũng như các cơ quan kiểm định chất lượng đã chính thức hình thành và phát triển từ những năm 30 của thế kỷ 20. Có 02 mục đích là kiểm định chính là:

- Bảo đảm trước các bên tham gia vào công tác giáo dục rằng một chương trình đào tạo hay một trường nào đó đã đạt hoặc vượt chuẩn chất lượng quy định;
- Hỗ trợ trường liên tục cải tiến chất lượng.

Theo luật định không một trường đại học nào buộc phải kiểm định chất lượng, nhưng các trường đã tình nguyện được kiểm định vì muốn khẳng định thương hiệu của trường mình với các đối tượng khách hàng. Những trường có nhiều kinh nghiệm về đảm bảo chất lượng của Mỹ phải kể tới Trường Đại học Harvard. Đây là mô hình đã được nhiều trường đại học trên thế giới tham khảo và áp dụng, trong đó có Việt Nam.

2.4.2.3. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học Cộng hòa Pháp

Với nền giáo dục phát triển sớm và có bề dày truyền thống về đảm bảo chất lượng. Ủy ban Đánh giá Quốc gia của Pháp (Comité National d'Evaluation – CNE) bao gồm 17 thành viên được thành lập năm 1985. Ủy ban này trực thuộc Tổng thống, độc lập với Thủ tướng và Bộ giáo dục. Ủy ban đã phối hợp chặt chẽ với các Hiệp hội hiệu trưởng các trường đại học trong việc thực hiện kiểm định chất lượng. Ủy ban tổ chức đánh giá 8 năm một lần, đánh giá ngành học theo chiều ngang và triển khai kiểm định trong cả nước một lĩnh vực chuyên môn nào đó. Kết quả kiểm định sẽ được công bố công khai trong toàn quốc. Căn cứ vào kết quả này, các trường cũng được xếp hạng chất lượng một cách công khai.

2.4.2.4. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Anh Quốc

Anh Quốc có nhiều kinh nghiệm về đảm bảo chất lượng. Cơ quan Đảm bảo Chất lượng Giáo dục đại học (*The Quality Assesement Agency for Higher Education - QAA*) là tổ chức do cơ quan đại diện của các trường đại học tại Anh thành lập năm 1997, sau khi có sự cải tổ hệ thống giáo dục đại học. Nhiệm vụ của Cơ quan Bảo đảm chất lượng Giáo dục Đại học bao gồm:

- Làm việc với các trường đại học để thúc đẩy không ngừng cải tiến chất lượng và hoàn thiện tiêu chuẩn trong công tác đào tạo;

- Cung cấp thông tin chính xác cho người học, phụ huynh, người sử dụng lao động về chất lượng, tiêu chuẩn của chính sách đào tạo đại học;

- Hỗ trợ các cơ sở đào tạo về chuẩn các môn học và quản lý việc cấp bằng;

- Tư vấn cho chính phủ về quyền hạn cấp bằng và danh hiệu cho các đại học;

- Thực hiện chương trình đánh giá cấp trường và đánh giá chương trình đào tạo [20, Tr 354].

2.4.2.5. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Trung Quốc

Với sự trưởng thành tương đối nhanh về kiểm định chất lượng giáo dục đại học của Trung Quốc. Năm 1990, Trung Quốc đã ban hành quy chế tạm thời về đánh giá chất lượng giáo dục đại học. Ủy ban Kiểm định Chất lượng Đại học đã được thành lập và có nhiệm vụ tư vấn cho Chính phủ quyết định thành lập hay giải tán một trường đại học. Một trường đại học được thành lập khi Ủy ban và Chính phủ kiểm tra, đánh giá có đầy đủ các điều kiện về đảm bảo chất lượng. Một trường đại học khác cũng có thể bị ngừng hoạt động nếu sau một vài lần kiểm tra không đủ tiêu chuẩn về chất lượng. Hệ thống kiểm định của Trung Quốc đã chính thức đi vào hoạt động từ năm 1993, sau một thời gian nghiên cứu và thử nghiệm. Nội dung đánh giá tập trung vào 3 nhóm trường: nhóm trường có uy tín và có thương hiệu về đào tạo, nhóm trường mới thành lập và nhóm trường có chất lượng đào tạo trung bình. Sau 10 năm thành lập hệ thống kiểm định Trung Quốc đã tiến hành đánh giá được 180 trường. Chính phủ đã chủ trương thông tin rộng rãi kết quả đánh giá các trường trên phương tiện thông tin đại chúng nhằm đảm bảo tính khách quan và công bằng trong đánh giá chất lượng giáo dục đại học.

2.4.2.6. Kinh nghiệm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của Nhật Bản

Là quốc gia duy nhất trong khu vực, Nhật Bản đã học tập mô hình giáo dục của Mỹ về đảm bảo chất lượng. Viện Quốc gia về văn bằng và học thuật (NIAD) đã được thành lập từ năm 1991. Lúc đầu, Viện thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục

chung, từ năm 2001 Viện đã chính thức tham gia đánh giá chất lượng giáo dục đại học với chu kỳ 5 năm 1 lần. Nội dung kiểm định tập trung vào 2 mục tiêu chính:

- Khả năng phát triển nhân cách của sinh viên, chất lượng giáo dục, nghiên cứu khoa học và chất lượng dịch vụ của trường đại học;
- Chất lượng hoạt động của nhà trường về tài chính và đánh giá chất lượng giáo dục đào tạo dựa trên mục tiêu mà trường đã xây dựng từ trước [20, Tr 227];

Luật Giáo dục (2002) được sửa đổi và ban hành cho phép tập đoàn hóa các đại học công, các cơ sở giáo dục đại học được tự chủ trong cơ cấu lại tổ chức và linh hoạt trong quản lý. Hình thành hệ thống đánh giá 3 bên bao gồm:

- Nhà trường (Tập đoàn Đại học) tự đánh giá;
- Nhà nước (Ủy ban đánh giá các tập đoàn đại học Quốc gia);
- Các tổ chức xã hội - nghề nghiệp.

Nhật Bản đã cơ bản tập đoàn hóa xong các trường đại học vào năm 2004. Các cơ sở giáo dục đại học áp dụng mô hình quản lý, hoàn toàn có quyền tự chủ về nhân sự, tài chính, nội dung chương trình, văn bằng chứng chỉ và tham gia cạnh tranh quốc tế. Chất lượng đào tạo hay thương hiệu của nhà trường được khẳng định bằng kết quả đánh giá 3 bên.

Tiểu kết chương 2

Qua thực trạng khảo sát và đánh giá tình hình hoạt động đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng ở TP Hồ Chí Minh và các kinh nghiệm quốc tế được trình bày ở chương 2 đã cho thấy thực trạng đào tạo, quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng trên cả nước nói chung và thành phố HCM nói riêng.

Chương 2 cũng đã phản ánh kết quả nghiên cứu qua tổng hợp thông tin, tư liệu về 02 trường cao đẳng điển hình để thấy rõ hơn, cụ thể hơn thực trạng hiện nay về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh làm cơ sở để xây dựng các giải pháp ở Chương 3.

Qua kết quả khảo sát cho thấy thực trạng về đào tạo, chất lượng đào tạo và quản lý đào tạo hệ cao đẳng ngành CNTT tuy đã có những bước phát triển mới

song so với nhu cầu về chất lượng nhân lực CNTT của thị trường lao động trong nước và quốc tế thì còn nhiều bất cập, hạn chế. Công tác quản lý chất lượng đào tạo, các điều kiện đảm bảo chất lượng như tuyển sinh, chương trình, cơ sở vật chất, đội ngũ giáo viên chưa được đầu tư và quan tâm đúng mức. Đặc biệt hầu hết các cơ sở đào tạo cao đẳng ngành CNTT chưa có hệ thống quản lý chất lượng đào tạo căn thiết theo tiếp cận TQM để đảm bảo và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực CNTT có chất lượng của thị trường lao động trong nước và khu vực, quốc tế.

Ngành CNTT là một ngành học có đặc thù là công nghệ phát triển rất nhanh, đòi hỏi giảng viên phải luôn tự học, cập nhật kiến thức để có thể dạy tốt và sinh viên nếu chuyên cần sẽ học tốt. Ngành học này đòi hỏi nhiều phòng thực hành; giảng viên cần nhiều tài liệu và thời gian để tự hoàn thiện kiến thức, kỹ năng. Việc thiết kế chương trình đào tạo phải có chiều sâu của chuyên ngành, tránh sự dàn trải. Về phía trường phải thay đổi quan điểm đào tạo vì nguồn nhân lực CNTT được đào tạo cần có sự thay đổi mạnh mẽ về chất lượng đào tạo (kiến thức nền tảng, kỹ năng công nghệ, ngoại ngữ và các kỹ năng mềm làm việc). Điều quan trọng là việc phối hợp với các doanh nghiệp để cùng nhau đào tạo sẽ đem lại những hiệu quả thiết thực, cụ thể. Trên cơ sở đó, các cơ sở đào tạo nhân lực CNTT hệ cao đẳng mới có thể hoàn thành sứ mạng đào tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng, góp phần vào tiến trình CNH và HĐH đất nước và để đến năm 2020, Việt Nam cơ bản trở thành một nước công nghiệp.

Những kết quả nghiên cứu thực trạng ở chương 2 là cơ sở thực tiễn để đề xuất mô hình và các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo nhân lực CNTT hệ cao đẳng theo tiếp cận TQM ở chương 3

Chương 3

HỆ THỐNG VÀ CÁC GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN THEO TIẾP CẬN TQM

Giáo dục đại học là nền tảng cơ bản của mọi hình thái xã hội. Chất lượng của giáo dục đại học sẽ quyết định chất lượng nguồn nhân lực của đất nước. Trong thời đại ngày nay, thời đại của CNTT và hội nhập quốc tế, vai trò của CNTT từng ngày từng giờ làm thay đổi bộ mặt của hầu hết các lĩnh vực từ kinh tế, y tế, quốc phòng và hơn thế nữa kể cả trong lĩnh vực giáo dục. Ngoài ra, giáo dục ĐH - CĐ còn là cỗ máy cái đào tạo ra con người có tư duy và trình độ về lĩnh vực này. Trước vai trò quan trọng này, ở tầm vĩ mô Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản để phát triển nhân lực CNTT, các trường ĐH - CĐ cũng đã có những mô hình hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT nhằm đào tạo ra nguồn nhân lực CNTT có chất lượng để đáp ứng tiến trình CNH và HĐH.

3.1. Định hướng phát triển và đào tạo nhân lực CNTT trong giai đoạn mới.

3.1.1. Định hướng phát triển CNTT và đào tạo nhân lực CNTT đến 2020.

Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định 698/QĐ-TTg ngày 01/6/2009 phê duyệt “*Kế hoạch tổng thể phát triển nguồn nhân lực Công nghệ Thông tin đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020*”. Kinh phí dự kiến từ nguồn ngân sách Nhà nước đầu tư cho Kế hoạch tổng thể giai đoạn 2009-2015 là 900 tỷ đồng.

Mục tiêu kế hoạch là đến năm 2015, Việt Nam có khoảng 30% số lượng sinh viên CNTT, điện tử, viễn thông sau khi tốt nghiệp ở các trường đại học có đủ khả năng chuyên môn và ngoại ngữ để tham gia thị trường lao động quốc tế; đảm bảo 100% học sinh Trung cấp Chuyên nghiệp và học nghề được đào tạo các kiến thức và kỹ năng ứng dụng về CNTT; 100% học sinh trung học cơ sở và 80% học sinh tiểu học được học tin học. Cũng vào giai đoạn năm 2015, 65% số giảng viên có đủ khả năng ứng dụng CNTT để hỗ trợ cho công tác giảng dạy, bồi dưỡng. Đến cuối

năm 2015, 100% giảng viên ĐH - CĐ, giáo viên dạy nghề, sinh viên có máy tính dùng riêng. Bên cạnh đó, kế hoạch cũng chú trọng nội dung bồi dưỡng về chuyên môn CNTT cho các cán bộ lãnh đạo quản lý ở các Bộ, ngành, địa phương.

Định hướng phát triển CNTT giai đoạn năm 2020, 70% lao động trong các doanh nghiệp được đào tạo về CNTT; trên 90% giảng viên đại học và trên 70% giảng viên cao đẳng về CNTT có trình độ từ thạc sĩ trở lên, trên 30% giảng viên đại học có trình độ tiến sĩ. Cũng vào giai đoạn này, toàn bộ học sinh các cơ sở giáo dục phổ thông và các cơ sở giáo dục khác được học ứng dụng CNTT.

Để triển khai tốt các nhiệm vụ trên, có 9 biện pháp căn bản được áp dụng:

- Trước hết là đổi mới chương trình, nội dung, phương pháp, quy trình đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo CNTT;
- Mở rộng quy mô, hình thức đào tạo CNTT;
- Tăng cường xã hội hóa công tác phổ cập tin học cho toàn xã hội;
- Tăng cường đầu tư cho phát triển nguồn nhân lực CNTT;
- Tăng cường dạy tiếng Anh và CNTT bằng tiếng Anh và các ngoại ngữ khác;
- Sử dụng phần mềm mã nguồn mở trong giảng dạy, đào tạo;
- Phát triển mạng giáo dục (EduNet);
- Đẩy mạnh dạy tin học và ứng dụng CNTT trong trường phổ thông.

Bên cạnh đó còn giải pháp khác như xây dựng cơ sở dữ liệu cán bộ khoa học công nghệ trong nước và chuyên gia Việt kiều nước ngoài về CNTT, tổ chức các diễn đàn trao đổi về đào tạo nhân lực CNTT, liên kết giữa các trường đại học và doanh nghiệp CNTT và các tổ chức kinh tế khác. (Theo Chínhphu.vn).

3.1.2. Dự báo nhu cầu phát triển nhân lực Công nghệ Thông tin đến 2020

Là lĩnh vực công nghệ cao và có xu hướng phát triển nhanh. Dự báo đến năm 2015, tổng số nhân lực CNTT khoảng 556.000 người, năm 2020 là 758.000 người và đều qua đào tạo, trong đó trình độ ĐH - CĐ trở lên chiếm 65% năm 2015 và trên 70,0% vào năm 2020. [13, Tr 84]

Bảng 3.1. Dự báo nhu cầu nhân lực của lĩnh vực CNTT đến năm 2020.

	Nhu cầu LĐ qua đào tạo			Cơ cấu bậc đào tạo (%)		
	2010	2015	2020	2010	2015	2020
Tổng LĐ qua đào tạo	337,2	556,0	758,0	100,0	100,0	100,0
Hệ giáo dục – đào tạo	337,2	556,0	758,0	100,0	100,0	100,0
Dưới cao đẳng	153,8	193,0	220,0	45,6	35,0	30,0
Cao đẳng trở lên	183,4	363,0	538,0	54,4	65,0	70,0

Bảng 3.2. Dự báo nhân lực Công nghệ Thông tin theo lĩnh vực đến năm 2020

(Đơn vị: Nghìn người) [58.Tr 85].

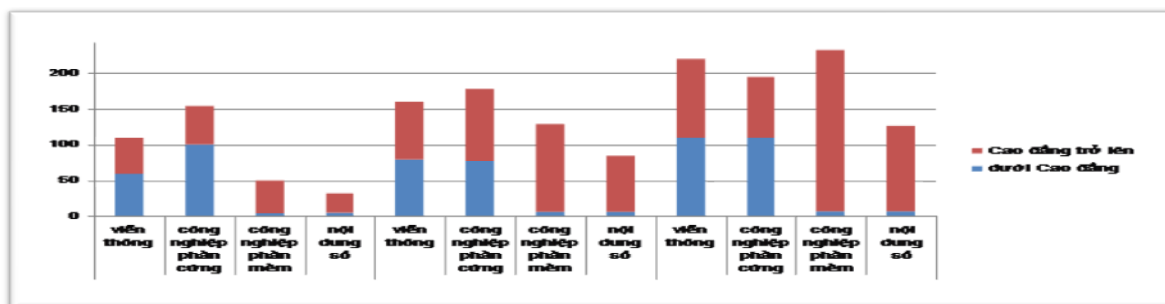
Chỉ tiêu	2015			2020		
	Tổng	CD trở lên	Dưới CD	Tổng	CD trở lên	Dưới CD
Tổng số LĐ	556	363	193	758	538	220
Viễn thông	160	79	81	209	105	104
Công nghệ phần cứng	179	77	102	189	85	104
Công nghệ phần mềm, dịch vụ, CNTT	133	128	5	233	227	6
Công nghiệp nội dung số	84	79	5	127	121	6

Nguồn: Đề án Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực CNTT đến năm 2015 và dự báo của Bộ KH & ĐT

Thời kỳ đến năm 2015, số nhân lực cần phải đào tạo, bồi dưỡng chiếm khoảng 20,0% đến 25,0 % trong tổng số nhân lực của ngành đã qua đào tạo, tương tự đến năm 2020 số nhân lực cần phải đào tạo, bồi dưỡng khoảng từ 10,0% đến 20,0%.

Biểu đồ 3.1. Nhân lực đào tạo ngành Công nghệ Thông tin đến năm 2020

Đơn vị tính: Nghìn người



Riêng TP. Hồ Chí Minh, lĩnh vực công nghệ cao và có xu hướng phát triển nhanh chóng, dự báo đến năm 2015, tổng số nhân lực CNTT khoảng 77.000 người lên đến 105.000 năm 2020. Trong đó, tổng số nhân lực khối ngành CNTT trình độ ĐH - CĐ 2015 khoảng 55.000 người (bằng 88,93%), năm 2020 khoảng 81.000 người (90, 50%).

Về cơ cấu bậc đại học, năm 2015 số nhân lực bậc cao đẳng khoảng 4.000 người (chiếm khoảng 7,64%); bậc đại học khoảng 44.000 người (chiếm khoảng 70,74%); và trên đại học gần 2.000 người (chiếm khoảng 2,95%). Năm 2020, bậc Cao đẳng khoảng 5.000 người (chiếm 5,87%); bậc đại học khoảng 66.000 người (chiếm khoảng 73, 65%) và bậc đại học gần 2.600 người (chiếm 2,95%).

Bảng 3.3. Dự báo nhu cầu nhân lực ngành CNTT bậc ĐH – CĐ của TP. HCM đến năm 2020.

Chỉ tiêu	Nhu cầu LĐ qua đào tạo			
	2010	2011	2015	2020
1. Cao đẳng	3.479	3.513	3.674	3.956
% so với LĐ qua đào tạo	8,23	7,73	5,96	4,41
2. Đại học	27.966	30.649	43.587	66.102
% so với LĐ qua đào tạo	66,45	67,45	70,74	73,65
3. Thạc sỹ	1.128	1.218	1.651	2.406
% so với LĐ qua đào tạo	2,68	2,68	2,68	2,68
4. Tiến sĩ	114	123	166	242
% so với LĐ qua đào tạo	0,27	0,27	0,27	0,27
Cộng nhóm CĐ và trên ĐH				
1. Cao đẳng	4.316	4.383	4.707	5.270
% so với LĐ qua đào tạo	10,26	9,65	7,64	5,87
2. Trên đại học	1.242	1.340	1.818	2.648
% so với LĐ qua đào tạo	2,95	2,95	2,95	2,95

[58, Trg 88]

3.1.3. Định hướng phát triển của Trường CĐ Công nghệ Thông tin TP. HCM

Là trường Cao đẳng CNTT đầu tiên ở thành phố Hồ Chí Minh có Khoa Công nghệ Thông tin với định hướng phát triển từ nay đến năm 2020 gồm các nội dung:

3.1.3.1. Phát triển công nghệ thông tin

- Luôn cập nhật kiến thức mới theo sự phát triển của nền kinh tế tri thức, đặc biệt là sự phát triển nhanh chóng từng ngày của CNTT;
- Nghiên cứu và triển khai Điện toán đám mây (Cloud Computing);
- Duy trì và phát triển mối liên kết đào tạo của hai Học viện Cisco và Microsoft.

3.1.3.2. Phát triển nguồn nhân lực

Xây dựng kế hoạch ưu tiên cử cán bộ - giảng viên trẻ đi học nâng cao trình độ tri thức, nghiệp vụ chuyên môn và quản lý (chuẩn bị đội ngũ kế thừa với chu kỳ 05 năm).

3.1.3.3. Phát triển hạ tầng Công nghệ Thông tin

- Tin học hoá toàn bộ hệ thống thông tin của Trường;
- Trang bị các phòng máy thực hành Chuyên ngành – Chuyên đề, với cấu hình mạnh đáp ứng yêu cầu học tập của sinh viên. Nhằm cung cấp nguồn nhân lực CNTT trình độ cao đẳng (chuyên thực hành) cho sự phát triển của xã hội.

3.1.3.4. Chương trình và phương pháp

- Luôn đổi mới chương trình khung cho phù hợp với xu thế phát triển của CNTT trên thế giới;
- Thường xuyên cập nhật kiến thức mới và các học phần mới của các trường đại học tiên tiến trong và ngoài nước như chương trình của Đại học Bách Khoa và Đại học Khoa học Tự nhiên thành phố HCM, của Học viện Cisco và Microsoft;
- Phân đầu đến năm 2020, cán bộ và giáo viên toàn trường có trình độ ít nhất là thạc sĩ;
- Trở thành một Khoa đào tạo điển hình, xứng tầm với một trường cao đẳng CNTT tại TP. Hồ Chí Minh.

Trên đây là những định hướng Khoa CNTT của Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. Hồ Chí Minh, để biến định hướng thành hiện thực, toàn thể cán bộ quản lý của Khoa đang từng bước hoàn thiện qui trình quản lý, từ quản lý theo niên chế sang quản lý theo học chế tín chỉ. Để làm tốt công việc này, mọi thành viên trong Khoa cùng tham gia phấn đấu hoàn thiện qui trình quản lý theo học chế tín chỉ, cùng nhau xây dựng văn hóa tổ chức với tinh thần “*Minh vì mọi người*” và “*Vì tương lai của sinh viên nhà trường*”. Thực hiện tốt 06 nguyên tắc trong việc xây dựng quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM là:

- Hướng tới khách hàng;
- Đề cao vai trò của tổ chức;
- Sự tham gia của mọi người;
- Chú trọng quá trình;
- Tư duy hệ thống.

3.2. Các nguyên tắc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng.

Trong quá trình xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, cần dựa vào 06 nguyên tắc cơ bản như sau:

3.2.1. Nguyên tắc đồng bộ

Nguyên tắc đồng bộ là một trong những nguyên tắc được áp dụng trong mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo quan điểm tiếp cận TQM. Theo nguyên tắc này, các giải pháp triển khai mô hình đều được quan tâm, đầu tư thích đáng. Nhưng từng giai đoạn có sự ưu tiên và đầu tư những giải pháp cụ thể, cũng như việc vận hành chúng phải logic, khoa học và đồng bộ trong bộ máy của tổ chức, gồm nhóm giải pháp điều kiện quản lý với các nhóm giải pháp đầu vào, quá trình và đầu ra.

3.2.2. Nguyên tắc thực tiễn

Nguyên tắc thực tiễn cũng được áp dụng trong việc triển khai mô hình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM, căn cứ vào tình hình thực tiễn phải phù hợp với mục tiêu đào tạo, với môi trường sư phạm. Các giải pháp đưa ra dựa trên điều kiện thực tiễn của nhà trường về nguồn lực, các quy chế, quy định của Bộ GD – ĐT.

3.2.3. Nguyên tắc chất lượng và hiệu quả

Hiện nay, nguyên tắc chất lượng và hiệu quả vô cùng quan trọng vì nó quyết định sự tồn tại của một nhà trường. Việc xây dựng mô hình quản lý theo tiếp cận TQM nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo. Vì vậy, nguyên tắc này luôn được đề cao trong quá trình xây dựng các nhóm giải pháp triển khai mô hình để nâng cao chất lượng và hiệu quả của quá trình đào tạo.

3.2.4. Nguyên tắc khách quan

Xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM đòi hỏi sự tương thích của mô hình quản lý tiếp cận mới trên cơ sở khách quan để mọi thành viên trong tổ chức hiểu rõ vai trò, tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng đào tạo để nhà trường tồn tại và phát triển. Cần chọn nhiều giải pháp và nhiều mô hình quản lý phù hợp với điều kiện hiện hữu của nhà trường. Mô hình phải thực sự đạt được hiệu quả trong quá trình đào tạo nhưng phải tôn trọng qui luật khách quan.

3.2.5. Nguyên tắc kế thừa và phát triển

Nguyên tắc kế thừa và phát triển là dựa trên những yếu tố hiện có của nhà trường. Trên cơ sở *“Cái mới ra đời không phải phủ định toàn bộ cái đã có, mà chỉ phủ định cái lỗi thời lạc hậu một cách biện chứng, nó sẽ kế thừa và phát triển những tinh hoa để nâng cao hơn một bước về chất”*. Khi xây dựng mô hình quản lý mới, nhà trường nên quan tâm về tổ chức lại cơ cấu bộ máy quản lý cho phù hợp với quan điểm tiếp cận TQM, xây dựng những quy chế, quy định của từng thành viên trong tổ chức dựa trên những quy định sẵn có và tăng thêm chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn về quản lý, xây dựng quy trình đánh giá chất lượng và tổ chức cải tiến liên tục, điều chỉnh thường xuyên công tác đảm bảo chất lượng đào tạo.

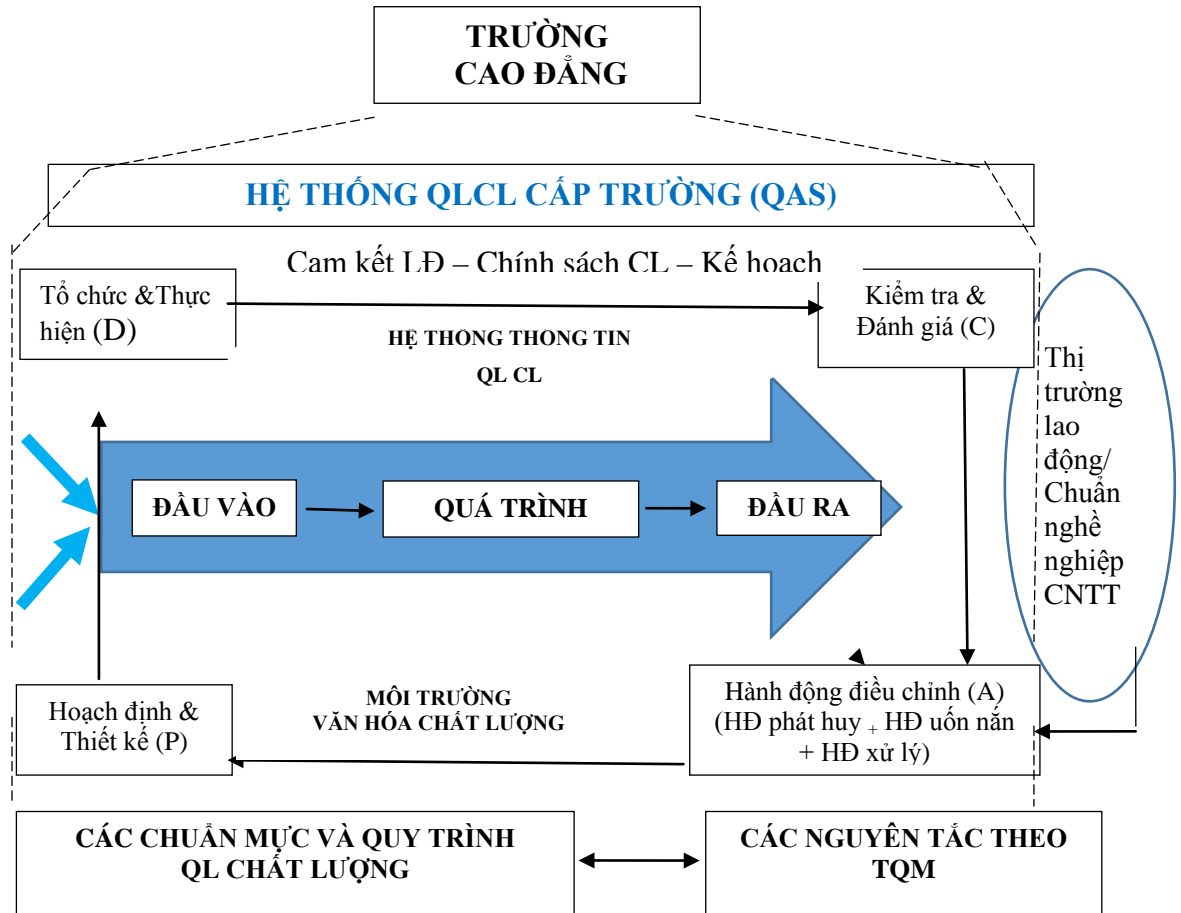
3.2.6. Nguyên tắc khả thi

Việc xây dựng mô hình quản lý của nhà trường dựa trên cơ sở của Luật Giáo dục và những văn bản quy phạm của Bộ GD – ĐT. Bên cạnh đó, cần căn cứ vào những điều kiện cụ thể của nhà trường về khả năng về tài chính, về tổ chức, về đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, các điều kiện bảo đảm, các tổ chức quản lý, rèn

luyện học viên để bảo đảm tính thực tiễn và tính khả thi của mô hình. Mô hình phải bảo đảm tính khoa học, tính hợp lý và phù hợp với những điều kiện trước mắt cũng như lâu dài.

3.3. Hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT

Hệ thống gồm các thành phần chính như sau



Hình 3.1. Hệ thống quản lý chất lượng cấp trường theo hướng tiếp cận TQM

3.3.1. Cam kết chính sách và kế hoạch chất lượng

Đối với một trường ĐH - CĐ phải có chủ trương rõ ràng về chất lượng, chính sách chất lượng là một tuyên ngôn về sự cam kết của nhà trường (chuẩn đầu ra) sẽ cung cấp một chương trình đào tạo có chất lượng, đáp ứng được nhu cầu của sinh viên, cơ bản là đáp ứng được nhu cầu của xã hội, của đất nước trong tiến trình CNH - HĐH. Chủ trương phải được thể hiện bằng các phương châm cụ thể:

- Các trường ĐH - CĐ trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam cam kết không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, không ngừng nâng cao hiệu quả của hệ thống đảm bảo chất lượng bằng cách:

* Xây dựng chương trình đảm bảo chất lượng của nhà trường và trao đổi với kinh nghiệm với các trường khác;

* Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng và chương trình hoạt động của hệ thống đảm bảo chất lượng đã được xây dựng.

- Các trường ĐH - CĐ trong hệ thống giáo dục Việt Nam sẽ sử dụng hệ thống tự kiểm định của nhà trường để phát huy các điểm mạnh, khắc phục các điểm yếu. Trên cơ sở đó, có thể sử dụng công cụ kiểm định chất lượng của giáo dục đại học ở khu vực như kiểm định của khối ASEAN (AUN- QA) và trên toàn thế giới như mô hình kiểm định Seameo, mô hình kiểm định chất lượng của Hoa Kỳ mô hình Balanced Score,....

Để xây dựng chính sách chất lượng trong việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo, khoa CNTT của các trường cần thực hiện các công việc sau đây;

- Thường xuyên xem xét, cập nhật, cải tiến nội dung chương trình đào tạo, nội dung giáo trình, bài giảng theo yêu cầu phát triển nguồn nhân lực trong xã hội;

- Thường xuyên cải tiến, đổi mới phương pháp giảng dạy để nâng cao chất lượng đào tạo;

- Chăm lo xây dựng đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý của khoa, nhất là đội ngũ giảng viên có đủ trình độ, phẩm chất và năng lực để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên;

- Luôn đảm bảo đủ phòng học , phòng thực hành , thư viện, máy móc thiết bị , vật tư, hệ thống wireless để việc dạy và học đạt chất lượng cao;

- Luôn lắng nghe, tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên có thể phát triển tiềm năng;

- Thực hiện đầy đủ các chính sách của Nhà nước với giảng viên và sinh viên;

- Định kỳ xem xét, cải tiến quy trình quản lý nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của đơn vị.

Các lĩnh vực dạy học, nghiên cứu khoa học, dịch vụ cộng đồng là nền tảng, là cơ sở để các trường thiết kế các công cụ kiểm định. Trên cơ sở chính sách chất lượng các trường phải tự xây dựng khoa học chất lượng.

Chất lượng không tự nhiên xuất hiện, mà phải có kế hoạch chất lượng, là vấn đề quan trọng nhất trong chiến lược phát triển của mỗi trường và phải được tiếp cận thông qua một quá trình kế hoạch hóa chặt chẽ. Khoa học chất lượng là một trong những vấn đề lớn nhất của quản lý chất lượng toàn diện. Không có một định hướng dài hạn và rõ ràng thì nhà trường không thể có kế hoạch đào tạo chất lượng cao.

Trình tự của quá trình xây dựng khoa học chất lượng được mô tả như sau:

- Tầm nhìn, sứ mạng và xác định giá trị;
- Phân tích bối cảnh của xã hội;
- Phân tích SWOT và các điều kiện để thành công;
- Chính sách và khoa học chất lượng;
- Chi phí chất lượng;
- Đánh giá phản hồi.

Theo trình tự này, chính sách chất lượng là một bộ phận cần thiết của kế hoạch chất lượng và có tầm quan trọng đặc biệt đối với uy tín của nhà trường. Kế hoạch này nhằm đưa ra một chương trình hành động cụ thể nêu rõ chương trình cải tiến và nâng cao chất lượng được tiến hành và duy trì như thế nào. Kế hoạch chất lượng phải có mục đích và mục tiêu cụ thể cho từng thời kỳ khả thi và có thể đo đếm được. Trong kế hoạch chất lượng cần phải chi tiết hóa các thông số, các cán bộ, giảng viên và sinh viên có thể tham gia vào quá trình cải tiến chất lượng không ngừng.

Tinh thần đổi mới toàn diện giáo dục đào tạo với yêu cầu nâng cao chất lượng với 03 nguồn lực cơ bản là: *nhân lực, tài lực, vật lực*. Trong phạm vi chuyên ngành CNTT việc xây dựng, phát triển và quản lý nguồn nhân lực CNTT là nội dung quan trọng gồm các bước như sau:

- *Kế hoạch hóa công tác xây dựng và quản lý các nguồn lực của ngành CNTT:* là giải pháp quan trọng trong quản lý chất lượng đào tạo. Nội dung phải thể hiện rõ

cơ sở pháp lý như các văn bản pháp quy của Bộ GD - ĐT, Luật Giáo dục 2005 (sửa đổi năm 2009, 2012), Điều lệ trường cao đẳng. Trong mỗi kế hoạch cần xác định rõ mục đích, yêu cầu, nội dung, thời gian, tổ chức và phương pháp, cơ sở vật chất bảo đảm theo mục tiêu và đối tượng đào tạo cụ thể của nhà trường;

- *Kiện toàn biên chế, tổ chức trong ngành CNTT theo hướng tinh gọn, hiệu quả:* Đây là giải pháp quan trọng nhằm “*chuẩn hoá, hiện đại hoá*” các nguồn lực giáo dục, nâng cao hiệu quả công tác quản lý;

* *Đối với đội ngũ giảng viên:* Cần phải có biên chế đủ theo chuyên ngành CNTT, chuẩn hóa theo yêu cầu. Tỷ lệ giảng viên có trình độ sau đại học phải đạt 60% trở lên, trong đó có 40% thạc sĩ, 20% tiến sĩ;

* *Đối với cán bộ quản lý chất lượng đào tạo khoa:* cần đào tạo, bồi dưỡng, lâu dài, trẻ hoá đội ngũ cán bộ quản lý; việc lựa chọn, đánh giá, bố trí sử dụng cán bộ quản lý theo quy trình thống nhất, chặt chẽ, khách quan;

* *Nâng cao trình độ, năng lực và phẩm chất của cán bộ quản lý ngành học:* Xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý có đủ phẩm chất, năng lực là yếu tố quyết định, điều kiện tiên quyết cho công tác quản lý chất lượng. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng về kiến thức và nghiệp vụ; bồi dưỡng về kỹ năng, kinh nghiệm quản lý chất lượng đào tạo; bồi dưỡng sử dụng tin học, ngoại ngữ;

* *Đầu tư thích đáng về cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật, tài chính:* Việc ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ vào trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo rất quan trọng. Vì vậy, cần có sự đầu tư thích đáng về cơ sở vật chất, bồi dưỡng, hướng dẫn cán bộ quản lý khai thác, sử dụng các phương tiện có hiệu quả cao nhất. Có cơ chế thanh, kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc sử dụng cơ sở vật chất, kiên quyết xử lý các cá nhân vi phạm.

3.3.2. Quản lý chất lượng đầu vào

3.3.2.1. Quản lý công tác tuyển sinh

Hiện nay, các trường ĐH - CĐ tại TP. Hồ Chí Minh nói riêng và cả nước nói chung hàng năm đều chuẩn bị phương án tuyển sinh từ việc quảng bá thương hiệu bằng nhiều hình thức tiếp cận thí sinh để cung cấp thông tin về trường, việc thu

nhận hồ sơ, tổ chức thi tuyển theo hướng tuyển chọn theo kết quả kỳ thi quốc gia theo cụm ở TP. Hồ Chí Minh và kết hợp với xem xét hồ sơ học bạ Trung học Phổ thông, phỏng vấn cá nhân để chọn được những thí sinh thích hợp với các chuyên ngành đào tạo cao đẳng về CNTT.

3.3.2.2. Quản lý đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý

Trong quản lý chất lượng đào tạo con người là yếu tố quyết định hàng đầu, chi phối trực tiếp vào quá trình đào tạo. Do đó, đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý có vai trò then chốt. Trên các tiêu chí của chuẩn đầu ra các trường đã ban hành, nhất là các chuẩn về chuyên môn, giảng viên không những phải thực hiện nghiêm túc mà họ còn tác động trực tiếp đến việc hình thành nhân cách cho sinh viên. Với vai trò vô cùng quan trọng này, ngành CNTT ở các trường quan tâm nhiều đến việc tuyển chọn giảng viên, là những người có lập trường kiên định, có kiến thức vững vàng, có sức khỏe tốt và có tâm với sự nghiệp trồng người trong công tác giảng dạy của ngành học. Đối với cán bộ quản lý ngoài các phẩm chất nêu trên, họ còn có kiến thức chuyên sâu về chuyên môn, nắm vững các văn bản quy định trong quản lý chất lượng đào tạo, đặc biệt trong đào tạo theo học chế tín chỉ.

3.3.2.3. Quản lý mục tiêu, chương trình đào tạo

Mục tiêu đào tạo của các trường có đào tạo chuyên ngành CNTT là cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao về CNTT đáp ứng cho nhu cầu thiết thực của xã hội trước xu thế hội nhập trong tiến trình CNH - HĐH đất nước. Do đó, mục tiêu đào tạo là cái đích phải thực hiện, là kim chỉ nam để hướng tới.

Qua đánh giá về mục tiêu đào tạo (phiếu khảo sát) giảng viên, cán bộ quản lý và sinh viên cho thấy mục tiêu đào tạo của các trường đều đạt. Riêng mục tiêu đào tạo của các trường có đào tạo chuyên ngành CNTT được công bố rộng rãi trên các phương tiện thông tin về tuyển sinh, trên Website của các trường. Hiện nay, mục tiêu đào tạo là phương châm mà các trường luôn được quan tâm vì mục tiêu khi thực hiện đúng sẽ khẳng định thương hiệu của nhà trường, của ngành CNTT của các trường.

Ngành CNTT của các trường xây dựng nội dung chương trình đáp ứng mục tiêu là đào tạo các sinh viên trở thành những kỹ sư thực hành chuyên sâu với chuyên môn cao, có sức khỏe tốt. Để thực hiện điều này cần phải đảm bảo nội dung chương trình trên cơ sở chương trình khung của Bộ GD - ĐT, thực hiện đề cương chi tiết cho từng môn học của chuyên ngành bao gồm về thời lượng, giáo trình, điều kiện triển khai, mục tiêu đạt tới, nhiệm vụ của giảng viên, sinh viên và các hình thức kiểm tra, đánh giá. Về giáo trình cũng được thực hiện trên các giáo trình gốc của các giáo trình chuẩn quốc tế như của Học viện Cisco, của Microsoft, ... và được hiệu trưởng của trường phê duyệt.

3.3.3. Quản lý chất lượng quá trình đào tạo

3.3.3.1. Quản lý công tác giảng dạy của giảng viên.

Là khâu then chốt của quản lý chất lượng đào tạo, cán bộ quản lý nhà trường luôn theo dõi sâu sát công tác giảng dạy của giảng viên, quá trình học tập của sinh viên. Để thực hiện tốt và hiệu quả quá trình giảng dạy, cán bộ quản lý của trường không những nắm vững chuyên môn về quản lý, về các văn bản qui định mà còn phải quan tâm đến việc đầu tư các phương tiện giảng dạy, thường xuyên tổ chức các seminar về đổi mới phương pháp giảng dạy nhằm tiếp cận các phương pháp tích cực cho phù hợp với mục tiêu và đối tượng đào tạo.

3.3.3.2. Quản lý công tác học tập và rèn luyện sinh viên

Thông qua phòng Công tác sinh viên của các trường, qua cố vấn học tập, cán bộ quản lý khoa sẽ theo dõi được quá trình học tập và rèn luyện của sinh viên. Trong quá trình này, cũng cần tổ chức các hình thức thi đua: cho sinh viên thuyết trình về các mảng công nghệ mới về lĩnh vực chuyên môn như điện toán đám mây, thi Robot con, Tiếng hát sinh viên,...

3.3.4. Quản lý chất lượng đầu ra

3.3.4.1. Quản lý công tác kiểm tra, đánh giá

Căn cứ vào các tiêu chuẩn kiểm tra, đánh giá đã được quy định của Bộ GD - ĐT trên cơ sở nội dung và mục tiêu đào tạo, ngành CNTT của các trường phải xây dựng kế hoạch, nội dung kiểm tra đánh giá theo từng học phần, từng tín chỉ. Có kế

hoạch phân công giảng viên kiểm tra đánh giá trong giờ học, tổ chức kiểm tra, đánh giá kết thúc học phần, học kỳ, cấp trường tổ chức kiểm tra, đánh giá các kỳ thi tốt nghiệp. Để đảm bảo tính khách quan và nghiêm túc việc kiểm tra, đánh giá, các hình thức kiểm tra nên thực hiện nhiều loại hình, cơ bản là hình thức trắc nghiệm. Việc nhận xét, đánh giá sinh viên cần thực hiện nghiêm túc vì đây là cơ sở để trường có những hình thức khen thưởng kịp thời và có điều kiện giới thiệu việc làm cho sinh viên được khách quan.

3.3.4.2. Quản lý công tác thông tin phản hồi

Công tác này cũng là một phần quan trọng trong quản lý chất lượng đào tạo của chuyên ngành CNTT, vì qua sự phản hồi có thể nhìn thấy những ưu điểm của đơn vị để phát huy, những hạn chế để có khắc phục, nguồn phản hồi có thể từ:

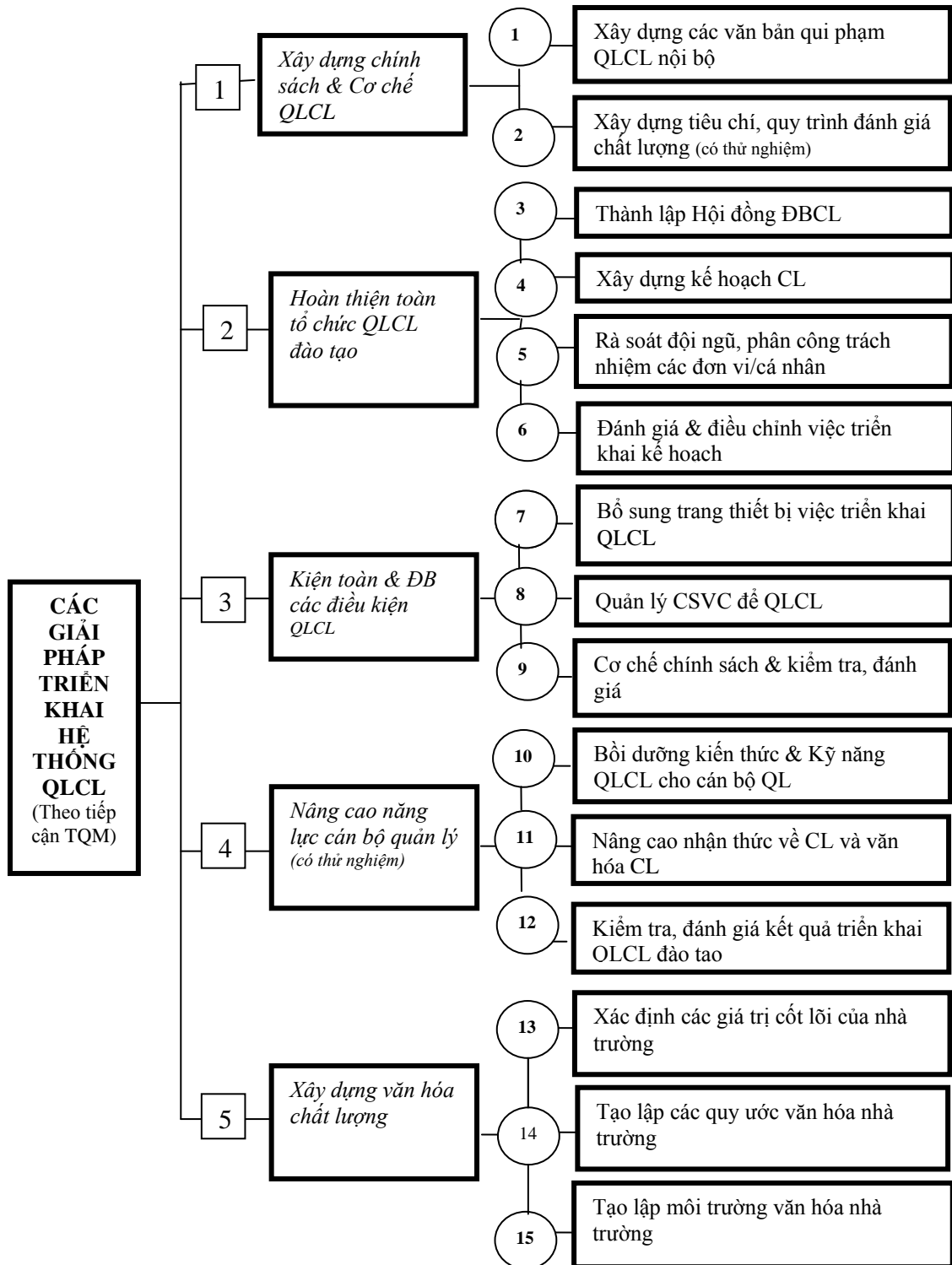
- *Ý kiến giảng viên, cán bộ quản lý:* về nội dung chương trình đào, về phương pháp đào tạo. Hình thức có thể xây dựng phiếu hỏi hoặc tổ chức tọa đàm, góp ý;

- *Ý kiến sinh viên:* để kịp thời phát hiện những vấn đề sinh viên đưa ra và có hướng giải quyết thỏa đáng để sinh viên yên tâm học tập;

- *Ý kiến của các đơn vị tuyển dụng:* qua đó nhà trường nhìn thấy những yêu cầu chuyên môn và kỹ năng mà sinh viên sau khi học tập ở trường còn khiếm khuyết, để có thể điều chỉnh chương trình cho phù hợp, đáp ứng được các yêu cầu thiết thực của các đơn vị tuyển dụng ;

- *Ý kiến của cựu sinh viên:* vì sau khi tham gia thị trường lao động, cựu sinh viên sẽ là những người phản hồi thiết thực nhất về chương trình đào tạo của ngành với những phần được và phần cần bổ sung trong chương trình cho phù hợp.

3.4. Các giải pháp triển khai hệ thống QLCL đào tạo CNTT theo tiếp cận TQM



Hình 3.2. Sơ đồ các giải pháp triển khai (các tiêu chuẩn và tiêu chí hệ thống đảm bảo chất lượng theo TQM)

3.4.1. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng

3.4.1.1. Mục đích

Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trình độ cao đẳng trên cơ sở của Luật giáo dục, các văn bản qui phạm của Bộ GD - ĐT, các Bộ có liên quan, vì đây là những văn bản chỉ đạo, là kim chỉ nam bắt buộc phải thực hiện. Để triển khai hiệu quả việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT. Nhà trường phải xây dựng chính sách và cơ chế quản lý một cách cụ thể dựa trên sự chỉ đạo của Bộ GD -ĐT. Cụ thể, trong những năm qua các trường ĐH - CĐ đã thực hiện “Ba công khai”, công bố “Chuẩn đầu ra”. Trên cơ sở này, ngành CNTT ở nhà trường cần phải có một chính sách và cơ chế quản lý chất lượng nhằm thực hiện tốt tinh thần các văn bản mà Bộ GD – ĐT và nhà trường đã ban hành.

3.4.1.2. Nội dung

- *Xây dựng các văn bản qui phạm nội bộ*: Trên cơ sở của các văn bản nhà trường đã ban hành, ngành CNTT của nhà trường cần thực hiện các văn bản qui phạm của đơn vị nhằm từng bước hoàn thiện việc quản lý chất lượng chuyên môn, đặc biệt quan tâm thực hiện văn hóa chất lượng trong đơn vị, đồng thời cần có sự nhất quán việc tổ chức.

- *Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng*: Ngành CNTT cũng thực hiện tiêu chí đánh giá chất lượng nhằm xác lập việc nâng cao chất lượng trên cơ sở tiếp cận theo TQM mà thực tiễn là dựa vào các 10 tiêu chuẩn với 55 tiêu chí đánh giá của Cục Khảo thí và kiểm định đã được Bộ GD – ĐT ban hành.

3.4.1.3. Thực hiện

Ngành CNTT của trường thành lập một Tổ Công tác rà soát, nghiên cứu Luật Giáo dục, các văn bản của Bộ GD - ĐT đã ban hành làm cơ sở chỉ đạo trong việc xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng đào tạo trên cơ sở văn bản Thủ chi Nội bộ nhà trường đã ban hành. Hiện nay, các trường đang chuyển đổi từ hình thức đào tạo niên chế sang học chế tín chỉ việc thực hiện các biểu mẫu trong quá trình đào tạo cần thực hiện cho phù hợp, cần có sự thống nhất và tin học hóa để dễ dàng thống kê cập nhật.

3.4.1.4. Điều kiện thực hiện

- Có đầy đủ các tài liệu có liên quan đến việc soạn thảo các văn bản qui phạm như: Luật Giáo dục, Điều lệ trường Cao đẳng, các quyết định, thông tư của Bộ GD và ĐT, Thu chi nội bộ của nhà trường, ...;
- Có một bộ phận thành viên có tư duy và năng lực, nghiên cứu soạn thảo;
- Có kế hoạch và văn bản chỉ đạo từ Ban Giám hiệu nhà trường.

3.4.2. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo

3.4.2.1. Mục đích

Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM trên cơ sở áp dụng bảo đảm chất lượng theo 55 tiêu chí đánh giá chất lượng.

3.4.2.2. Nội dung

- *Thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Đào tạo:* Hiện nay, hầu hết các trường đã và đang thực hiện Báo cáo Tự đánh giá và giao công việc cho Phòng Khảo thí và Đảm bảo Chất lượng của trường thực hiện. Để thực hiện tốt việc đảm bảo và nâng cao việc quản lý chất lượng, các trường cần thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng đào tạo của trường. Hội đồng sẽ chỉ đạo toàn bộ việc đảm bảo chất lượng đào tạo trong toàn trường nói chung và ngành CNTT nói riêng;

- *Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo:* Ngành CNTT của các trường sẽ xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo tiếp cận TQM trên cơ sở thực tiễn kiểm định chất lượng theo qui trình từ đầu vào – quá trình đào tạo – đầu ra. Đặc biệt là kiểm định chất lượng cấp chương trình cần phải thực hiện, kịp thời bổ sung và cập nhật (vì ngành học này lượng kiến thức thay đổi từng ngày, từng giờ phù hợp với việc “*cải tiến liên tục*” của triết lý TQM) để nâng cao chất lượng đào tạo;

- *Rà soát đội ngũ, phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong đơn vị:* Có được kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo, ngành CNTT của các trường xem xét lại lực lượng cán bộ, nhân viên của đơn vị và phân công nhiệm vụ quản lý đào tạo cho phù hợp với chuyên môn, học vị;

- *Đánh giá và điều chỉnh việc triển khai kế hoạch:* Kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo sau khi thực hiện sẽ được triển khai. Sau từng học kỳ phải được đánh giá để nhìn thấy những tồn tại và có kế hoạch điều chỉnh kịp thời.

3.4.2.3. Thực hiện

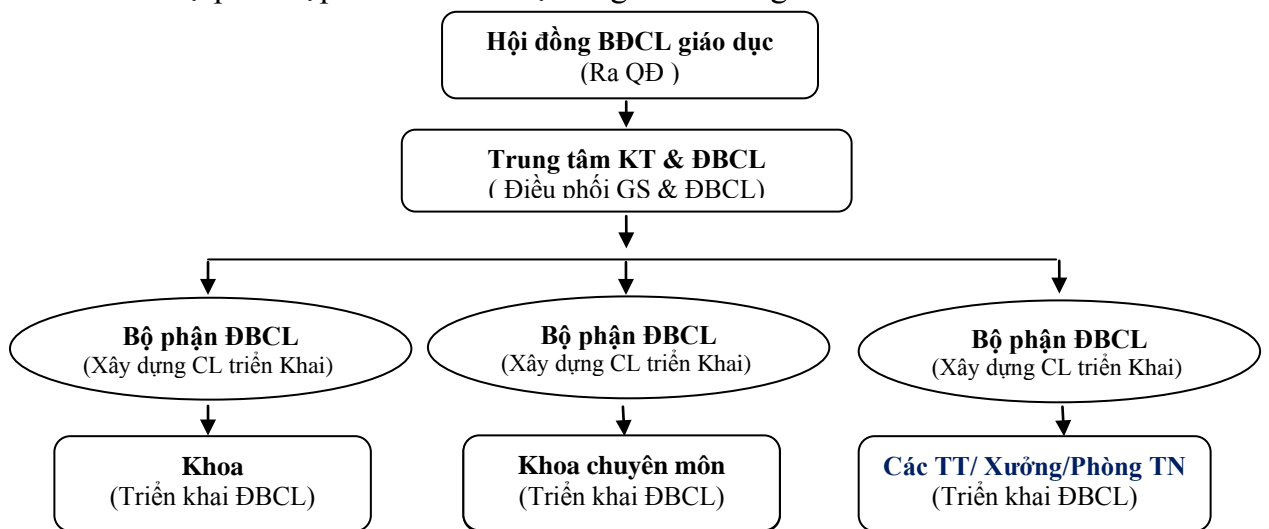
- Thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng và chủ tịch hội đồng là Hiệu trưởng nhà trường hoặc Phó hiệu trưởng (phụ trách đào tạo) có nhiệm vụ chỉ đạo cho Phòng Khảo thí và Đảm bảo Chất lượng. Đơn vị này có vai trò cố vấn cho các phòng ban trong toàn trường. Trái lại, các Phòng, Ban có nhiệm vụ cung cấp thông tin phản hồi cho phòng Khảo thí và Đảm bảo Chất lượng. Như vậy, mối tương quan qua lại này sẽ kịp thời chấn chỉnh, bổ sung để bảo đảm tốt chất lượng đào tạo;

- Việc xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo được thực hiện bởi trưởng khoa trên cơ sở kế hoạch chung của toàn trường, kế hoạch của Phòng Quản lý Đào tạo vì đơn vị này đã có kế hoạch thực hiện quá trình đào tạo suốt năm học.

3.4.2.4. Điều kiện thực hiện

Để thực hiện tốt giải pháp “*Hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo*” ngành CNTT theo tiếp cận TQM, đòi hỏi một số điều kiện như sau:

- Có Quyết định chỉ đạo từ BGH nhà trường về việc lập thành Hội đồng Đảm bảo Chất lượng. Văn bản cần ghi cụ thể về thời gian và kế hoạch bố trí nhân sự;
- Có sự phối hợp của các đơn vị trong nhà trường.



Hình 3.3. Sơ đồ Hệ thống đảm bảo chất lượng nhà trường

3.4.3. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động

3.4.3.1. Mục đích

Trong quá trình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM cần kiện toàn và bảo đảm các điều kiện cho hoạt động này có vai trò quan trọng. Một khi các điều kiện này đạt chất lượng thì công tác quản lý sẽ có những thuận lợi mới đạt hiệu quả như mong muốn. Do đó, ngành CNTT phải được nhà trường quan tâm đầu tư xây dựng về các mặt để kiện toàn và bảo đảm điều kiện cho hoạt động quản lý chất lượng.

3.4.3.2. Nội dung

- *Bổ sung trang thiết bị cho việc triển khai quản lý chất lượng*: Ngay từ đầu năm học, ngành CNTT của nhà trường cần rà soát lại các trang thiết bị cho công tác giảng dạy cho công tác quản lý đào tạo và có kế hoạch bổ sung (nếu có);

- *Xây dựng phương án tăng cường cơ sở vật chất cho việc thực hiện quản lý chất lượng*: Theo sự phát triển của nhà trường, ngành CNTT (dựa trên định hướng phát triển trường trong những năm sắp tới), xây dựng phương án tăng cường cơ sở vật chất cho việc thực hiện quản lý chất lượng đào tạo của ngành được toàn diện;

- *Cơ chế chính sách và kiểm tra đánh giá*: Trong quá trình việc kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động quản lý chất lượng phải dựa vào chính sách cụ thể của nhà trường luôn có kế hoạch kiểm tra đánh giá thường xuyên.

3.4.3.3. Thực hiện

Trước khi năm học mới bắt đầu, trên số lượng sinh viên đầu vào của ngành học. Nhà trường cần chuẩn bị kế hoạch và phân công cụ thể cho từng thành viên soát lại các trang thiết bị như phòng máy (số lượng máy, cấu hình máy) projector, ... nhằm phục vụ tốt cho công tác giảng dạy năm học mới. Trên cơ sở Thu chi Nội bộ của trường mà xây dựng phương án trang thiết bị cơ sở vật chất cho ngành học.

3.4.3.4. Điều kiện thực hiện

Để thực hiện tốt giải pháp này đòi hỏi các yêu cầu sau:

- Thu chi nội bộ của nhà trường phải qui định mức kinh phí dành cho việc tăng cường và bổ sung cơ sở vật chất hàng năm cho các đơn vị trong toàn trường;

- Trưởng đơn vị lên kế hoạch mua sắm trang thiết bị trình ký duyệt;

- Được sự đồng thuận của Hội đồng nhà trường.

3.4.4. Nâng cao năng lực cán bộ quản lý

3.4.4.1. Mục đích

Nâng cao năng lực quản lý chất lượng đào tạo cho cán bộ đơn vị sẽ có vai trò vô cùng quan trọng việc triển khai thực hiện nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM trên cơ sở kiểm định theo 10 tiêu chuẩn và 55 tiêu chí mà Bộ GD - ĐT đã ban hành (có thể kết hợp với kiểm định của khối ASEAN). Hiện nay, các trường ĐH - CĐ tại Việt Nam đã chuyển đổi hình thức đào tạo từ niên chế sang tín chỉ nên hình thức quản lý chất lượng đào tạo cũng thay đổi. Khi áp dụng việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM thì lại có sự thay đổi nhiều hơn. Do đó, việc nâng cao năng lực cho cán bộ làm công tác quản lý chất lượng đào tạo không thể không thực hiện.

3.4.4.2. Nội dung

- *Bồi dưỡng kiến thức về quản lý chất lượng cho cán bộ đơn vị:* Trong quá trình thực hiện việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM với các bước triển khai dựa vào Bộ tiêu chuẩn kiểm định của Bộ GD – ĐT. Riêng ngành CNTT ở các trường phải tổ chức cho cán bộ - nhân viên tự bồi dưỡng những nhận thức cơ bản về TQM (về vòng tròn Deming, triết lý 14 điều của TQM, về sự cải tiến liên tục, nhất là xây dựng được văn hóa chất lượng trong đơn vị), tìm hiểu sâu hơn về Bộ Tiêu chuẩn Kiểm định Chất lượng. Nắm vững và hiểu rõ những văn bản qui phạm về quản lý chất lượng đào tạo để việc thực hiện luôn đạt kết quả tốt;

- *Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa chất lượng:* Nhằm chỉ rõ và lôi cuốn sự tham gia quản lý chất lượng của mọi thành viên trong đơn vị, khắc phục tình trạng mỗi cá nhân chỉ biết làm tròn phần việc của mình, chưa có tâm thế sẵn sàng vì mục tiêu chung và quan tâm đến việc cải tiến chất lượng liên tục hướng tới khách hàng;

- *Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý chất lượng đào tạo:* Trong quá trình triển khai, từng tháng, từng học kỳ, từng năm học việc kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo thường xuyên được thực hiện.

3.4.4.3. Thực hiện

Dựa vào Luật Giáo dục và các văn bản qui phạm của Bộ, của Sở và của nhà trường, nhằm tổ chức việc bổ sung kiến thức chuyên môn về quản lý, cử cán bộ đi tập huấn các lớp bồi dưỡng do đơn vị chủ quản tổ chức (nếu có). Đồng thời, xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện.

3.4.4.4. Điều kiện thực hiện

Việc nâng cao nhận thức cho cán bộ quản lý và giảng viên của đơn vị muốn thực hiện tốt cần hội đủ các yếu tố sau:

- Thư viện có đầy đủ các tài liệu có liên quan về các mô hình quản lý chất lượng để cán bộ quản lý và giảng viên nghiên cứu, tham khảo;
- Cần có sự đồng thuận của Ban Giám hiệu về việc cử cán bộ đi tập huấn các khóa bồi dưỡng chuyên môn của Bộ, Sở hoặc các đơn vị có liên quan;
- Có sự đồng thuận và nhất trí của các thành viên trong đơn vị trong việc xây dựng văn hóa chất lượng.

3.4.5. Xây dựng văn hóa chất lượng

3.4.5.1. Mục đích

Giá trị cốt lõi của quá trình đào tạo theo hướng tiếp cận TQM là xây dựng văn hóa chất lượng của đơn vị. Việc xây dựng văn hóa chất lượng là nhu cầu thiết thực, do đó cần phải quan tâm về 02 yếu tố tâm lý và quản lý.

- Nếu chỉ có yếu tố tâm lý (sự nỗ lực của một số cá nhân) thì sẽ không có điều kiện để trở thành văn hóa chất lượng của tổ chức. Vì sự nỗ lực của cá nhân sẽ không đủ sức ảnh hưởng nếu không có sự chung tay của toàn bộ đơn vị;
- Nếu chỉ có yếu tố quản lý (việc áp đặt từ trên xuống) nhưng không có yếu tố tâm lý, thiếu sự tự nguyện của mọi thành viên thì chất lượng sẽ không bền vững (chỉ thực hiện khi bị giám sát).

Do đó, để thực hiện tốt việc xây dựng văn hóa chất lượng cần có sự phối hợp hài hòa của cả hai yếu tố tâm lý và quản lý.

3.4.5.2. Nội dung

- *Xác định các giá trị cốt lõi của nhà trường*: Thường xuyên tìm hiểu, đánh giá thực trạng văn hóa chất lượng của đơn vị, nhằm tìm ra những yếu tố tích cực để phát huy, đồng thời thấy được các yếu tố tiêu cực đã hình thành trong văn hóa chất lượng để loại bỏ hay điều chỉnh. Qua đó, có thể thấy được các yếu tố không còn phù hợp với những thay đổi của văn hóa, xã hội và giáo dục ảnh hưởng đến sự phát triển của đơn vị;

- *Tạo lập các qui ước văn hóa*: bằng cách sử dụng phối hợp các biện pháp tác động vào chiều sâu của văn hóa chất lượng thực hiện các biện pháp nhằm xây dựng hệ thống giá trị hình thành niềm tin, thúc đẩy sự tăng cường, sự gắn bó của các thành viên trong đơn vị gồm:

- * Xây dựng những giá trị cốt lõi làm nền tảng cho mọi hoạt động;
- * Khuyến khích sự phát triển của cá nhân, nhất là về mặt chuyên môn của mọi thành viên trong đơn vị;
- * Xây dựng bầu không khí dân chủ, cởi mở, chia sẻ quyền lực và trách nhiệm;
- * Quan tâm giải quyết các mâu thuẫn, xung đột nội bộ, kịp thời tạo ra các mối quan hệ tích cực.

- *Tạo lập môi trường văn hóa nhà trường*: bằng cách tăng cường thực hiện các biện pháp tác động vào bề nổi của văn hóa chất lượng: Các biện pháp tác động vào bề nổi của văn hóa chất lượng gồm.

- * Xây dựng và hoàn thiện hệ thống chuẩn mực văn hóa trong mọi lĩnh vực, các mối quan hệ trong đơn vị;
- * Huy động sự tham gia của mọi thành viên;
- * Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các đơn vị để tăng cường hợp tác hiệu quả và hình thành mạng lưới thông tin, phục vụ cho việc trao đổi thông tin, hợp tác làm việc.

3.4.5.3. Thực hiện

Để làm tốt việc xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị cần phải:

- Tăng cường trách nhiệm giải trình và quyền được thông tin của khách hàng;

- Tăng cường tinh tự chủ và tạo áp lực cạnh tranh, nhất là tự chủ về học phí;
- Quan tâm việc cấp phát kinh phí nhà nước về các yêu cầu chất lượng.

3.4.5.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để thực hiện hiệu quả văn hóa chất lượng ở đơn vị cần phải:

- Cơ cấu và thực hiện các qui trình đảm bảo chất lượng cốt lõi. Trong đó, việc dạy và học là quan trọng nhất;
- Có kế hoạch chiến lược toàn đơn vị dưới dạng các văn bản và được chia sẻ rộng rãi toàn đơn vị;
- Có sự tham gia của toàn bộ thành viên trong đơn vị, đặc biệt là lãnh đạo và các đối tượng bên ngoài (khách hàng);
- Có các thông tin phản hồi đa dạng, kịp thời được chia sẻ và sử dụng để điều chỉnh;
- Có sự giám sát, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên các hoạt động dạy và học (phê duyệt, thiết kế chương trình, xác định “chuẩn đầu ra” đánh giá người học, nguồn tài nguyên học tập).

3.5. Lắng ý kiến chuyên gia và thử nghiệm

3.5.1 Mục đích, nội dung và quy trình thử nghiệm

Để xác định mức độ cần thiết, tính khả thi của 05 giải pháp, sau khi thực hiện xong phân các giải pháp của đề tài, tác giả đã tổ chức xin ý kiến cán bộ quản lý và giảng viên của 04 trường cao đẳng trong thành phố HCM qua phiếu hỏi. Tổng số phiếu gửi xin ý kiến là 115 phiếu.

Tác giả trình bày về cơ sở lý luận và thực tiễn để đề xuất việc ứng dụng mô hình và nội dung của từng giải pháp.

Kết quả của khảo nghiệm về tính cấp thiết và tính khả thi của các giải pháp trong việc đề xuất mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM là cần thiết và các giải pháp mà tác giả đưa ra rất phù hợp trong điều kiện hiện nay khi tất cả các trường cao đẳng tại thành phố HCM riêng và cả nước nói chung đã chuyển đổi từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo học chế tín chỉ, đặc biệt trong xu thế hiện nay các trường đã ban hành *Ba công khai* và *Chuẩn đầu ra*.

Bảng 3.4. Kết quả khảo sát về mô hình QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM**1. Nội dung xin ý kiến đánh giá cho mô hình**

Nội dung đánh giá	Cần thiết		Kh. cần thiết	
	SL	%	SL	%
Quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại thành phố Hồ Chí Minh theo tiếp cận TQM.	115	100	0	0

2. Nội dung xin ý kiến đánh giá cho nhóm giải pháp triển khai mô hình

Số TT	Nội dung giải pháp	Tính cần thiết		Tính khả khi	
		SL	%	SL	%
A. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng					
1	<i>Xây dựng các văn bản qui phạm nội bộ</i>	74	64,3	68	59,1
2	<i>Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng</i>	83	72,1	72	62,6
B. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo					
3	<i>Thành lập Ban Đảm bảo Chất lượng đào tạo</i>	79	67,0	56	48,7
4	<i>Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo</i>	59	51,3	67	58,3
5	<i>Rà soát đội ngũ, phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong đơn vị</i>	61	53,0	54	57,0
6	<i>Đánh giá và điều chỉnh việc triển khai kế hoạch</i>	63	54,8	52	45,2
C. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động					
7	<i>Bổ sung trang thiết bị cho việc triển khai quản lý chất lượng.</i>	76	66,0	88	76,5
8	<i>Xây dựng phương án tăng cường cơ sở vật chất cho việc thực hiện quản lý chất lượng.</i>	74	64,3	89	77,4
9	<i>Cơ chế chính sách và kiểm tra đánh giá</i>	62	53,9	67	58,3
D. Nâng cao năng lực cán bộ quản lý					

10	<i>Bồi dưỡng kiến thức về quản lý chất lượng cho cán bộ đơn vị</i>	72	62,6	62	53,9
11	<i>Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa chất lượng</i>	59	51,3	56	48,7
12	<i>Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý chất lượng đào tạo.</i>	71	61,7	65	56,5
E. Xây dựng văn hóa chất lượng					
14	<i>Xác định các giá trị cốt lõi của nhà trường</i>	91	79,1	71	61,4
15	<i>Tạo lập các qui ước văn hóa</i>	85	73,9	63	54,8
16	<i>Tạo lập môi trường văn hóa nhà trường</i>	73	63,4	72	62,6

Nhìn vào kết quả khảo nghiệm cho thấy các giải pháp nêu trên là những giải pháp được đánh giá là cần thiết. Qua số liệu khảo nghiệm thì các giải pháp này đều đạt trên 51,0%. Như vậy, khả năng vận dụng các giải pháp vào thực tiễn là khá cao trong giai đoạn hiện nay.

3.5.2. Thử nghiệm một số giải pháp

3.5.2.1. Mục đích

Kết quả nghiên cứu của luận án là xây dựng mô hình quản lý đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh theo tiếp cận TQM và đã đề xuất 05 giải pháp triển khai với nội dung đề cập hầu hết các lĩnh vực quản lý chất lượng đào tạo trong cả 3 quá trình: đầu vào - đào tạo - đầu ra.

Với tình hình hiện nay, tác giả không thể tổ chức thử nghiệm cho tất cả các giải pháp, mà chỉ tập trung thử nghiệm 02 giải pháp khác nhau và được thực hiện tại Khoa Công nghệ Thông tin của Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Phú Lâm nhằm mục đích kiểm tra tính đúng đắn, tính thực tiễn và tính khả thi của mô hình và các giải pháp đề xuất.

3.5.2.2. Nội dung thử nghiệm

Nội dung thử nghiệm tiến hành trên 02 giải pháp gồm:

- Giải pháp **Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng.**

Giải pháp này gồm 02 bước

- *Xây dựng các văn bản quy phạm;*
- *Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng.*

Trong 02 bước của giải pháp này tác giả chọn *Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng* và đề xuất Bộ Công cụ gồm 05 tiêu chuẩn với 16 tiêu chí được áp dụng trong quá trình thử nghiệm giải pháp **Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng**.

- Giải pháp **Nâng cao năng lực cán bộ** gồm 03 bước:

- *Bồi dưỡng kiến thức về quản lý chất lượng cho cán bộ đơn vị;*
- *Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa chất lượng;*
- *Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý chất lượng đào tạo.*

Trong giải pháp này, tác giả mong muốn cán bộ quản lý đào tạo của Khoa CNTT nhà trường từng bước nâng cao được năng lực của bản thân trong quá trình công tác.

3.5.2.3. Phạm vi và đối tượng thử nghiệm

Tổ chức thử nghiệm ở Khoa CNTT Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Phú Lâm gồm cán bộ quản lý và giảng viên của Khoa là 30 thành viên. Tác giả đã cung cấp các tài liệu có liên quan đến việc thực hiện các giải pháp. Thử nghiệm chỉ tập trung vào việc quản lý chất lượng đào tạo trước và sau học kỳ II năm học 2013-2014. Được nghiệm thu bằng phiếu khảo sát trước và sau để có sự so sánh mức độ đạt được của việc vận dụng quản lý chất lượng đào tạo của Khoa trong việc tiếp cận mô hình TQM.

3.5.2.4. Thời gian thử nghiệm

Thời gian thử nghiệm được tiến hành trong học kỳ II năm học 2013 – 2014.

3.5.2.5. Lực lượng tham gia thử nghiệm

Bao gồm toàn bộ cán bộ quản lý và giảng viên Khoa Công nghệ Thông tin của nhà trường.

3.5.2.6. Phương pháp thử nghiệm

Tổ chức căn cứ trên các yêu cầu nội dung của Phiếu khảo sát. Kết quả công tác quản lý trước và sau thử nghiệm, ý kiến đánh giá qua phiếu hỏi sẽ là cơ sở để đánh giá, so sánh kết quả đạt được của Khoa trong học kỳ II.

3.5.2.7. Xây dựng quy trình thử nghiệm

Quy trình thử nghiệm bao gồm 3 bước cơ bản:

Bước 1: Chuẩn bị thử nghiệm

- Xây dựng kế hoạch thử nghiệm và tổ chức thử nghiệm tại Khoa Công nghệ Thông tin của Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Phú Lâm;

- Tổ chức hội thảo với cán bộ quản lý và giảng viên Khoa CNTT. Trình bày mục đích, yêu cầu, nội dung chi tiết giải pháp thử nghiệm, phương pháp tiến hành và kết quả cần đạt được;

- Tổ chức biên soạn tài liệu hướng dẫn cán bộ quản lý và giảng viên Khoa nghiên cứu tài liệu và vận dụng phần lý luận vào thực tiễn công tác quản lý của học kỳ II.

Bước 2: Phân tích kết quả đánh giá qua phiếu thăm dò trước và sau thử nghiệm

Tác giả tổ chức xây dựng phiếu thăm dò ý kiến cán bộ quản lý Khoa Công nghệ Thông tin, giảng viên hiện đang giảng dạy. Nội dung phiếu thử nghiệm được thực hiện trước và sau khi thử nghiệm để có cơ sở so sánh hiệu quả đạt được của giải pháp.

Bước 3: Công tác triển khai

- Giải pháp **Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng**. Tác giả xây dựng Bộ công cụ đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM gồm 03 cấp: Tiêu chuẩn, tiêu chí và các chỉ báo như sau:

Tiêu chuẩn 1: Xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT.

Tiêu chí 1.1: Mục tiêu và kế hoạch trong công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT phải được xác định rõ ràng, cụ thể trong đầu mỗi năm học.

- Có văn bản chính thức xác định mục tiêu, nhiệm vụ và chỉ tiêu cụ thể vào đầu mỗi năm học trong công tác quản lý chất lượng của khoa;

- Mục tiêu, nhiệm vụ và chỉ tiêu cụ thể được công bố công khai;

- Vào cuối năm học, có tổng kết đánh giá mức độ và hiệu quả thực hiện quản lý chất lượng đào tạo của đơn vị.

Tiêu chí 1.2: Xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị để mọi người cảm thông, chia sẻ và cùng nhau chịu trách nhiệm chung. Qua đó, thực hiện kế hoạch chi tiết của từng thành viên trong công việc được giao theo từng tháng, từng học kỳ và suốt năm học tạo điều kiện nâng cao chất lượng quản lý đào tạo để đáp ứng nhu cầu thiết thực của xã hội.

- Trên cơ sở triết lý của TQM, cần sự đồng thuận (thông qua nhận thức) của từng thành viên trong đơn vị để xây dựng tốt văn hóa chất lượng;

- Thiết lập biểu đồ xương cá, thể hiện toàn bộ kế hoạch thực hiện trong suốt năm học để dễ dàng nhìn thấy những mặt tồn tại và có kế hoạch “*Cải tiến liên tục*”;

- Vận dụng vòng tròn Deming trong quá trình quản lý chất lượng, kịp thời điều chỉnh các sai sót ngay từ đầu nhằm nâng cao được quá trình quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn 2: Tổ chức triển khai hoạt động quản lý chất lượng đào tạo

Tiêu chí 2.1: Tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.

- Có tổ chức hội thảo chuyên đề các mô hình quản lý chất lượng để mọi thành viên trong đơn vị quán triệt những nét cơ bản về việc vận dụng mô hình tiếp cận TQM trong qua trình quản lý của từng thành viên;

- Từng thành viên trong đơn vị vạch ra các công việc cụ thể của bản thân trên tinh thần “*Văn hóa chất lượng*” luôn là kim chỉ nam.

Tiêu chí 2.2: Triển khai việc thực hiện kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo của đơn vị.

- Với sự đồng thuận và chia sẻ, các thành viên của đơn vị thống nhất kế hoạch quản lý chất lượng chung ngay từ đầu năm học. Trên cơ sở đó, từng thành viên xây dựng kế hoạch triển khai theo từng tháng, từng học kỳ;

- Thực hiện một biểu đồ xương cá để mọi thành viên nhìn rõ được nhiệm vụ của mình và thực hiện tốt với kết quả cuối cùng làm tốt công tác quản lý chất lượng

đào tạo.

Tiêu chí 2.3: Định kỳ có thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá công tác quản lý chất lượng đào tạo.

- Cuối học kỳ, đơn vị có tổ chức sơ kết và cuối năm học tổ chức tổng kết nhằm đánh việc thực hiện kế hoạch. Qua đó, rút kinh nghiệm và đánh giá mức độ hoàn thành để kịp thời có kế hoạch điều chỉnh trong thời gian tới;

- Về phía nhà trường cũng qua việc rút kinh nghiệm này có thể định hướng được công tác tuyển sinh và công tác đào tạo của trường trong năm học tới.

Tiêu chuẩn 3: Chỉ đạo thực hiện công tác quản lý chất lượng đào tạo.

Tiêu chí 3.1: Hiệu trưởng nhà trường là người chịu trách nhiệm vai trò chỉ đạo việc thực hiện công tác quản lý đào tạo.

- Trường khoa CNTT là người chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về việc triển khai thực hiện quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM;

- Có sự phối hợp và tranh thủ lấy ý kiến của mọi thành viên của khoa trong việc xây dựng việc triển khai kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo;

- Để thực hiện tốt quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM, điều quan trọng phải quan tâm theo 3 phương pháp tiếp cận chủ yếu, đó là: tiếp cận hệ thống; tiếp cận theo quá trình đào tạo từ (đầu vào – quá trình dạy học – đầu ra) và phương pháp tiếp cận theo nhu cầu xã hội (thị trường lao động).

Tiêu chí 3.2: Có hệ thống văn bản quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý chất lượng.

- Có đầy đủ các văn bản quy định về chính sách, chế độ theo hướng đảm bảo quyền lợi cho cán bộ quản lý, giảng viên và sinh viên (trên cơ sở Thu chi Nội bộ của nhà trường);

- Các quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý được định kỳ kiểm tra, rà soát nhằm bổ sung, điều chỉnh để đạt hiệu quả cao trong quản lý chất lượng đào tạo;

- Trong quá trình xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo phải dựa vào Luật Lao động để thực hiện chế độ theo đúng những quy định đã được ban hành.

Tiêu chí 3.3: Các biện pháp quản lý chất lượng đào tạo phải có tính khả thi và đồng bộ

- Có sự phân công hợp lý, rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ của từng thành viên trong đơn vị;
- Xây dựng kế hoạch, quy trình, biện pháp thực hiện quản lý chất lượng đào tạo mang tính khả thi, hiệu quả trong suốt quá trình chất lượng;
- Các biện pháp quản lý chất lượng luôn được cải tiến trên cơ sở của Chu trình Deming để đạt hiệu quả ngày càng cao trong quá trình quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn 4: Hiệu quả của công tác quản lý chất lượng đào tạo

Tiêu chí 4.1: Công tác tuyển sinh đầu vào - quá trình đào tạo – đầu ra và giải quyết việc làm sau tốt nghiệp.

- Công tác tuyển sinh đầu vào thực hiện theo kế hoạch tuyển sinh của nhà trường trên cơ sở chỉ tiêu đã được phân bổ;
- Các sinh viên đều đạt theo “*Chuẩn đầu ra*” nhà trường đã ban hành; có trên 70% sinh viên có việc làm đúng ngành nghề đã được đào tạo sau khi tốt nghiệp.

Tiêu chí 4.2: Mục đích, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo luôn được cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp với “*chuẩn đầu ra*” nhà trường đã ban hành.

- Mục tiêu đào tạo, nội dung chương trình đào tạo ngành CNTT được điều chỉnh cập nhật kịp thời với sự phát triển khoa học và công nghệ;
- Sinh viên được rèn luyện kỹ năng nghề một cách chuyên sâu, có tác phong công nghiệp, hiểu biết về văn hóa nghề nghiệp và văn hóa doanh nghiệp trong môi trường thực tế.

Tiêu chí 4.3: Đánh giá quá trình người học

- Trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo luôn quan tâm đến sự tiến bộ của sinh viên qua các kỳ thi giữa kỳ và kết thúc của từng môn học kể cả quá trình kiến tập và thực tập tại các doanh nghiệp và kết quả. Việc đánh giá sinh viên có xem xét đến sự tiến bộ của người học trong suốt quá trình học kể cả việc đánh giá kiểm tra đầu ra.

Tiêu chí 4.4: Tăng cường cơ sở vật chất; trang thiết bị giảng dạy.

- Các thiết bị đào tạo được tăng cường để sinh viên được tiếp cận với những thiết bị hiện đại, công nghệ mới;
- Trang thiết bị giảng dạy đáp ứng theo quy mô đào tạo, bảo đảm đúng các tỷ lệ theo quy định về sinh viên/thiết bị thực hành.

Tiêu chí 4.5: Đội ngũ giảng viên được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm thực tế.

- Đội ngũ giảng viên được đầu tư, bồi dưỡng nâng cao trình độ sư phạm, khả năng nghiên cứu khoa học và tham gia xây dựng chương trình đào tạo;
- Đội ngũ giảng viên được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm khi được tiếp cận với thiết bị công nghệ sản xuất hiện đại và tiếp cận môi trường sản xuất thực tế;
- Đội ngũ giảng viên phối hợp với các doanh nghiệp cùng nhau xây dựng chương trình cho phù hợp với nhu cầu thực tế, đồng thời cùng doanh nghiệp giảng dạy thực hành.

Tiêu chuẩn 5: Đánh giá tính bền vững của quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.

Tiêu chí 5.1: Những hoạt động của quá trình quản lý chất lượng đào tạo và các biện pháp.

- Nội dung và biện pháp thực hiện quản lý chất lượng đào tạo;
- Đạt mục tiêu quản lý chất lượng đào tạo với chất lượng, hiệu quả cao;
- Tiết kiệm, hiệu quả đầu tư cao, chi phí cho đào tạo thấp.

Tiêu chí 5.2: Hiệu quả đối với nhà trường.

- Thực hiện tốt Sứ mạng và Tầm nhìn của nhà trường;
- Hoàn thành hiệu quả “*Chuẩn đầu ra*” và “*Ba công khai*” nhà trường đã cam kết với Bộ GD - ĐT và với xã hội;
- Khẳng định được thương hiệu của nhà trường.

Tiêu chí 5.3: Hiệu quả đối sinh viên

- Số sinh viên có việc làm đúng ngành nghề sau tốt nghiệp với tỷ lệ cao;
- Sinh viên được học tập với kiến thức mới (thường xuyên được cập nhật), tiên

tiến và hiện đại phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế tri thức;

- Sinh viên được thực hành với các thiết bị hiện đại phù hợp với sự thay đổi liên tục của công nghệ.

Nội dung và cách thực hiện:

- Triển khai, tổ chức hướng dẫn việc vận dụng Bộ Công cụ cho cán bộ quản lý và giảng viên của đơn vị để mọi thành viên hiểu tường tận 16 tiêu chí của 05 tiêu chuẩn;

- Từng thành viên của đơn vị, sau khi quán triệt nội dung của Bộ công cụ, tự vạch ra kế hoạch thực hiện trong phần việc được phân công;

- Sau khi kết thúc học kỳ, các thành viên sẽ trả lời phiếu hỏi với mức độ thông quả kết quả đã thực hiện.

Cách đánh giá

Để đánh giá hiệu quả việc “*Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng*” của giải pháp “*Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng*” Bộ tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM có 5 tiêu chuẩn, cụ thể như sau:

Tiêu chuẩn 1: có 2 tiêu chí (10 điểm)

Tiêu chuẩn 2: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tiêu chuẩn 3: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tiêu chuẩn 4: có 5 tiêu chí (25 điểm)

Tiêu chuẩn 5: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tổng cộng có 5 tiêu chuẩn với 16 tiêu chí. Mỗi tiêu chí có các chỉ số khác nhau. Số điểm chuẩn cho mỗi chỉ số từ thấp nhất là 1 đến cao nhất là 5. Trong đó:

- Điểm 1 là: Rất yếu;

- Điểm 2 là: Yếu;

- Điểm 3 là: Trung bình;

- Điểm 4 là: Khá;

- Điểm 5 là: Tốt.

Tổng số điểm đánh giá tối đa của bộ tiêu chuẩn là 80 điểm.

Hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo được đánh giá theo các mức sau:

- Không đạt: Nếu có số điểm dưới 50% tổng điểm của các tiêu chuẩn;
- Đạt: Nếu có số điểm trên 50% tổng điểm của các tiêu chuẩn (tất cả các tiêu chuẩn phải trên 50% điểm);
- Tốt: Nếu có số điểm trên 80% tổng điểm của các tiêu chuẩn.

Bảng 3.5. Tổng hợp đánh giá hiệu quả của Bộ công cụ trong việc thực hiện “Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng” đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM.

ST T	NỘI DUNG	CÁCH TÍNH ĐIỂM				
		5	4	3	2	1
Tiêu chuẩn 1: Xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT.						
	Tiêu chí 1.1: Mục tiêu và kế hoạch trong công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT phải được xác định rõ ràng, cụ thể trong đầu mỗi năm học	95	36	6		
	Tiêu chí 1.2: Xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị để mọi người cảm thông, chia sẻ và cùng nhau chịu trách nhiệm chung.	75	40	15		
Tiêu chuẩn 2: Tổ chức triển khai hoạt động quản lý chất lượng đào tạo						
	Tiêu chí 2.1: Tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.	45	24	45		
	Tiêu chí 2.2: Triển khai việc thực hiện kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo của đơn vị.	90	36	9		
	Tiêu chí 2.3: Định kỳ có thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá công tác quản lý chất lượng đào tạo.	125	20	6		
Tiêu chuẩn 3: Chỉ đạo thực hiện công tác quản lý chất lượng đào tạo.						
	Tiêu chí 3.1: Hiệu trưởng nhà trường là người	95	44	0		

	chịu trách nhiệm vai trò chỉ đạo việc thực hiện công tác quản lý đào tạo.					
	Tiêu chí 3.2: Có hệ thống văn bản quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý chất lượng.	130	16	0		
	Tiêu chí 3.3: Các biện pháp quản lý chất lượng đào tạo phải có tính khả thi và đồng bộ.	80	28	9		
Tiêu chuẩn 4: Hiệu quả của công tác quản lý chất lượng đào tạo						
	Tiêu chí 4.1: Công tác tuyển sinh đầu vào - quá trình đào tạo – đầu ra và giải quyết việc làm sau tốt nghiệp.	40	24	9	26	
	Tiêu chí 4.2: Mục đích, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo luôn được cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp với “ <i>chuẩn đầu ra</i> ” nhà trường đã ban hành.	65	24	12	14	
	Tiêu chí 4.3: Đánh giá quá trình người học	40	48	12	12	
	Tiêu chí 4.4: Tăng cường cơ sở vật chất; trang thiết bị giảng dạy.	35	24	33	24	
	Tiêu chí 4.5: Đội ngũ giảng viên được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm thực tế.	25	24	51	0	
Tiêu chuẩn 5: Đánh giá tính bền vững của quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.						
	Tiêu chí 5.1: Những hoạt động của quá trình quản lý chất lượng đào tạo và các biện pháp thực hiện.	45	44	18	8	
	Tiêu chí 5.2: Hiệu quả đối với nhà trường.	75	20	12	12	
	Tiêu chí 5.3: Hiệu quả đối sinh viên	60	20	18	14	

Qua kết quả thử nghiệm “*Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng*” của giải pháp *Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng* Bộ tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM, có kết quả thật đáng khích lệ, các tiêu chuẩn 1, 2, 3 cho kết quả từ trung bình trở lên (tốt và

khá chiếm tỉ lệ khá cao), tiêu chuẩn 4, 5 vẫn còn cần những biện pháp khắc phục các mặt yếu đang tồn tại.

- Giải pháp **Nâng cao năng lực cán bộ**

Tác giả trình bày phương thức thử nghiệm với các thành viên Khoa CNTT nhà trường trên cơ sở Phiếu thử nghiệm được thực hiện trước và sau thử nghiệm để có sự so sánh mức hiệu quả đạt được của giải pháp với nội dung như sau:

I. Bồi dưỡng kiến thức về quản lý chất lượng cho cán bộ đơn vị

Bao gồm các nội dung cơ bản sau:

- Về các cấp độ quản lý chất lượng;
- Về các mô hình quản lý chất lượng theo TQM và ISO;
- Về các nhà nghiên cứu chất lượng như Feigenbaum, Shewhart, Deming, ;
- Về vai trò quan trọng của vòng tròn Deming, của việc cải tiến liên tục, của văn hóa chất lượng trong đơn vị;
- Về đánh giá chất lượng theo AUN – QA, nhất là vai trò quan trọng của đánh giá cấp chương trình trong giai đoạn hiện nay của giáo dục đại học ở nước ta hiện nay;
- Về các văn bản quy phạm (đính kèm) trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo của ngành học.
- Về việc luôn tham khảo, nghiên cứu các QĐ, NQ, TT mà Bộ GD - ĐT ban hành để áp dụng trong quá trình quản lý đào tạo

II. Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa chất lượng

Nhận thức về văn hóa chất lượng và vai trò quan trọng của văn hóa chất lượng trong công tác quản lý đào tạo của đơn vị.

- Có vai trò quan trọng trong việc triển khai quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM;
- Tạo được bầu không khí cởi mở, gần gũi và mọi thành viên trong đơn vị cùng làm việc, cùng chịu trách nhiệm và giúp đỡ nhau hoàn thành công việc đạt mục đích tốt nhất có thể.

III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý chất lượng đào tạo

Đánh giá nhận thức của GV/CBQL về các vấn đề được nêu sau đây:

- Nhận thức tốt về quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM;
- Nắm vững quy trình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM;
- Đánh giá mức độ tiến bộ của sinh viên thông qua quá trình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM;
- Nắm chắc kết quả đào tạo theo học chế tín chỉ (QC 43);
- Hiểu biết rõ chất lượng giảng viên đang giảng dạy;
- Có kế hoạch hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo;
- Tổ chức lấy ý kiến giảng viên và sinh viên (khi kết thúc môn);
- Có kế hoạch cải tiến quá trình quản lý.

Bảng 3.6. So sánh kết quả trước và sau thử nghiệm

STT	NỘI DUNG	Kết quả trước			Kết quả sau		
		Khảo sát			Khảo sát		
		C. thiết	K.C. thiết	K.Y. kiến	C. thiết	K.C. thiết	K.Y. kiến
		%	%	%	%	%	%
I. Bồi dưỡng kiến thức về quản lý chất lượng cho cán bộ đơn vị							
<i>Thầy/Cô hiểu biết gì:</i>							
1	- Về các cấp độ quản lý chất lượng.	16,7	43,3	40,0	83,3	6,6	10,1
2	- Về các mô hình quản lý chất lượng theo TQM và ISO	22,0	36,7	41,3	72,0	18,0	0,0
3	- Về các nhà nghiên cứu chất lượng như: Feigenbaum, Shewhart, Deming,	36,7	33,3	30,0	63,3	16,7	18,0
4	- Về vai trò quan trọng của vòng tròn Deming, của việc cải tiến liên tục, của văn hóa chất lượng trong đơn vị	26,7	30,0	41,3	86,7	13,3	0,0

5	- Về đánh giá chất lượng theo AUN – QA, nhất là vai trò quan trọng của đánh giá cấp chương trình trong giai đoạn hiện nay của giáo dục đại học ở nước ta hiện nay.	40,0	60,0	0,0	96,7	3,3	0,0
6	- Về các văn bản quy phạm (đính kèm) trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo của ngành học. Ý kiến Thầy/Cô thế nào?	30,0	23,3	46,7	83,3	16,7	
7	- Về việc luôn tham khảo, nghiên cứu các QĐ, NQ, TT mà Bộ GD & ĐT ban hành để áp dụng trong quá trình quản lý đào tạo (công việc Thầy/Cô đang làm)	23,3	70,0	6,7	56,7	26,6	16,7
II. Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa chất lượng							
<i>Thầy/Cô nhận thức như thế nào về văn hóa chất lượng và nó có vai trò quan trọng trong công tác quản lý đào tạo của đơn vị không?</i>							
8	- Có vai trò quan trọng trong việc triển khai quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM	19	63,3	6	63,3	20,0	16,7
9	-Tạo được bầu không khí cởi mở, gần gũi và mọi thành viên trong đơn vị cùng làm việc, cùng chịu trách nhiệm và giúp đỡ nhau hoàn thành công việc đạt mục đích tốt nhất có thể.	24	72,0	2	72,0	14,7	13,3
III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý CL đào tạo							
<i>Thầy/Cô (các bộ quản lý đào tạo) nhận thức thế nào về các vấn đề được nêu sau đây:</i>							

10	- Nhận thức tốt về quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.	20,0	26,7	53,3	70,0	20,0	10,0
11	- Nắm vững quy trình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM	20,0	13,3	66,7	63,3	23,3	13,4
12	- Đánh giá được mức độ tiên bộ của sinh viên thông qua quá trình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM	0,0	40,0	60,0	60,0	23,3	16,7
13	- Nắm chắc kết quả đào tạo theo học chế tín chỉ (QC 43)	30,0	36,7	33,3	86,7	13,3	0,0
14	- Hiểu biết rõ chất lượng giảng viên đang giảng dạy	16,7	53,3	30,0	93,3	6,7	0,0
15	- Có kế hoạch hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	36,7	26,6	36,7	96,7	0,0	4,3
16	- Tổ chức lấy ý kiến giảng viên và sinh viên (khi kết thúc môn)	46,7	33,3	20,0	83,3	13,3	4,3
17	- Có kế hoạch cải tiến quá trình quản lý	23,3	43,4	33,3	70,0	16,7	13,3

So sánh kết quả trước và sau khi thử nghiệm giải pháp “*Nâng cao năng lực cán bộ quản lý đào tạo*” tại Khoa CNTT Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Phú Lâm nhận thấy với thời gian một học kỳ ngắn ngủi nhưng với cán bộ quản lý và giảng viên của Khoa đã có những chuyển biến khả quan

Tóm lại, với qui trình khảo nghiệm và thử nghiệm nêu trên kết quả bước đầu đã cho thấy tính hiệu quả của các giải pháp mà luận án đã đề ra. Cán bộ quản lý và giảng viên có nhận thức tốt về quan điểm quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM là một mô hình hợp lý trong giai đoạn hiện nay của việc quản lý đào tạo ngành CNTT đang chuyển đổi từ cấp độ kiểm soát chất lượng sang đảm bảo chất lượng (thông qua Tự đánh giá, Ba công khai, Chuẩn đầu ra) mà các trường đã thực hiện.

- Đối với cán bộ quản lý nắm chắc được quy trình quản lý chất lượng đào tạo, chất lượng giảng viên và sinh viên, thường xuyên tổ chức xin ý kiến giảng viên, sinh viên và điều chỉnh quá trình quản lý của đơn vị;

- Đối với giảng viên xác định được mục tiêu bài giảng, tích cực chủ động tiếp cận phương pháp dạy học tích cực, tổ chức ra đề, coi thi và chấm thi nghiêm túc, tích cực sử dụng phương tiện trong giảng dạy, thường xuyên xin ý kiến sinh viên sau giờ giảng, chủ động thay đổi phương pháp giảng dạy và đã cải thiện được năng lực sư phạm của bản thân.

Tiểu kết chương 3

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu về lý luận của chương 1, thực trạng của chương 2. Chương 3 đề cập những nội dung cơ bản sau:

- *Một là* nêu và phân tích các định hướng cơ bản và dự báo nhu cầu phát triển nhân lực CNTT trong thời kỳ CNH - HĐH và hội nhập quốc tế ở TP Hồ Chí Minh nói riêng và cả nước nói chung

- *Hai là* đề xuất các nguyên tắc cơ bản phải thực hiện trong quá trình triển khai quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM gồm 06 nguyên tắc là:

1. Nguyên tắc đồng bộ;
2. Nguyên tắc thực tiễn;
3. Nguyên tắc chất lượng hiệu quả;
4. Nguyên tắc khách quan;
5. Nguyên tắc kế thừa - phát triển;
6. Nguyên tắc khả thi.

- *Ba là* xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM trên cơ sở việc triển khai mô hình và các chính sách về chất lượng.

- *Bốn là* đưa ra các giải pháp triển khai mô hình gồm 05 giải pháp cơ bản là:

1. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng;
2. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo;
3. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động;
4. Nâng cao năng lực cán bộ;

5. Xây dựng văn hóa chất lượng.

Chương 3 đã đề ra các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo chuyên ngành CNTT tại các trường cao đẳng tại thành phố HCM theo tiếp cận TQM, đáp ứng nhu cầu thiết thực việc nâng cao chất lượng đào tạo chuyên ngành CNTT nhằm tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp tại TP.Hồ Chí Minh riêng và cả nước nói chung trong tiến trình CNH và HĐH đất nước. Qua lấy ý kiến chuyên gia đã khẳng định sự cần thiết và tính khả thi của hệ thống quản lý chất lượng cùng các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng nhân lực CNTT hệ cao đẳng theo tiếp cận TQM

Qua kết quả thử nghiệm đã khẳng định tính đúng đắn về giả thuyết khoa học của luận án. Kết quả nội dung thử nghiệm được đánh giá như sau :

- *Thứ nhất* quá trình thử nghiệm được tiến hành hợp lý, chặt chẽ và khoa học trong quá trình đào tạo bình thường của Khoa CNTT nhà trường. Nội dung thử nghiệm đã từng bước thay đổi được quan điểm, nhận thức của cán bộ quản lý và giảng viên của Khoa và từ đó Khoa có những điều chỉnh cho phù hợp, đặc biệt không làm ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo chung của Khoa mà ngược lại đã đóng góp tích cực vào nâng cao quản lý chất lượng đào tạo Khoa, làm thay đổi tư duy, phong cách của cán bộ quản lý, thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên và thay đổi nhận thức, phương pháp học của sinh viên trong quá trình đào tạo;

- *Thứ hai* thử nghiệm được thực hiện trong thời gian ngắn, trong phạm vi Khoa CNTT và nội dung cơ bản về nghiên cứu và nhận thức. Đồng thời, qua ý kiến qua phiếu khảo sát cán bộ quản lý và giảng viên, thông qua thực tế của quá trình quản lý có thể khẳng định tính đúng đắn về giả thuyết khoa học của luận án;

- *Thứ ba* kết quả thử nghiệm sẽ là cơ sở khoa học và thực tiễn để đề xuất việc áp dụng mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trong các trường cao đẳng theo tiếp cận TQM là việc làm cần thiết trong giai đoạn các trường ĐH – CĐ ở Việt Nam đã và đang tự khẳng định thương hiệu của mình trong xu thế hội nhập hiện nay.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết luận

Từ các kết quả nghiên cứu về cơ sở khoa học và thực tiễn quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM. Luận án đã nghiên cứu xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM ở các trường cao đẳng tại TP. Hồ Chí Minh nhằm từng bước đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực CNTT, đáp ứng được nhu cầu thiết thực của xã hội và đất nước trong tiến trình CNH và HĐH.

Kết quả nghiên cứu của Luận án có thể tóm tắt ở các nội dung chính sau:

1. Về cơ sở lý luận

- *Một là* đã tổng quan lược sử vấn đề nghiên cứu, về sự hình thành và phát triển của công tác đảm bảo chất lượng trên thế giới. Trên cơ sở làm rõ những quan điểm, xu hướng, phương thức quản lý chất lượng của các tác giả và công trình nghiên cứu trong, ngoài nước.

- *Hai là* phân tích và hệ thống hóa các khái niệm về chất lượng, quản lý, quản lý chất lượng. Đề cập đến các mô hình quản lý chất lượng trong đó tập trung đi sâu vào tính ưu việt của mô hình quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM trong công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT. Đây là nội dung quan trọng và là cơ sở để nghiên cứu và đề xuất các giải pháp triển khai mô hình theo tiếp cận TQM;

- *Ba là* đã trình bày lý do áp dụng quan điểm xây dựng mô hình theo tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT. Từ đó, tác giả đã đề xuất mô hình hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM.

2. Về cơ sở thực tiễn

- *Một là* đã phân tích và đánh giá thực trạng về công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng với 02 điển hình cụ thể: một trường cao đẳng công lập và một cao đẳng tư thục để thấy rõ những bất cập trong đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo nhân lực CNTT (về chương trình đào tạo, về đội ngũ giảng viên về cơ sở vật chất và sinh viên..);

- *Hai là xây dựng phiếu khảo sát và triển khai khảo sát ở 05 trường với cán bộ quản lý, giảng viên và sinh viên. Các phiếu được tổng hợp và được phân tích về 02 lĩnh vực: thực trạng về chất lượng đào tạo và thực trạng về quản lý chất lượng đào tạo nguồn nhân lực CNTT. Với kết quả này tạo cơ sở để tác giả đề xuất các giải pháp (05 giải pháp) về xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng theo tiếp cận TQM;*

- *Ba là tìm hiểu và phân tích các kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực CNTT của một số nước cũng như kinh nghiệm đảm bảo chất lượng đào tạo nhân lực CNTT của các nước tiên tiến hiện nay như: Mỹ, Nhật, Pháp, Anh, ...*

3. Về các giải pháp triển khai

- *Một là nêu lên 06 nguyên tắc cơ bản làm cơ sở cho quá trình xây dựng 05 giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hệ cao đẳng. Đề xuất mô hình hệ thống quản lý chất lượng cấp trường theo tiếp cận TQM với các mặt như về chính sách và kế hoạch chất lượng, quản lý chất lượng đầu vào, quá trình đào tạo và chất lượng đầu ra;*

- *Hai là đề xuất 05 giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM là:*

1. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng;
2. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo;
3. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động;
4. Nâng cao năng lực cán bộ quản lý;
5. Xây dựng văn hóa chất lượng.

- *Ba là thực hiện phiếu khảo sát về mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM với kết quả khảo nghiệm đạt trên 51,0% là cần thiết;*

- *Bốn là thử nghiệm 02 giải pháp và xây dựng Bộ Công cụ gồm 05 tiêu chuẩn với 16 tiêu chí trong quá trình thử nghiệm giải pháp về “Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng”;*

- *Năm là các giải pháp được đề xuất đã tổng quát toàn bộ quá trình quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM như cải tiến liên tục, đảm bảo chất lượng toàn*

diện suốt quá trình từ *đầu vào - quá trình đào tạo - đầu ra* nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước;

- *Sáu* là kết quả thử nghiệm một số giải pháp qua đánh giá về các mặt đã khẳng định giả thuyết khoa học của luận án là hoàn toàn đúng đắn;

- *Bảy* là nội dung nghiên cứu của luận án sẽ đóng góp cho lý luận về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng và việc áp dụng theo tiếp cận TQM là mô hình quản lý chất lượng tiên tiến. Đồng thời, công trình nghiên cứu của tác giả đã góp phần làm phong phú thêm mô hình tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT.

Với kết quả nghiên cứu của luận án, có thể khẳng định việc xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo quan điểm tiếp cận TQM và các giải pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng đào tạo theo quan điểm tiếp cận TQM là cần thiết, có tính khoa học và tính thực tiễn cao.

Kiến nghị

a. Đối với các trường CĐ có ngành CNTT

- Tổ chức cho cán bộ quản lý, giảng viên và sinh viên nhận thức đúng về vai trò, tầm quan trọng, quy luật khách quan của việc tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT của nhà trường;

- Mọi thành viên trong đơn vị tham gia vào quản lý chất lượng đào tạo, thực hiện cải tiến liên tục để điều chỉnh và chịu trách nhiệm về chất lượng công việc của cá nhân đã được phân công;

- Tổ chức áp dụng việc tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng và các giải pháp triển khai mô hình trong thời gian sớm nhất. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, cơ chế hoạt động và các điều kiện quản lý chất lượng đào tạo phù hợp với việc tiếp cận TQM. Đồng thời, có chính sách chất lượng, kế hoạch chất lượng và các tiêu chí chuẩn đánh giá chất lượng và có kế hoạch đầu tư cơ sở vật chất đáp ứng cho nhu cầu đào tạo;

- Tạo mối quan hệ tốt với sinh viên đang học, sinh viên đã tốt nghiệp và các đơn vị sử dụng sinh viên tốt nghiệp, thường xuyên tổ chức xin ý kiến bằng phiếu

hỏi, hòm thư góp ý, hội nghị sơ kết, tổng kết, hoặc hội nghị khách hàng đánh giá về chất lượng đào tạo của khoa CNTT và của nhà trường.

b. Đối với Bộ GD - ĐT.

- Có các văn bản chỉ đạo về mặt pháp lý, có kế hoạch đầu tư cơ sở vật chất, tài chính cho các trường, tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng tiếp cận TQM vào quản lý chất lượng đào tạo;

- Có kế hoạch thanh tra việc thực hiện *Ba công khai* và *Chuẩn đầu ra* mà các trường đã công bố nhằm kịp thời đưa ra những giải pháp giúp các trường nâng cao chất lượng đào tạo với mục đích tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. Bài “*Ứng dụng biểu đồ xương cá trong quản lý chất lượng đào tạo*” Tạp chí Khoa học Giáo dục, Số đặc biệt, tháng 01, năm 2014.
2. Bài “*Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin*” Tạp chí Khoa học Giáo dục, Số đặc biệt, tháng 10 năm 2014;
3. Bài “*Một số ý kiến về đào tạo nguồn nhân lực Công nghệ Thông tin tại thành phố Hồ chí Minh hiện nay*” Tạp chí Giáo chức Việt Nam Số 95, tháng 03, năm 2015.
4. Bài “*Các giải pháp và bộ tiêu chí đánh giá quản lý chất lượng đào tạo cao đẳng Công nghệ Thông tin theo tiếp cận TQM*” Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt, tháng 5 năm 2015. (Tạp chí lí luận – Khoa học Giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tài liệu tiếng Việt

1. Ban Khoa giáo Trung ương (2002), *“Giáo dục và đào tạo trong thời kỳ đổi mới, chủ trương, thực hiện, đánh giá”*. NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội;
2. Bản *Hướng dẫn đảm bảo chất lượng giáo dục đại học*, UNESCO, Paris;
3. *Báo cáo của các đoàn Khảo sát Thực địa thuộc Viện Hàn lâm Quốc gia Hoa Kỳ 08/2006*;
4. Báo cáo tổng hợp *“Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020”*, Hà Nội, 7- 2011;
5. Đặng Quốc Bảo, Nguyễn Đắc Hưng (2004), *Giáo dục Việt Nam hướng tới tương lai, vấn đề và giải pháp*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội;
6. Đặng Quốc Bảo, Nguyễn Quốc Chí, Nguyễn Thị Mỹ Lộc (1999), *Khoa học tổ chức và quản lý - một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Thống kê, Hà Nội;
7. Vương Nhật Bình (2000), *“Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học: kinh nghiệm một số nước”*, Kỷ yếu Hội thảo Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học Việt Nam, UNESCO - Bộ GD & ĐT, Đà Lạt;
8. Vũ Quốc Bình (2005), *Các giải pháp phát triển nguồn nhân lực tỉnh Ninh Thuận giai đoạn 2004-2010*, Trường Đại học Kinh Tế TP.HCM;
9. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2010), *“Đổi mới quản lý GD ĐH giai đoạn 2010-2012”*;
10. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2000), *“Đảm bảo chất lượng trong giáo dục Việt Nam”*, Viện Nghiên cứu và Phát triển Giáo dục, Đà Lạt;
11. *Chân dung những nhà cải cách giáo dục tiêu biểu trên thế giới*, NXB Thông tin. UNESCO (2008);
12. Nguyễn Hữu Châu (2006), *Cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng giáo dục và đánh giá chất lượng giáo dục- Đề tài cấp Nhà nước*, Viện Chiến lược và Chương trình Giáo dục, Hà Nội;
13. *Chiến lược phát triển Giáo dục Việt Nam 2011 – 2020*;
14. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*,

NXB ĐHQGHN, Hà Nội;

15. Nguyễn Quốc Cừ (2000), *Quản lý chất lượng sản phẩm theo TQM & ISO 9000*, NXB Khoa học Kỹ thuật, Hà Nội;

16. Vũ Cao Đàm (2005), *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học* NXB Khoa học Kỹ thuật Hà Nội;

17. Định hướng phát triển Giáo dục Đại học Việt Nam. Vụ GDDH, (*Hội thảo Quốc tế và Hội nghị bàn tròn của mạng lưới đảm bảo chất lượng ASEAN*)

18. Trần Khánh Đức (2001), *Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn bảo đảm chất lượng đào tạo đại học và trung học chuyên nghiệp*, Viện Nghiên cứu Phát triển giáo dục, Hà Nội;

19. Trần Khánh Đức (2002), *Giáo dục kỹ thuật nghề nghiệp & Phát triển nguồn nhân lực* (Tuyển tập các công trình nghiên cứu và bài báo khoa học giai đoạn 1990 – 2002) NXB Giáo Dục;

20. Trần Khánh Đức (2004), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO & TQM*. NXB Giáo dục. Hà Nội;

21. Trần Khánh Đức (2010), *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI*, NXB Giáo Dục Việt Nam;

22. Trần Khánh Đức và Nguyễn Mạnh Hùng (2012) *Giáo dục đại học và Quản trị đại học* NXB Đại học Quốc gia Hà Nội;

23. Vũ Ngọc Hải và các tác giả, (2005), *Quản lý giáo dục*. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội;

24. Vũ Ngọc Hải (2003), *Các mô hình về quản lý giáo dục*, Tạp chí phát triển giáo dục số 6/2003, Hà Nội;

25. Vũ Ngọc Hải, Trần Khánh Đức (2003), *Hệ thống giáo dục hiện đại trong những năm đầu thế kỷ 21*, NXB Giáo dục, Hà Nội;

26. Vũ Ngọc Hải, Đặng Bá Lãm, Trần Khánh Đức (2007), *Giáo dục Việt Nam đổi mới và phát triển hiện đại hóa*, NXB Giáo dục, Hà Nội;

27. Hội thảo khoa học “*Nâng cao chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Lý Tự Trọng Thành phố. Hồ Chí Minh theo định hướng đổi mới căn bản, toàn diện*”

giáo dục Việt Nam”, TP.Hồ Chí Minh (2015);

28. Phạm Quang Huân (2007), *Quản lý quá trình dạy học ở trường phổ thông theo tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể - TQM*, Tạp chí Khoa học Giáo dục, số 25, tháng 10/2007, Hà Nội;

29. Bùi thị Thanh Hương, *Về “văn hoá chất lượng” khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo trong trường đại học theo cách tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể* Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Khoa học Xã hội và Nhân văn 25 (2009) 33-38;

30. Kế hoạch số 2626/ KH – BTTTT ngày 30/8/2011;

31. Phan Văn Kha (2007), *Quản lý nhà nước về giáo dục*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội;

32. Lê Việt Khuyên (2008), *Phát triển chương trình đào tạo đại học cao đẳng” Tài liệu tập huấn cán bộ quản lý đào tạo các trường đại học cao đẳng*, Học viện Quản lý giáo dục, Hà Nội;

33. Trần Kiểm, (2007), *Tiếp cận hiện đại trong quản lý giáo dục*. NXB Đại học Sư phạm Hà Nội;

34. Đặng Bá Lãm (2003), *Kiểm tra và đánh giá trong dạy học đại học*, NXB Giáo dục, Hà Nội;

35. Đặng Bá Lãm (2005), *Quản lý nhà nước về giáo dục – Lý luận và thực tiễn*. NXB Chính trị Quốc gia. Hà Nội;

36. Đặng Bá Lãm, Phạm Thành Nghị (1999), *Chính sách và kế hoạch trong quản lý giáo dục*, NXB Giáo dục, Hà Nội;

37. Đặng Bá Lãm (2003), *Giáo dục Việt Nam những thập niên đầu thế kỷ XXI: Chiến lược phát triển* NXB Giáo dục Hà Nội;

38. Nguyễn Văn Lê (1986), *Khoa học quản lý nhà trường*, NXB TP. HCM;

39. Nguyễn Lộc (2010), *Lý luận về quản lý giáo dục*. NXB Giáo dục;

40. Luật GD 2009 (sửa đổi);

41. Luật GD Đại học 2012;

42. Mô hình AUN – QA đề cập trong bài viết dịch từ Guide to AUN Actual

Quality Assesment at Programme level- Version No. 20. June. 2011;

43. *MBA trong tầm tay Quản lý chất lượng Toàn diện* – (bản dịch). Stephe Geogre & Arnoil Weimerskirch, (2009);

44. Phạm Thành Nghị (2000), *Quản lý chất lượng giáo dục đại học*. NXB Đại học quốc gia Hà Nội;

45. Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI Đảng Cộng sản Việt Nam;

46. Nghị Quyết 14/2005 về *Đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục đại học giai đoạn 2006-2020*;

47. Nghị quyết của Ban Cán sự Đảng số 05-NQ/BCSD ngày 06/01/2010 *Chương trình hành động triển khai thực hiện nghị quyết 05-NQ/BCSD*;

48. Nghị quyết số 29 – NQ/TW ngày 4/11/2013 Hội nghị Trung ương 8 khóa XI về *Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo*.

49. Lê Đức Ngọc, *Xây dựng Văn hoá chất lượng tạo nội lực cho cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng*, Tạp chí Khoa học GD, số 36, tháng 9-2008;

50. Lê Đức Ngọc (2008), Bài giảng *Văn hoá Tổ chức*, Hà Nội;

51. Lê Đức Ngọc (2008), *Các mô hình quản lý và kiểm định chất lượng giáo dục đại học*, Tài liệu tập huấn cán bộ quản lý đào tạo các trường đại học cao đẳng, Học viện Quản lý giáo dục, Hà Nội;

52. Quyết định số 05/2007/QĐ-BTTTT. Ngày 26/10/2007 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc phê duyệt *Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin Việt Nam đến năm 2020*;

53. Quyết định 1755/QĐ – TTg. Ngày 22/9/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án *Đưa Việt Nam sớm trở thành một nước mạnh về công nghệ thông tin và truyền thông*;

54. Quyết định 698/QĐ-TTg ngày 01/6/ 2009 phê duyệt *Kế hoạch tổng thể phát triển nguồn nhân lực CNTT đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020*;

55. Quyết định số 179/QĐ- BGDĐT ngày 11/01/2010, *Chương trình hành*

động triển khai thực hiện nghị quyết 05-NQ/BCSD;

56. *Quyết định số 1443/QĐ- UBND ngày 26/3/2014, Nâng cao chất lượng giáo dục ĐH – CD tại thành phố HCM 2011 - 2015;*

57. *Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học được ban hành theo Quyết định số 38/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 2/12/2004 của Bộ trưởng Bộ GD và ĐT;*

58. *Quy hoạch phát triển nhân lực Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2011-2020 Tháng 02/2012;*

59. *Sổ tay thực hiện Các hướng dẫn Đảm bảo Chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á –NXB Quốc Gia Hà Nội;*

60. *Tài liệu tập huấn Tự đánh giá cấp chương trình theo bộ tiêu chuẩn AUN – QA tháng 2/2009;*

61. *Tập tài liệu Tự Đánh Giá kiểm định Chất lượng GD – Bộ GD và ĐT – Tháng 10 năm 2009;*

62. Nguyễn Thị Thanh Tâm (2005), *Biện pháp quản lý nhằm nâng cao chất lượng giáo dục mầm non nông thôn theo quan điểm quản lý chất lượng tổng thể*, luận án tiến sĩ giáo dục học, Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục, Hà Nội;

63. Lâm Quang Thiệp (2008), *Hệ thống đảm bảo chất lượng cho giáo dục đại học Việt Nam*, Tài liệu tập huấn cán bộ quản lý đào tạo các trường đại học cao đẳng, Học viện Quản lý giáo dục, Hà Nội;

64. *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên đại học giai đoạn 2010 – 2015- Cổng Thông tin Điện tử - Viện nghiên cứu Lập pháp*

65. *Thường trực Ban điều hành Đề án 1928, 2011 Sổ tay - Nghiệp vụ phổ biến, Giáo dục pháp luật trong ngành giáo dục;*

66. Nguyễn Đức Trí, 2010 *Giáo dục nghề nghiệp- một số vấn đề lý luận và thực tiễn*. NXB Khoa học và Kỹ thuật. Hà Nội;

67. *Từ điển Bách khoa Việt Nam (1995), Tập I, Hội đồng Quốc gia chỉ đạo biên soạn Từ điển Bách khoa Việt Nam, Hà Nội;*

68. *Từ điển Bách khoa Việt Nam (2002), Tập II, Hội đồng Quốc gia chỉ đạo*

biên soạn Từ điển Bách khoa Việt Nam, Hà Nội;

69. *Từ Điển giáo dục học*, Bùi Hiền (2001), NXb Từ điển Bách khoa, Hà Nội.

70. *Từ điển tra cứu toán học và điều khiển học trong kinh tế* (1980), NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội;

71. *Văn bản pháp quy về đào tạo* (Tập 1& 2), (2002), NXB ĐHQG TP. HCM;

72. Viện Nghiên cứu Phát triển giáo dục- Bộ GD-ĐT (2006). Đề tài: *Phương pháp xây dựng chiến lược và chính sách giáo dục vận dụng vào thực tiễn*. Chủ nhiệm đề tài: Đặng Bá Lãm, mã số: B94-38-26, Hà Nội;

73. *Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong trường đại học*. Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục – Bộ Giáo dục và Đào tạo.

74. <http://www.dubaonhanluchcmc.gov.vn/>;

75. <https://vi.wikipedia.org/wiki/Thân-Nhân-Trung>

B. Tài liệu nước ngoài

76. A, N Bennet and M Preedy, 1997 *Organizational Effectiveness and improvement in education*, Philadelphia, Open University Press;

77. Ahmed, S.M (2008), *Quality Culture, College of Engineering & Computing*, Florida International University, Miami, Florida;

78. Edward Sallis (1993), *Total Quality Management in Education*, Kogan Page Educational Management Series, Philadelphia-London;

79. EUA (2006), *Quality Culture in European University: a bottom up approach – Report on the three rounds of the quality culture project 2002 – 2006*;

80 Marmar Mukhopadhyay, 2006 *Total Quality Management in Education*, second edition;

81. Prof. dr. H.Brinksma *Quality And Quality Assurance In Ethiopian Higher Education.pdf*, Published by Cheps/UT, PO. Box217, NL- 7500;

82. Prof. dr. H.Brinksma, 2011 *The Enigma Of Quality In Greek Higher Education.pdf*.

83. Sallis E, 1993 *Total Quality Management in Education*, London, Kogan;

84. Silva Roncelli - Vaupot, 2000 *Leading for Quality, Some Dilemmas and considerations of a Head Teacher*;

85. Taylor, A and F Hill, 1997 *Quality management in education*, in Harris;
86. West-Burnham, J, 1992 *Management Quality in Schools*, Longman;
87. *The Essentials of School Leadership*, Edited by Brent Davies;
88. Tibor. Cszmadia, 2006 *Quality management in Hungarian Higher*

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1
PHIẾU XIN Ý KIẾN NHẬN XÉT
GIẢNG VIÊN & CÁN BỘ QUẢN LÝ

Để có cơ sở trong việc nghiên cứu, đề xuất và có giải pháp triển khai việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường có ngành CNTT tại thành phố HCM. Rất mong Thầy/ Cô (là GV, cán bộ QL) cho biết ý kiến nhận xét của mình về hiện trạng những nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý CL đào tạo ngành CNTT.

Thầy/Cô vui lòng đánh dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo các mức độ: Tốt (1), Khá (2), Trung bình (3), Không đạt (4) và Không rõ (5). Sự góp ý của Thầy/Cô sẽ giúp chúng tôi đề xuất mô hình và nhóm giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT

Cách thức đánh giá của từng chỉ số :

- *Tốt (1): Từ 80% đến 100%*
- *Khá (2): Từ 65% đến cận 80%*
- *Trung bình (3): Từ 50 đến cận 65%*
- *Không đạt (4): < 50%*
- *Không rõ (5)*

S TT	Nội dung	Kết quả thực hiện				
		1	2	3	4	5
A	Tuyển sinh đầu vào					
1	Tiêu chí tuyển sinh rõ ràng					
2	Chính sách tuyển sinh rõ ràng, minh bạch					
3	Chất lượng đầu vào					
4	Xác định mục tiêu học tập của học viên					
B	Đội ngũ giảng viên					
1	Quy trình tuyển chọn giảng viên					
2	Nhận thức về nhiệm vụ giảng dạy					
3	Số lượng phù hợp với nhiệm vụ giảng dạy					
4	Chất lượng đội ngũ giảng viên					
5	Năng lực sư phạm					

6	Năng lực giao tiếp ngoại ngữ					
7	Năng lực nghiên cứu khoa học					
8	Phẩm chất chính trị, đạo đức					
9	Đào tạo, bồi dưỡng					
C	Quản lý mục tiêu đào tạo					
1	Mục tiêu của Trường được công bố công khai					
2	Mục tiêu bảo đảm tính thực tiễn, tính khoa học.					
3	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu trước mắt.					
4	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu lâu dài.					
5	Mục tiêu phù hợp với đặc thù của Trường.					
6	Mục tiêu phù hợp với nhu cầu thị trường tuyển dụng					
D	Quản lý nội dung chương trình					
1	Chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo					
2	Cấu trúc nội dung chương trình					
3	Chất lượng giáo trình đang giảng dạy					
4	Chất lượng tài liệu bổ trợ, tham khảo					
5	Chất lượng giáo trình giảng dạy trên phương tiện					
6	Tỷ lệ thời lượng môn học chung (đại cương)					
7	Thông tin phản hồi về nội dung chương trình					
E	Quản lý điều kiện bảo đảm					
1	Cảnh quan, môi trường giáo dục					
2	Phòng học thực hành tin học chuyên dụng					
3	Phòng học đa phương tiện					
4	Trang thiết bị phục vụ dạy học					
5	Bảo đảm tài liệu giáo trình					
6	Hệ thống thư viện					

7	Hội trường phục vụ sinh hoạt tập thể					
8	Điều kiện làm việc của cán bộ, giảng viên					
9	Điều kiện sinh hoạt của sinh viên					
10	Điều kiện cho sinh viên tự học					
11	Điều kiện vui chơi giải trí					
12	Điều kiện chăm sóc sức khỏe					
F	Quản lý công tác giảng dạy					
1	Phương pháp phù hợp với mục tiêu đào tạo					
2	Phương pháp phù hợp với đối tượng đào tạo					
3	Tiếp cận phương pháp dạy học CNTT					
4	Kết hợp phương pháp hiện đại và truyền thống					
5	Sử dụng phương tiện vào giảng dạy					
6	Hoạt động đổi mới phương pháp dạy và học					
G	Quản lý công tác học tập và rèn luyện sinh viên					
1	Số lượng sinh viên trong lớp (quy định 25 sinh viên/lớp)					
2	Chất lượng nghiên cứu khoa học					
3	Hoạt động tự học					
4	Sinh viên sử dụng trang thiết bị vào học tập					
5	Hoạt động ngoại khóa					
6	Công tác phát triển Đảng					
7	Giáo dục chính trị, tư tưởng					
8	Giáo dục truyền thống					
9	Đánh giá kết quả học tập, rèn luyện					
10	Cập nhật kết quả học tập, rèn luyện					
11	Khen thưởng, kỷ luật kịp thời, công minh					
12	Chất lượng sinh viên tốt nghiệp					

13	Kỹ năng ứng dụng CNTT					
H	Quản lý công tác kiểm tra, đánh giá					
1	Quy trình kiểm tra đánh giá phù hợp với mục tiêu đào tạo					
2	Hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp với mục tiêu đào tạo					
3	Nội dung kiểm tra, thi sát với nội dung giảng dạy					
4	Tổ chức ra đề thi, coi thi, chấm thi					
5	Đánh giá kết quả khách quan công bằng					
6	Quản lý kết quả thi, kiểm tra, đánh giá					
7	Hệ thống chuẩn đánh giá chất lượng					

Ghi chú : Ngoài những nội dung trên, chúng tôi mong nhận được nhiều ý kiến nhận xét khác nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT. Xin Thầy/Cô vui lòng cho biết thêm những nhận xét của cá nhân mình :

.....

Chân thành cảm ơn Thầy/ Cô.

PHỤ LỤC 2

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN

Để có cơ sở trong việc nghiên cứu, đề xuất và có giải pháp triển khai việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường có đào tạo ngành CNTT tại TP. Hồ Chí Minh.

Là sinh viên đang theo học ngành CNTT của Trường. Đề nghị các em cho biết ý kiến đánh giá của mình về hiện trạng những nội dung liên quan đến công tác quản lý chất lượng của Trường (về ngành các em đang theo học).

Các em vui lòng điền dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo các mức độ: Tốt (1), Khá (2), Trung bình (3), Không đạt (4) và Không rõ (5). Sự góp ý của các em sẽ giúp chúng tôi đề xuất mô hình phù hợp nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT.

Cách thức đánh giá của từng chỉ số :

- *Tốt (1): Từ 80% đến 100%* - *Khá (2) : Từ 65% đến cận 80%*
- *Trung bình (3): Từ 50 đến cận 65%* - *Không đạt (4): < 50%*
- *Không rõ (5)*

S TT	Nội dung	1	2	3	4	5
A. Mục tiêu & Chương trình đào tạo						
1	Ngành học có mục tiêu phù hợp với yêu cầu xã hội					
2	Chương trình đào tạo mềm dẻo, tạo thuận lợi cho SV					
3	Nội dung chương trình có khối lượng vừa phải					
4	Tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành hợp lý					
5	SV có đầy đủ thông tin về chương trình đào tạo					
B. Đội ngũ giảng viên						
1	Có kiến thức chuyên môn tốt, cập nhật					
2	Có phương pháp sư phạm tốt					

3	Đầy nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV					
4	Thực hiện tốt giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy					
5	Được đánh giá đúng, công bằng trong kiểm tra, thi					
C. Khóa học đã:						
1	Đáp ứng được các mục tiêu đào tạo của ngành					
2	Cung cấp cho SV đủ những kiến thức cần thiết, cập nhật					
3	Giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách					
4	Giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp					
5	Tạo cho SV sự tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp					
D. Quản lý & Phục vụ đào tạo						
1	Công tác đào tạo của Ngành học tạo thuận lợi cho SV					
2	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ phục vụ SV tốt					
3	Thư viện có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học					
4	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập					
5	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ thực tập, thực hành					
E. Sinh hoạt và đời sống						
1	Hoạt động Đoàn và Hội có tác dụng tốt, thiết thực					
2	Đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của SV					
3	Đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của SV					
4	Đáp ứng tốt nhu cầu ăn, ở của SV					
5	Chăm lo tốt sức khỏe của SV					

Ý kiến khác

1. Suy nghĩ của SV về chất lượng đào tạo của Khoa CNTT.
 - a. Rất hài lòng
 - b. Hài lòng
 - c. Tạm hài lòng
 - b. Không hài lòng
2. Ý kiến SV thấy có những môn học nào trong chương trình đào tạo xét thấy không cần thiết?

-
3. Ý kiến SV thấy môn học nào trong chương trình đào tạo cần được tăng thêm thời lượng?

-
4. Ý kiến SV thấy môn học nào cần được bổ sung thêm vào chương trình đào tạo?

-
5. Để SV ngành CNTT học tập, rèn luyện và sinh hoạt tốt hơn thì Khoa cần phải làm những gì?

.....

Ghi chú : Ngoài những nội dung trên, chúng tôi mong nhận được nhiều ý kiến nhận xét khác nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT. Rất mong các em cho biết thêm những nhận xét của cá nhân mình :

.....

Chân thành cảm ơn các em.

PHỤ LỤC 3

PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ MÔN HỌC

(Tên môn học.....)

Đề nghị sinh viên cho biết một số thông tin chung về môn học.

1- Họ và tên giảng viên tham gia giảng dạy :.....

2- Thời lượng môn học :.....

3- Học kỳ..... Năm học.....

4- Lớp.....

Thang điểm đánh giá :

<i>- Rất đồng ý</i>	5	<i>- Không đồng ý</i>	2
<i>- Đồng ý</i>	4	<i>- Phản đối</i>	1
<i>- Không đồng ý, không phản đối</i>	3	<i>- Rất phản đối</i>	0

STT	Nội dung	Điểm					
		5	4	3	2	1	0
1	Nội dung môn học được trình bày đầy đủ theo đề cương (không lược bỏ, cắt xén)						
2	Giảng viên trình bày mục đích, yêu cầu của từng bài học một cách rõ ràng						
3	Kiến thức khoa học liên quan đến môn học được cập nhật trong bài giảng						
4	Giảng viên trình bày nội dung bài giảng rõ ràng và dễ hiểu						
6	Giảng viên thường liên hệ thực tế khi giảng bài						
7	Giảng viên khuyến khích SV phát biểu hoặc đặt câu hỏi trong giờ học						

8	Giảng viên thường giới thiệu và khuyến khích sinh viên khai thác các nguồn tài liệu mở						
9	Giảng viên sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ dạy-học						
10	Giảng viên áp dụng đa dạng phương pháp dạy học nhằm tích cực hoá người học						
11	Giảng viên đảm bảo kế hoạch giảng dạy theo lịch trình (không cắt bớt giờ dạy)						
12	Giảng viên sử dụng giờ dạy trên lớp hiệu quả						
13	Giảng viên thường xuyên nhận xét/chỉnh sửa bài kiểm tra/bài tập của SV						
14	Sinh viên được công bố điểm đánh giá quá trình trước khi thi học phần						
15	Giảng viên giải đáp thỏa đáng những thắc mắc liên quan môn học của SV						
16	Các giờ thảo luận/thuyết trình được tổ chức có hiệu quả						
17	Giảng viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với SV						

* Những nhận xét và kiến nghị khác (nếu có): Sinh viên nhận xét có thể ghi tên hoặc không .

PHỤ LỤC 4

PHIẾU KHẢO SÁT

MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN THEO TIẾP CẬN TIẾP CẬN TQM

Để có cơ sở thực tiễn trong việc nghiên cứu, đề xuất các giải pháp triển khai mô hình nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin tại các trường có ngành Công nghệ Thông tin. Rất mong Thầy/ Cô (là CBQL, GV) cho biết ý kiến nhận xét của mình về những nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin.

Thầy/Cô vui lòng đánh dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo các mức độ: Cần thiết, Không cần thiết và Tính cấp thiết, Tính khả thi. Sự góp ý của Thầy/Cô sẽ giúp chúng tôi đề xuất mô hình và nhóm giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng đào tạo ngành Công nghệ Thông tin.

1. Nội dung xin ý kiến đánh giá cho mô hình

Nội dung đánh giá	Cần thiết	Kh. cần thiết
<i>Quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT trong các trường cao đẳng tại thành phố Hồ Chí Minh theo tiếp cận TQM</i>		

2. Nội dung xin ý kiến đánh giá cho nhóm giải pháp triển khai mô hình

Số TT	Nội dung giải pháp	Tính cần thiết	Tính khả thi
A. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng			
1	<i>Xây dựng các văn bản qui phạm nội bộ</i>		
2	<i>Xây dựng tiêu chí đánh giá CL</i>		
B. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo			
3	<i>Thành lập Ban Đảm bảo Chất lượng đào tạo</i>		

4	<i>Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo</i>		
5	<i>Rà soát đội ngũ, phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong đơn vị</i>		
6	<i>Đánh giá và điều chỉnh việc triển khai kế hoạch</i>		
C. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động			
7	<i>Bổ sung trang thiết bị cho việc triển khai QLCL</i>		
8	<i>Xây dựng phương án tăng cường CSVC cho việc thực hiện QLCL</i>		
9	<i>Cơ chế chính sách và kiểm tra đánh giá</i>		
D. Nâng cao năng lực cán bộ quản lý chất lượng đào tạo			
10	<i>Bồi dưỡng kiến thức về quản lý CL cho cán bộ đơn vị</i>		
11	<i>Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa CL</i>		
12	<i>Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý CL đào tạo</i>		
E. Xây dựng Văn hóa Chất lượng			
13	<i>Xác lập giá trị cốt lõi</i>		
14	<i>Tạo lập các quy ước văn hóa nhà trường</i>		
15	<i>Tạo lập môi trường văn hóa nhà trường</i>		

Chân thành cảm ơn quý Thầy/Cô.

PHỤ LỤC 5
BỘ CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ
QLCL ĐÀO TẠO NGÀNH CNTT THEO TIẾP CẬN TQM

ST T	NỘI DUNG	ĐIỂM				
		5	4	3	2	1
Tiêu chuẩn 1: Xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT.						
	Tiêu chí 1.1: Mục tiêu và kế hoạch trong công tác QLCL đào tạo ngành CNTT phải được xác định rõ ràng, cụ thể trong đầu mỗi năm học					
	- Có văn bản chính thức xác định mục tiêu, nhiệm vụ và chỉ tiêu cụ thể vào đầu mỗi năm học trong công tác QLCL của khoa;					
	- Mục tiêu, nhiệm vụ và chỉ tiêu cụ thể được công bố công khai;					
	- Vào cuối năm học, có tổng kết đánh giá mức độ và hiệu quả thực hiện QLCL đào tạo của đơn vị.					
Tiêu chí 1.2: Xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị để mọi người cảm thông, chia sẻ và cùng nhau chịu trách nhiệm chung.						
	- Trên cơ sở triết lý của TQM, cần sự đồng thuận (thông qua nhận thức) của từng thành viên trong đơn vị để xây dựng tốt văn hóa chất lượng;					
	- Thiết lập biểu đồ xương cá, thể hiện toàn bộ kế hoạch cần thực hiện trong suốt năm học để dễ dàng nhìn thấy những mặt tồn tại và có kế hoạch “ <i>Cải tiến liên tục</i> ”;					
	- Vận dụng vòng tròn Deming trong suốt quá trình					

	QLCL để kịp thời điều chỉnh các sai sót ngay từ đầu nhằm nâng cao được quá trình QLCL.					
Tiêu chuẩn 2: Tổ chức triển khai hoạt động QLCL đào tạo						
	Tiêu chí 2.1: Tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM.					
	- Có tổ chức hội thảo chuyên đề các mô hình QLCL để mọi thành viên trong đơn vị quán triệt những nét cơ bản về việc vận dụng mô hình tiếp cận TQM trong qua trình QL của từng thành viên;					
	- Từng thành viên trong đơn vị vạch ra các công việc cụ thể của bản thân trên tinh thần “ <i>Văn hóa chất lượng</i> ” luôn là kim chỉ nam.					
	Tiêu chí 2.2: Triển khai việc thực hiện kế hoạch QLCL đào tạo của đơn vị.					
	- Với sự đồng thuận và chia sẻ, các thành viên của đơn vị thống nhất kế hoạch QLCL chung ngay từ đầu năm học. Trên cơ sở đó, từng thành viên xây dựng kế hoạch triển khai theo từng tháng, từng học kỳ,					
	- Thực hiện một biểu đồ xương cá để mọi thành viên nhìn rõ được nhiệm vụ của mình và thực hiện tốt với kết quả cuối cùng làm tốt công tác QLCL đào tạo.					
	Tiêu chí 2.3: Định kỳ có thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá công tác QLCL đào tạo.					
	- Cuối học kỳ, đơn vị có tổ chức sơ kết và cuối năm học tổ chức tổng kết nhằm đánh việc thực hiện kế hoạch.					
	- Về phía nhà trường cũng qua việc rút kinh nghiệm này có thể định hướng được công tác tuyển sinh và					

	công tác đào tạo của Trường trong năm học tới.					
Tiêu chuẩn 3: Chỉ đạo thực hiện công tác QLCL đào tạo.						
	Tiêu chí 3.1: Hiệu trưởng nhà trường là người chịu trách nhiệm vai trò chỉ đạo việc thực hiện công tác QLĐT đào tạo.					
	- Trưởng khoa CNTT là người chịu trách nhiệm trước HT về việc triển khai thực hiện QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM;					
	- Có sự phối hợp và tranh thủ lấy ý kiến của mọi thành viên của khoa trong việc xây dựng việc triển khai kế hoạch QLCLĐT;					
	- Để thực hiện tốt QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM, điều quan trọng phải quan tâm theo 3 phương pháp tiếp cận chủ yếu, đó là: tiếp cận hệ thống; tiếp cận theo quá trình đào tạo từ (đầu vào – quá trình dạy học – đầu ra) và phương pháp tiếp cận theo nhu cầu xã hội (thị trường lao động).					
	Tiêu chí 3.2: Có hệ thống văn bản quy định về chính sách, chế độ, cơ chế QLCL.					
	- Các quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý được định kỳ kiểm tra, rà soát nhằm bổ sung, điều chỉnh để đạt hiệu quả cao trong QLCL đào tạo;					
	- Các quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý được định kỳ kiểm tra, rà soát nhằm bổ sung, điều chỉnh để đạt hiệu quả cao trong QLCL đào tạo.					
	- Trong quá trình xây dựng kế hoạch QLCL đào tạo phải dựa vào Luật Lao động để thực hiện chế độ theo đúng những quy định đã được ban hành.					
	Tiêu chí 3.3: Các biện pháp QLCL đào tạo phải có					

	tính khả thi và đồng bộ.					
	- Có sự phân công hợp lý, rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ của từng thành viên trong đơn vị;					
	- Xây dựng kế hoạch, quy trình, biện pháp thực hiện QLCL đào tạo mang tính khả thi, hiệu quả trong suốt quá trình QL;					
	- Các biện pháp QLCL luôn được cải tiến trên cơ sở của Chu trình Deming để đạt hiệu quả ngày càng cao trong quá trình QLCL.					
Tiêu chuẩn 4: Hiệu quả của công tác QLCL đào tạo						
	Tiêu chí 4.1: Công tác tuyển sinh đầu vào - quá trình đào tạo – đầu ra và giải quyết việc làm sau tốt nghiệp.					
	- Công tác tuyển sinh đầu vào thực hiện theo kế hoạch tuyển sinh của nhà trường trên cơ sở chỉ tiêu đã được phân bổ;					
	- Các SV đều đạt “ <i>Chuẩn đầu ra</i> ” nhà trường đã ban hành; có trên 70% SV có việc làm đúng ngành nghề đã được đào tạo sau khi tốt nghiệp.					
	Tiêu chí 4.2: Mục đích, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo luôn được cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp với “ <i>chuẩn đầu ra</i> ” nhà trường đã ban hành.					
	- Mục tiêu đào tạo, nội dung chương trình đào tạo ngành CNTT được điều chỉnh cập nhật kịp thời với sự phát triển khoa học và công nghệ;					
	- Sinh viên được rèn luyện kỹ năng nghề một cách chuyên sâu, có tác phong công nghiệp, hiểu biết về văn hóa nghề nghiệp và văn hóa DN trong môi trường thực tế.					

	Tiêu chí 4.3: Đánh giá quá trình người học					
	- Trong quá trình QLCL đào tạo luôn quan tâm đến sự tiến bộ của SV qua các kỳ thi giữa kỳ và kết thúc của từng môn học kể cả quá trình kiến tập và thực tập tại các doanh nghiệp và kết quả. Việc đánh giá SV có xem xét đến sự tiến bộ của người học trong suốt quá trình học kể cả việc đánh giá kiểm tra đầu ra.					
	Tiêu chí 4.4: Tăng cường cơ sở vật chất; trang thiết bị giảng dạy.					
	- Các thiết bị đào tạo được tăng cường để SV được tiếp cận với những thiết bị hiện đại, công nghệ mới;					
	- Trang thiết bị giảng dạy đáp ứng theo quy mô đào tạo, bảo đảm đúng các tỷ lệ theo quy định về SV/thiết bị thực hành.					
	Tiêu chí 4.5: Đội ngũ GV được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm thực tế.					
	- Đội ngũ GV được đầu tư, bồi dưỡng nâng cao trình độ sư phạm, khả năng nghiên cứu khoa học và tham gia xây dựng chương trình đào tạo;					
	- Đội ngũ GV được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm khi được tiếp cận với thiết bị công nghệ sản xuất hiện đại và tiếp cận môi trường sản xuất thực tế;					
	- Đội ngũ GV phối hợp với các doanh nghiệp cùng nhau xây dựng chương trình cho phù hợp với nhu cầu thực tế, đồng thời cùng doanh nghiệp giảng dạy thực hành.					
Tiêu chuẩn 5: Đánh giá tính bền vững của QLCL đào tạo theo tiếp cận						

TQM.					
	Tiêu chí 5.1: Những hoạt động của quá trình QLCL đào tạo và các biện pháp thực hiện.				
	- Nội dung và biện pháp thực hiện QLCL đào tạo;				
	- Đạt mục tiêu QLCL đào tạo với chất lượng, hiệu quả cao;				
	- Tiết kiệm, hiệu quả đầu tư cao, chi phí cho đào tạo thấp.				
	Tiêu chí 5.2: Hiệu quả đối với nhà trường.				
	- Thực hiện tốt Sứ mạng và Tầm nhìn của nhà trường;				
	- Hoàn thành hiệu quả “ <i>Chuẩn đầu ra</i> ” và “ <i>Ba công khai</i> ” nhà trường đã cam kết với Bộ GD và ĐT và với xã hội;				
	- Khẳng định được thương hiệu của nhà trường.				
	Tiêu chí 5.3: Hiệu quả đối SV				
	- Số SV có việc làm đúng ngành nghề sau tốt nghiệp với tỷ lệ cao;				
	- Sinh viên được học tập với kiến thức mới (thường xuyên được cập nhật), tiên tiến và hiện đại phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế tri thức;				
	- Sinh viên được thực hành với các thiết bị hiện đại phù hợp với sự thay đổi liên tục của công nghệ.				

Hướng dẫn thực hiện: Để đánh giá hiệu quả việc “*Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng*” của giải pháp “*Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng*” Bộ tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM có 5 tiêu chuẩn, cụ thể như sau:

Tiêu chuẩn 1: có 2 tiêu chí (10 điểm)

Tiêu chuẩn 2: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tiêu chuẩn 3: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tiêu chuẩn 4: có 5 tiêu chí (25 điểm)

Tiêu chuẩn 5: có 3 tiêu chí (15 điểm)

Tổng cộng có 5 tiêu chuẩn với 16 tiêu chí. Mỗi tiêu chí có các chỉ số khác nhau.

Số điểm chuẩn cho mỗi chỉ số từ thấp nhất là 1 đến cao nhất là 5. Trong đó:

- Điểm 1 là: Rất yếu;
- Điểm 2 là: Yếu;
- Điểm 3 là: Trung bình;
- Điểm 4 là: Khá;
- Điểm 5 là: Tốt.

Tổng số điểm đánh giá tối đa của bộ tiêu chuẩn là 80 điểm.

Hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo được đánh giá theo các mức sau:

- Không đạt: Nếu có số điểm dưới 50% tổng điểm của các tiêu chuẩn;
- Đạt: Nếu có số điểm trên 50% tổng điểm của các tiêu chuẩn (tất cả các tiêu chuẩn phải trên 50% điểm);
- Tốt: Nếu có số điểm trên 80% tổng điểm của các tiêu chuẩn.

PHỤ LỤC 6

PHIẾU XIN Ý KIẾN CBQL & GV VỀ GIẢI PHÁP

“NÂNG CAO NĂNG LỰC CBQL ĐÀO TẠO” (trước và sau thử nghiệm)

S T T	Nội dung	Kết quả					
		Cần thiết		Không cần thiết		Không ý kiến	
		SL	%	SL	%	SL	%
I. Bồi dưỡng kiến thức về QLCL cho cán bộ đơn vị							
	<i>Thầy/Cô hiểu biết gì:</i>						
1	- Về các cấp độ quản lý chất lượng.						
2	- Về các mô hình QLCL theo TQM và ISO						
3	- Về các nhà nghiên cứu chất lượng như Feigenbaum, Shewhart, Deming,						
4	- Về vai trò quan trọng của vòng tròn Deming, của việc cải tiến liên tục, của văn hóa CL trong đơn vị						
5	- Về đánh giá chất lượng theo AUN – QA, nhất là vai trò quan trọng của đánh giá cấp chương trình trong giai đoạn hiện nay của GDDH ở nước ta hiện nay.						
6	- Về các văn bản quy phạm (đính kèm) trong quá trình quản lý CLĐT của ngành học. Ý kiến Thầy/Cô thế nào?						
7	- Về việc luôn tham khảo, nghiên cứu các QĐ, NQ, TT mà Bộ GD & ĐT ban hành để áp dụng trong quá trình QLĐT (công việc Thầy/Cô đang làm)						

II. Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa CL						
	<i>Thầy/Cô nhận thức như thế nào về văn hóa chất lượng và nó có vai trò quan trọng trong công tác QLĐT của đơn vị không?</i>					
8	vai trò quan trọng trong việc triển khai QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM					
9	-Tạo được bầu không khí cởi mở, gần gũi và mọi thành viên trong đơn vị cùng làm việc, cùng chịu trách nhiệm và giúp đỡ nhau hoàn thành công việc đạt mục đích tốt nhất có thể.					
III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai QLCL đào tạo						
	<i>Thầy/Cô (Cán bộ quản lý đào tạo) nhận thức thế nào về các vấn đề được nêu sau đây:</i>					
10	- Nhận thức tốt về QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM.					
	- Nắm vững quy trình QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM					
11	- Đánh giá được mức độ tiến bộ của SV thông qua quá trình QLCL theo tiếp cận TQM					
12	- Nắm chắc kết quả đào tạo theo học chế tín chỉ (QC 43)					
13	- Hiểu biết rõ chất lượng giảng viên đang giảng dạy					
14	- Có kế hoạch hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo					
15	- Tổ chức lấy ý kiến GV và SV (khi kết thúc môn)					
16	- Có kế hoạch cải tiến quá trình quản lý					

PHỤ LỤC 7

**KẾT QUẢ TỔNG HỢP PHIẾU XIN Ý KIẾN
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN & CÁN BỘ QUẢN LÝ**

Để có cơ sở thực tiễn trong việc nghiên cứu, đề xuất và giải pháp triển khai mô hình nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT tại các trường có ngành CNTT, là GV, cán bộ quản lý. Rất mong Thầy/ Cô cho biết ý kiến nhận xét của mình về những nội dung liên quan đến lĩnh vực QLCL đào tạo ngành CNTT.

Thầy/Cô vui lòng đánh dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo các mức độ: Tốt (T), Khá (K), Trung bình (TB), Không đạt (KĐ) và không rõ (KR). Sự góp ý của Thầy/Cô sẽ giúp chúng tôi đề xuất mô hình và nhóm giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT

Cách thức đánh giá của từng chỉ số :

- Tốt: Từ 80% đến 100%
- Khá: Từ 65% đến cận 80%
- Trung bình: Từ 50 đến cận 65%
- Không đạt: < 50%

STT	Nội dung	Kết quả								
		T		K		TB		KĐ		KR
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL
A. Tuyển sinh đầu vào										
1	Tiêu chí tuyển sinh	167	34.1	194	39.6	129	26.3	0	0	
2	Chính sách tuyển sinh	157	32.0	167	34.1	166	33.9	0	0	
3	Chất lượng đầu vào	28	5.7	186	38.0	275	56.1	107	21.8	
4	Xác định mục tiêu học tập của sinh viên	53	10.8	105	21.4	239	48.8	93	19.0	
B. Đội ngũ giảng viên										
1	Quy trình tuyển chọn giảng viên	114	23.3	153	31.2	223	45.5	0	0.0	
2	Nhận thức về nhiệm vụ	167	34.1	191	39.0	119	24.3	13	2.7	

	giảng dạy									
3	Số lượng phù hợp với nhiệm vụ giảng dạy	115	23.5	169	34.5	185	37.8	0	0.0	
4	Chất lượng đội ngũ giảng viên	152	31.0	327	66.7	163	33.3	21	4.3	
5	Năng lực sư phạm	154	31.4	177	36.1	159	32.4		0.0	
6	Năng lực giao tiếp ngoại ngữ	45	9.2	62	12.7	131	26.7	252	51.4	
7	Năng lực nghiên cứu khoa học	37	7.6	65	13.3	201	41.0	187	38.2	
8	Phẩm chất chính trị, đạo đức	100	20.4	142	29.0	244	49.8	4	0.8	
9	Đào tạo, bồi dưỡng	38	7.8	100	20.4	179	36.5	173	35.3	
C. Quản lý mục tiêu đào tạo										
1	Mục tiêu của Trường được công bố công khai	197	40.2	211	43.1	82	16.7		0.0	
2	Mục tiêu bảo đảm tính thực tiễn, tính khoa học.	115	23.5	158	32.2	192	39.2	25	5.1	
3	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu trước mắt.	116	23.7	145	29.6	217	44.3	12	2.4	
4	Mục tiêu đáp ứng nhu cầu lâu dài.	83	16.9	110	22.4	224	45.7	73	14.9	
5	Mục tiêu phù hợp với đặc thù của Trường.	143	29.2	147	30.0	175	35.7	25	5.1	
D. Quản lý nội dung chương trình										
1	Chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo	142	29.0	145	29.6	168	34.3	35	7.1	
2	Cấu trúc nội dung chương trình	170	34.7	180	36.7	140	28.6		0.0	
3	Chất lượng giáo trình đang giảng dạy	122	24.9	146	29.8	210	42.9	12	2.4	

4	Chất lượng tài liệu hỗ trợ, tham khảo	90	18.4	134	27.3	208	42.4	58	11.8	
5	Chất lượng giáo trình giảng dạy trên phương tiện	114	23.3	136	27.8	183	37.3	57	11.6	
6	Tỷ lệ thời lượng môn học chung với môn ngoại ngữ	79	16.1	92	18.8	203	41.4	116	23.7	
7	Thông tin phản hồi về nội dung chương trình	57	11.6	94	19.2	156	31.8	183	37.3	
E. Quản lý điều kiện bảo đảm										
1	Cảnh quan, môi trường giáo dục	174	35.5	182	37.1	104	21.2	30	6.1	
2	Phòng học ngoại ngữ chuyên dụng	90	18.4	142	29.0	147	30.0	111	22.7	
3	Phòng học đa phương tiện	69	14.1	71	14.5	83	16.9	267	54.5	
4	Trang thiết bị phục vụ dạy học	122	24.9	165	33.7	160	32.7	43	8.8	
5	Bảo đảm tài liệu giáo trình	110	22.4	160	32.7	205	41.8	15	3.1	
6	Hệ thống thư viện	137	28.0	146	29.8	164	33.5	43	8.8	
7	Hội trường phục vụ sinh hoạt tập thể	159	32.4	150	30.6	159	32.4	22	4.5	
8	Điều kiện làm việc của cán bộ, giảng viên	100	20.4	149	30.4	162	33.1	79	16.1	
9	Điều kiện ăn ở của học viên	82	16.7	95	19.4	109	22.2	204	41.6	
10	Điều kiện cho học viên tự học	73	14.9	96	19.6	180	36.7	141	28.8	
11	Điều kiện vui chơi giải trí	52	10.6	143	29.2	126	25.7	169	34.5	
12	Điều kiện chăm sóc sức khỏe	79	16.1	107	21.8	170	34.7	134	27.3	

F. Quản lý công tác giảng dạy										
1	Phương pháp phù hợp với mục tiêu đào tạo	108	22.0	191	39.0	177	36.1	14	2.9	
2	Phương pháp phù hợp với đối tượng đào tạo	116	23.7	169	34.5	149	30.4	56	11.4	
3	Tiếp cận phương pháp dạy học ngoại ngữ tích cực	40	8.2	95	19.4	159	32.4	196	40.0	
4	Kết hợp phương pháp hiện đại và truyền thống	101	20.6	160	32.7	197	40.2	32	6.5	
5	Sử dụng phương tiện vào giảng dạy	131	26.7	175	35.7	170	34.7	14	2.9	
6	Hoạt động đổi mới phương pháp dạy và học	85	17.3	140	28.6	206	42.0	59	12.0	
G. Quản lý công tác học tập và rèn luyện học viên										
1	Số lượng học viên trong lớp (quy định 25 HV/Lớp)	22	4.5	50	10.2	76	15.5	342	69.8	
2	Chất lượng NCKH và làm KLTN	35	7.1	113	23.1	200	40.8	142	29.0	
3	Hoạt động tự học	64	13.1	117	23.9	172	35.1	137	28.0	
4	Sinh viên sử dụng trang tập	60	12.2	94	19.2	172	35.1	164	33.5	
5	Hoạt động ngoại khóa	40	8.2	101	20.6	170	34.7	179	36.5	
6	Công tác phát triển Đảng	36	7.3	86	17.6	225	45.9	143	29.2	
7	Giáo dục chính trị, tư tưởng	126	25.7	168	34.3	174	35.5	22	4.5	
8	Giáo dục truyền thống	82	16.7	143	29.2	211	43.1	54	11.0	
9	Đánh giá kết quả học tập, rèn luyện	163	33.3	182	37.1	145	29.6		0.0	
10	Cập nhật kết quả học tập, rèn luyện	131	26.7	180	36.7	167	34.1	12	2.4	
11	Khen thưởng, kỷ luật kịp	35	7.1	94	19.2	219	44.7	142	29.0	

	thời, công minh									
12	Chất lượng sinh viên tốt nghiệp	50	10.2	122	24.9	149	30.4	69	14.1	
H. Quản lý công tác kiểm tra, đánh giá										
1	Quy trình kiểm tra đánh giá phù hợp với mục tiêu ĐT	133	27.1	180	36.7	164	33.5	13	2.7	
2	Hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp với mục tiêu ĐT	106	21.6	118	24.1	242	49.4	24	4.9	
3	Nội dung kiểm tra, thi sát với nội dung giảng dạy	110	22.4	148	30.2	223	45.5	9	1.8	
4	Tổ chức ra đề thi, coi thi, chấm thi	145	29.6	190	38.8	155	31.6		0.0	
5	Đánh giá kết quả khách quan công bằng	91	18.6	182	37.1	213	43.5	4	0.8	
6	Quản lý kết quả thi, kiểm tra, đánh giá	160	32.7	178	36.3	132	26.9	20	4.1	
7	Hệ thống chuẩn đánh giá chất lượng	91	18.6	142	29.0	166	33.9	92	18.8	

PHỤ LỤC 8
KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT TỔNG HỢP
SINH VIÊN VỀ MÔN HỌC

Đề nghị sinh viên cho biết một số thông tin chung về môn học.

5- Họ và tên giảng viên tham gia giảng dạy :.....

6- Thời lượng môn học :.....

7- Học kỳ..... Năm học.....

8- Lớp.....

Thang điểm đánh giá :

<i>- Rất đồng ý</i>	5	<i>- Không đồng ý</i>	2
<i>- Đồng ý</i>	4	<i>- Phản đối</i>	1
<i>- Không đồng ý, không phản đối</i>	3	<i>- Rất phản đối</i>	0

STT	Nội dung	Kết quả									
		5		4		3		2		1	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	S	%
1	Nội dung môn học được trình bày đầy đủ theo đề cương (không lược bỏ, cắt xén)	499	36.6	468	34.3	337	24.7	61	4.5		
2	Giảng viên trình bày mục đích, yêu cầu của từng bài học một cách rõ ràng	441	32.3	491	36.0	336	24.6	97	7.1		
3	Kiến thức khoa học liên quan đến môn học được cập nhật trong bài giảng	454	33.3	533	39.0	335	24.5	43	3.2		

4	Giảng viên trình bày nội dung bài giảng rõ ràng và dễ hiểu	496	36.3	429	31.4	397	29.1	43	3.2		
5	Giảng viên thường liên hệ thực tế khi giảng bài	482	35.3	460	33.7	296	21.7	127	9.3		
6	Giảng viên khuyến khích SV phát biểu hoặc đặt câu hỏi trong giờ học	397	29.1	449	32.9	390	28.6		0.0		
7	Giảng viên thường giới thiệu và khuyến khích sinh viên khai thác các nguồn tài liệu mở	243	17.8	480	35.2	567	41.5	75	5.5		
8	Giảng viên sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ dạy-học	569	41.7	413	30.3	316	23.2	67	4.9		
9	Giảng viên áp dụng đa dạng phương pháp dạy học nhằm tích cực hoá người học	363	26.6	461	33.8	480	35.2	61	4.5		
10	Giảng viên đảm bảo kế hoạch giảng dạy theo lịch trình (không cắt bớt giờ dạy)	406	29.7	626	45.9	307	22.5	26	1.9		
11	Giảng viên sử dụng giờ dạy trên lớp hiệu quả	352	25.8	683	50.0	300	22.0	30	2.2		
12	Giảng viên thường xuyên nhận xét/chỉnh	337	24.7	543	39.8	428	31.4	57	4.2		

	sửa bài kiểm tra/bài tập của SV										
13	Sinh viên được công bố điểm đánh giá quá trình trước khi thi học phần	534	39.1	750	54.9	60	4.4	21	1.5		
14	Giảng viên giải đáp thỏa đáng những thắc mắc liên quan môn học của SV	262	19.2	546	40.0	490	35.9	67	4.9		
15	Các giờ thảo luận/thuyết trình được tổ chức có hiệu quả	375	27.5	506	37.1	456	33.4	28	2.1		
16	Giảng viên có thái độ trọng và ứng xử đúng mực với SV	479	35.1	624	45.7	343	25.1	19	1.4		

PHỤ LỤC 9
KẾT QUẢ TỔNG HỢP
PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN

Để có cơ sở trong việc nghiên cứu, đề xuất và có giải pháp triển khai việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường có đào tạo ngành CNTT tại TP. Hồ Chí Minh

Là sinh viên đang theo học ngành CNTT của Trường. Đề nghị các em cho biết ý kiến đánh giá của mình về những nội dung liên quan đến công tác QLCL đào tạo của Trường (về ngành các em đang theo học).

Các em vui lòng điền dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo các mức độ: Tốt (1), Khá (2), Trung bình (3), Không đạt (4) và Không rõ (5). Sự góp ý của các em sẽ giúp chúng tôi đề xuất mô hình phù hợp nâng cao chất lượng đào tạo ngành CNTT.

Cách thức đánh giá của từng chỉ số :

- *Tốt (1): Từ 80% đến 100%*
- *Khá (2) : Từ 65% đến cận 80%*
- *Trung bình (3): Từ 50 đến cận 65%*
- *Không đạt (4): < 50%*
- *Không rõ (5)*

ST T	Nội dung	Kết quả									
		T		K		TB		KD		KR	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
A. Mục tiêu & Chương trình đào tạo											
1	Ngành học có mục tiêu phù hợp với yêu cầu xã hội	360	26.4	508	37.2	428	31.4	37	2.7	32	2.3
2	Chương trình đào tạo mềm dẻo, tạo thuận lợi cho SV	299	21.9	487	35.7	472	34.6	127	9.3		0.0
3	Nội dung chương trình có khối lượng vừa phải	249	18.2	468	34.3	609	44.6	39	2.9		0.0

4	Tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	279	20.4	563	41.2	470	34.4	53	3.9		0.0
5	SV có đầy đủ thông tin về chương trình đào tạo	430	31.5	500	36.6	415	30.4	20	1.5		0.0
B. Đội ngũ giảng viên											
1	Có kiến thức chuyên môn tốt, cập nhật	232	17.0	588	43.1	432	31.6	113	8.3		0.0
2	Có phương pháp sư phạm tốt	451	33.0	386	28.3	496	36.3	15	1.1	17	1.2
3	Đầy nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV	271	19.9	538	39.4	479	35.1	58	4.2	19	1.4
4	Thực hiện tốt giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	317	23.2	574	42.1	380	27.8	94	6.9		0.0
5	Được đánh giá đúng, công bằng trong kiểm tra, thi	363	26.6	500	36.6	361	26.4	111	8.1	30	2.2
C. Khóa học đã:											
1	Đáp ứng được các mục tiêu đào tạo của ngành	282	20.7	412	30.2	514	37.7	125	9.2	32	2.3
2	Cung cấp cho SV đủ những kiến thức cần thiết, cập nhật	261	19.1	426	31.2	462	33.8	158	11.6	58	4.2
3	Giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách	173	12.7	476	34.9	604	44.2	117	8.6	5	0.4
4	Giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	223	16.3	482	35.3	108	7.9	111	8.1	31	2.3
5	Tạo cho SV sự tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	159	11.6	472	34.6	473	34.7	226	16.6	35	2.6

D. Quản lý & Phục vụ đào tạo											
1	Công tác đào tạo của Ngành học tạo thuận lợi cho SV	224	16.4	472	34.6	460	33.7	178	13.0	31	2.3
2	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ phục vụ SV tốt	257	18.8	416	30.5	363	26.6	319	23.4	10	0.7
3	Thư viện có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học	362	26.5	455	33.3	462	33.8	86	6.3		0.0
4	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập	278	20.4	484	35.5	524	38.4	74	5.4		0.0
5	Trường có đủ trang thiết bị phục vụ thực tập, thực hành	265	19.4	477	34.9	554	40.6	69	5.1		0.0
E. Sinh hoạt và đời sống											
1	Hoạt động Đoàn và Hội có tác dụng tốt, thiết thực	207	15.2	368	27.0	448	32.8	290	21.2	52	3.8
2	Đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của SV	161	11.8	260	19.0	407	29.8	472	34.6	65	4.8
3	Đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của SV	239	17.5	264	19.3	354	25.9	508	37.2		0.0
4	Đáp ứng tốt nhu cầu ăn, ở của SV	149	10.9	371	27.2	121	8.9	573	42.0		0.0
5	Chăm lo tốt sức khỏe của SV	186	13.6	406	29.7	620	45.4	153	11.2		0.0

PHỤ LỤC 10
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ QLCL
ĐÀO TẠO NGÀNH CNTT THEO TIẾP CẬN TQM.

ST T	NỘI DUNG	CÁCH TÍNH ĐIỂM				
		5	4	3	2	1
Tiêu chuẩn 1: Xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT.						
	Tiêu chí 1.1: Mục tiêu và kế hoạch trong công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT phải được xác định rõ ràng, cụ thể trong đầu mỗi năm học	95	36	6		
	Tiêu chí 1.2: Xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị để mọi người cảm thông, chia sẻ và cùng nhau chịu trách nhiệm chung.	75	40	15		
Tiêu chuẩn 2: Tổ chức triển khai hoạt động quản lý chất lượng đào tạo						
	Tiêu chí 2.1: Tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.	45	24	45		
	Tiêu chí 2.2: Triển khai việc thực hiện kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo của đơn vị.	90	36	9		
	Tiêu chí 2.3: Định kỳ có thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá công tác quản lý chất lượng đào tạo.	125	20	6		
Tiêu chuẩn 3: Chỉ đạo thực hiện công tác quản lý chất lượng đào tạo.						
	Tiêu chí 3.1: Hiệu trưởng nhà trường là người chịu trách nhiệm vai trò chỉ đạo việc thực hiện công tác quản lý đào tạo.	95	44	0		
	Tiêu chí 3.2: Có hệ thống văn bản quy định về chính sách, chế độ, cơ chế quản lý chất lượng.	130	16	0		
	Tiêu chí 3.3: Các biện pháp quản lý chất lượng	80	28	9		

	đào tạo phải có tính khả thi và đồng bộ.					
Tiêu chuẩn 4: Hiệu quả của công tác quản lý chất lượng đào tạo						
	Tiêu chí 4.1: Công tác tuyển sinh đầu vào - quá trình đào tạo – đầu ra và giải quyết việc làm sau tốt nghiệp.	40	24	9	26	
	Tiêu chí 4.2: Mục đích, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo luôn được cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp với “chuẩn đầu ra” nhà trường đã ban hành.	65	24	12	14	
	Tiêu chí 4.3: Đánh giá quá trình người học	40	48	12	12	
	Tiêu chí 4.4: Tăng cường cơ sở vật chất; trang thiết bị giảng dạy.	35	24	33	24	
	Tiêu chí 4.5: Đội ngũ giảng viên được nâng cao trình độ, kiến thức, kinh nghiệm thực tế.	25	24	51	0	
Tiêu chuẩn 5: Đánh giá tính bền vững của quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận TQM.						
	Tiêu chí 5.1: Những hoạt động của quá trình quản lý chất lượng đào tạo và các biện pháp thực hiện.	45	44	18	8	
	Tiêu chí 5.2: Hiệu quả đối với nhà trường.	75	20	12	12	
	Tiêu chí 5.3: Hiệu quả đối sinh viên	60	20	18	14	
	Tiêu chí 5.2: Hiệu quả đối với nhà trường.					
	- Thực hiện tốt Sứ mạng và Tầm nhìn của nhà trường;	6	15	6	3	
	- Hoàn thành hiệu quả “Chuẩn đầu ra” và “Ba công khai” nhà trường đã cam kết với Bộ GD và ĐT và với xã hội;	6	12	9	3	
	- Khẳng định được thương hiệu của nhà trường.	3	18	9		
	Tiêu chí 5.3: Hiệu quả đối SV					
	- Số SV có việc làm đúng ngành nghề sau tốt	0	0	18	12	

	nghiệp với tỷ lệ cao;					
	- Sinh viên được học tập với kiến thức mới (thường xuyên được cập nhật), tiên tiến và hiện đại phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế tri thức;	6	12	12		
	- Sinh viên được thực hành với các thiết bị hiện đại phù hợp với sự thay đổi liên tục của công nghệ.	0	15	9	6	

PHỤ LỤC 11

**BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN CBQL & GV
VỀ GIẢI PHÁP “NÂNG CAO NĂNG LỰC CBQL ĐÀO TẠO”**

(trước thử nghiệm)

S T T	Nội dung	Kết quả					
		Cần thiết		Không cần thiết		Không ý kiến	
		SL	%	SL	%	SL	%
I. Bồi dưỡng kiến thức về QLCL cho cán bộ đơn vị							
	<i>Thầy/Cô hiểu biết gì:</i>						
1	- Về các cấp độ quản lý chất lượng.	5	16,7	13	43,3	12	40,0
2	- Về các mô hình QLCL theo TQM và ISO	6	22,0	11	36,7	13	41,3
3	- Về các nhà nghiên cứu chất lượng như Feigenbaum, Shewhart, Deming,	11	36,7	10	33,3	9	30,0
4	- Về vai trò quan trọng của vòng tròn Deming, của việc cải tiến liên tục, của văn hóa CL trong đơn vị	8	26,7	9	30,0	13	41,3
5	- Về đánh giá chất lượng theo AUN – QA, nhất là vai trò quan trọng của đánh giá cấp chương trình trong giai đoạn hiện nay của GDĐH ở nước ta hiện nay.	12	40,0	18	60,0	0	0,0
6	- Về các văn bản quy phạm (đính kèm) trong quá trình quản lý CLĐT của ngành học. Ý kiến Thầy/Cô thế nào?	9	30,0	7	23,3	14	46,7
7	- Về việc luôn tham khảo, nghiên cứu các QĐ, NQ, TT mà Bộ GD & ĐT ban hành để áp dụng trong quá trình QLĐT (công việc Thầy/Cô đang làm)	7	23,3	21	70,0	2	6,7

II. Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa CL							
<i>Thầy/Cô nhận thức như thế nào về văn hóa chất lượng và nó có vai trò quan trọng trong công tác QLĐT của đơn vị không?</i>							
8	- Có vai trò quan trọng trong việc triển khai QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM	5	16,7	8	26,7	17	56,6
9	-Tạo được bầu không khí cởi mở, gần gũi và mọi thành viên trong đơn vị cùng làm việc, cùng chịu trách nhiệm và giúp đỡ nhau hoàn thành công việc đạt mục đích tốt nhất có thể.	9	30,0	12	40,0	9	30,0
III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai QLCL đào tạo							
<i>Thầy/Cô (Cán bộ quản lý đào tạo) nhận thức thế nào về các vấn đề được nêu sau đây:</i>							
10	- Nhận thức tốt về QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM.	6	20,0	8	26,7	16	53,3
11	- Nắm vững quy trình QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM	6	20,0	4	13,3	20	66,7
12	- Đánh giá được mức độ tiến bộ của SV thông qua quá trình QLCL theo tiếp cận TQM	0	0,0	12	40,0	18	60,0
13	- Nắm chắc kết quả đào tạo theo học chế tín chỉ (QC 43)	9	30,0	11	36,7	10	33,3
14	- Hiểu biết rõ chất lượng giảng viên đang giảng dạy	5	16,7	16	53,3	9	30,0
15	- Có kế hoạch hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	11	36,7	8	26,6	11	36,7
16	- Tổ chức lấy ý kiến GV và SV (khi kết thúc môn)	14	46,7	10	33,3	6	20,0
17	- Có kế hoạch cải tiến quá trình quản lý	7	23,3	13	43,4	10	33,3

PHỤ LỤC 12
BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN CBQL & GV
VỀ GIẢI PHÁP “NÂNG CAO NĂNG LỰC CBQL ĐÀO TẠO”
(sau thử nghiệm)

S T T	Nội dung	Kết quả					
		Cần thiết		Không cần thiết		Không ý kiến	
		SL	%	S L	%	S L	%
I. Bồi dưỡng kiến thức về QLCL cho cán bộ đơn vị							
	• <i>Thầy/Cô hiểu biết gì:</i>						
1	- Về các cấp độ quản lý chất lượng.	25	83,3	2	6,6	3	10,1
2	- Về các mô hình QLCL theo TQM và ISO	24	72,0	6	18,0	0	0,0
3	- Về các nhà nghiên cứu chất lượng như Feigenbaum, Shewhart, Deming,	19	63,3	5	16,7	6	18,0
4	- Về vai trò quan trọng của vòng tròn Deming, của việc cải tiến liên tục, của văn hóa CL trong đơn vị	26	86,7	4	13,3	0	0,0
5	- Về đánh giá chất lượng theo AUN – QA, nhất là vai trò quan trọng của đánh giá cấp chương trình trong giai đoạn hiện nay của GDĐH ở nước ta hiện nay.	29	96,7	1	3,3	0	0,0
6	- Về các văn bản quy phạm (đính kèm) trong quá trình quản lý CLĐT của ngành học. Ý kiến Thầy/Cô thế nào?	25	83,3	5	16,7	0	
7	- Về việc luôn tham khảo, nghiên cứu các QĐ, NQ, TT mà Bộ GD & ĐT ban hành để áp dụng trong quá trình QLĐT (công việc	17	56,7	8	26,6	5	16,7

	Thầy/Cô đang làm)						
II. Nâng cao nhận thức xây dựng văn hóa CL							
	<i>Thầy/Cô nhận thức như thế nào về văn hóa chất lượng và nó có vai trò quan trọng trong công tác QLĐT của đơn vị không?</i>						
8	- Có vai trò quan trọng trong việc triển khai QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM	19	63,3	6	20,0	5	16,7
9	-Tạo được bầu không khí cởi mở, gần gũi và mọi thành viên trong đơn vị cùng làm việc, cùng chịu trách nhiệm và giúp đỡ nhau hoàn thành công việc đạt mục đích tốt nhất có thể.	24	72,0	2	14,7	4	13,3
III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai QLCL đào tạo							
	<i>Thầy/Cô (Cán bộ quản lý đào tạo) nhận thức thế nào về các vấn đề được nêu:</i>						
10	- Nhận thức tốt về QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM.	21	70,0	6	20,0	3	10,0
11	- Nắm vững quy trình QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM	19	63,3	7	23,3	4	13,4
12	- Đánh giá được mức độ tiến bộ của SV thông qua quá trình QLCL theo tiếp cận TQM	18	60,0	7	23,3	5	16,7
13	- Nắm chắc kết quả đào tạo theo học chế tín chỉ (QC 43)	26	86,7	4	13,3	0	0,0
14	- Hiểu biết rõ chất lượng giảng viên đang giảng dạy	28	93,3	2	6,7	0	0,0
15	- Có kế hoạch hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	29	96,7	0	0,0	1	4,3
16	- Tổ chức lấy ý kiến GV và SV (kết thúc môn)	25	83,3	4	13,3	1	4,3
17	- Có kế hoạch cải tiến quá trình quản lý	21	70,0	5	16,7	4	13,3

PHỤ LỤC 13
Một số chương trình đào tạo ngành CNTT
Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP. HCM

1. Chương trình ngành Truyền Thông và Mạng Máy Tính.

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số T C	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Khoa phụ trách
				Lên lớp		TH /T N	Tự NC		
				LT	TL / BT				
A		Khối kiến thức giáo dục đại cương	36						
I		Lý luận chính trị	12						
1	004001	Những nguyên lý cơ bản của CN Mác – Lênin (HP 1)	3	45			60	ĐC	
2	004002	Những nguyên lý cơ bản của CN Mác – Lênin (HP 2)	4	60			60	004001 ĐC	
3	004003	Tư tưởng Hồ Chí Minh	2	30			60	ĐC	
4	004004	Đường lối cách mạng của Đảng Cộng Sản Việt Nam	3	45			75	ĐC	
II		Khoa học tự nhiên	10						
5	002001	Vật lý đại cương	3	45			120	ĐC	
6	001001	Toán cao cấp	5	75			150	ĐC	
7	001005	Xác suất thống kê	2	30			90	001001 ĐC	
III		Khoa học xã hội và nhân văn	2						
8	008001	Kỹ năng giao tiếp	2	30			60	ĐC	
IV		Ngoại ngữ	12						
9	003001	TOEIC 1	4	60			120	ĐC	
10	003002	TOEIC 2	4	60			120	003001 ĐC	
11	003003	TOEIC 3	4	60			120	003002 ĐC	
V		Giáo dục thể chất	2						
12	006001	Giáo dục thể chất (HP 1)	1	10		35	90	ĐC	

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số T C	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Khoa phụ trách
				Lên lớp		TH /T N	Tự NC		
				LT	TL / BT				
13	006002	Giáo dục thể chất (HP 2)	1	10		35	90		ĐC
VI			13						
Giáo dục quốc phòng			5						
tiết			t						
14	007001	Giáo dục quốc phòng	13	13					ĐC
			5	5					
			tiết	tiết					
B			70						
Khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp									
I			41						
Kiến thức cơ sở khối ngành và ngành									
15	112001	ITE 1	4	45		45	120		CNTT
16	114001	CCNA1	4	45		45	120	112001	CNTT
17	118001	Kỹ thuật lập trình cơ bản	4	45		45	120		CNTT
18	118003	Kỹ thuật lập trình nâng cao	4	45		45	120	118001	CNTT
19	116001	Cấu trúc máy tính	3	45			90	112001	CNTT
20	113001	Toán rời rạc & Lý thuyết đồ thị	3	45			90	001002 118003	CNTT
21	118005	Cấu trúc dữ liệu và thuật toán	3	30		45	100	118003	CNTT
22	114003	CCNA2	3	30		45	120	114001	CNTT
23	117001	Cơ sở dữ liệu	3	30		45	120	118003	CNTT
24	118007	Phương pháp lập trình hướng đối tượng	3	45			90	118005	CNTT
25	118008	Thực hành phương pháp lập trình hướng đối tượng	1			45	45		CNTT
26	116002	Nhập môn Hệ điều hành	2	30			60	116001	CNTT

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số T C	Loại giờ tín chỉ			HP tiên quyết	Khoa phụ trách	
				Lên lớp		TH /T N			Tự NC
				LT	TL / BT				
27	116003	Thực hành Hệ điều hành	1			45	45		CNTT
28	119001	Nhập môn Công nghệ phần mềm	2	30			60	118005	CNTT
29	119002	Thực hành Công nghệ phần mềm	1			45	45		CNTT
II		Kiến thức ngành	12						
30	114005	CCNA3	2	30			60	114003	CNTT
31	114006	Thực hành CCNA3	1			45	45		CNTT
32	114007	CCNA4	2	30			60	114005	CNTT
33	114008	Thực hành CCNA4	1			45	45		CNTT
34	116011	Khai thác và quản trị mạng Unix	2	30			45	114005	CNTT
35	116012	Thực hành Khai thác và quản trị mạng Unix	1			30	30		CNTT
36	114009	Thiết kế mạng	2	30			60	114005	CNTT
37	114010	Thực hành Thiết kế mạng	1			30	30		CNTT
III		Kiến thức bổ trợ <i>(Chọn 2 trong 9 cặp học phần từ 38 đến 46)</i>	6						
38	116015	Lập trình Java	3	45			105	118007	CNTT
39	116018	Mạng thế hệ mới I	3	45			105	114005	CNTT
40	116019	Mạng thế hệ mới II	3	45			105	114007	CNTT
41	116016	Mạng không dây	2	30			60	114005	CNTT
	116017	Thực hành Mạng không dây	1			45	45		CNTT
42	116020	Lập trình ứng dụng mạng	2	30			60	116015	CNTT
	116021	Thực hành Lập trình ứng dụng mạng	1			30	45		CNTT
43	116022	VoIP	2	30			60	114007	CNTT
	116023	Thực hành VoIP	1			30	45	114007	CNTT
44	116024	MPLS	2	30			60	114007	CNTT

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Khoa phụ trách
				Lên lớp		TH /T N	Tự NC		
				LT	TL / BT				
	116025	Thực hành MPLS	1			30	45		CNTT
45	116026	ATM	2	30			60	114007	CNTT
	116027	Thực hành ATM	1			30	45	114007	CNTT
46	116028	IPv6	2	30			60	114007	CNTT
	116029	Thực hành IPv6	1			30	45		CNTT
IV		Tốt nghiệp	11						
47	115011	Thực tập tốt nghiệp	5			225	300		CNTT
Làm khóa luận hoặc chọn học 4 học phần thay thế (6 tín chỉ)									
48	115012	Làm khóa luận	6			270	500		CNTT
49	Học phần thay thế								
	116009	Khai thác và quản trị mạng Windows	2	30			45	114003	CNTT
	116010	Thực hành Khai thác và quản trị mạng Windows	1			45	30		CNTT
	116013	An ninh mạng	2	24	15		60	114007	CNTT
	116014	Thực hành An ninh mạng	1			30	30		CNTT

2. Chương trình ngành Công nghệ Phần mềm

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Khoa phụ trách
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
A		Khối kiến thức giáo dục đại cương	36						
I		Lý luận chính trị	12						
1	004001	Những nguyên lý cơ bản của CN Mác – Lênin (HP 1)	3	45			60		ĐC

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Kh oa phụ trách
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
2	004002	Những nguyên lý cơ bản của CN Mác – Lênin (HP 2)	4	60			60	004001	ĐC
3	004003	Tư tưởng Hồ Chí Minh	2	30			60		ĐC
4	004004	Đường lối cách mạng của Đảng Cộng Sản Việt Nam	3	45			75		ĐC
II Khoa học tự nhiên			10						
5	002001	Vật lý đại cương	3	45			120		ĐC
6	001001	Toán cao cấp	5	75			150		ĐC
7	001005	Xác suất thống kê	2	30			90	001001	ĐC
III Khoa học xã hội và nhân văn			2						
8	008001	Kỹ năng giao tiếp	2	30			60		ĐC
IV Ngoại ngữ			12						
9	003001	TOEIC 1	4	60			120		ĐC
10	003002	TOEIC 2	4	60			120	003001	ĐC
11	003003	TOEIC 3	4	60			120	003002	ĐC
V Giáo dục thể chất			2						
12	006001	Giáo dục thể chất (HP 1)	1	10		35	90		ĐC
13	006002	Giáo dục thể chất (HP 2)	1	10		35	90		ĐC
VI Giáo dục quốc phòng			135 tiết						
14	007001	Giáo dục quốc phòng	135 tiết	135 tiết					ĐC
B Khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp			69						
I Kiến thức cơ sở khối ngành và ngành			41						
15	112001	ITE 1	4	45		45	120		CN

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Kh oa phụ trách
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
									TT
16	114001	CCNA1	4	45		45	120	112001	CN TT
17	118001	Kỹ thuật lập trình cơ bản	4	45		45	120		CN TT
18	118003	Kỹ thuật lập trình nâng cao	4	45		45	120	118001	CN TT
19	116001	Cấu trúc máy tính	3	45			90	112001	CN TT
20	113001	Toán rời rạc & Lý thuyết đồ thị	3	45			90	001002 118003	CN TT
21	118005	Cấu trúc dữ liệu và thuật toán	3	30		45	100	118003	CN TT
22	114003	CCNA2	3	30		45	120	114001	CN TT
23	117001	Cơ sở dữ liệu	3	30		45	120	118003	CN TT
24	118007	Phương pháp lập trình hướng đối tượng	3	45			90	118005	CN TT
25	118008	Thực hành phương pháp lập trình hướng đối tượng	1			45	45		CN TT
26	116002	Nhập môn Hệ điều hành	2	30			60	116001	CN TT
27	116003	Thực hành Hệ điều hành	1			45	45		CN TT
28	119001	Nhập môn Công nghệ phần mềm	2	30			60	118005	CN TT
29	119002	Thực hành Công nghệ phần mềm	1			45	45		CN TT

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Kh oa phụ trách
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
II		Kiến thức ngành	11						
30	110001	Đồ họa ứng dụng	2	30			60	112001	CN TT
31	110002	Thực hành Đồ họa ứng dụng	1			45	45		CN TT
32	121001	Công nghệ Web	3	45			90	118005	CN TT
33	121002	Thực hành Công nghệ Web	2			60	100		CN TT
34	111001	Công nghệ phần mềm nâng cao	2	30			60	119001	CN TT
35	111002	Thực hành Công nghệ phần mềm nâng cao	1			45	45		CN TT
III		Kiến thức bổ trợ <i>(Chọn 2 trong các học phần từ 36 đến 43)</i>	6						
36	114005	CCNA3	2	30			60	114003	CN TT
	114006	Thực hành CCNA3	1			45	45		CN TT
37	115001	SQL Server	2	30			60	117001	CN TT
	115002	Thực hành SQL Server	1			45	45		CN TT
38	115005	Oracle	2	30			60	117001	CN TT
	115006	Thực hành Oracle	1			45	45		
39	115007	Phát triển ứng dụng Client – Server	2	30			60	117001	CN TT

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Kh oa phụ trách
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
	115008	Thực hành Phát triển ứng dụng Client – Server	1			45	45		
40	118011	Lập trình di động	2	24	15		60	111001 118009	CN TT
	118012	Thực hành Lập trình di động	1			45	45		CN TT
41	121003	Công nghệ Web nâng cao	2	24	15		60	121001	CN TT
	121004	Thực hành Công nghệ Web nâng cao	1			30	45		CN TT
42	115003	An toàn bảo mật hệ thống thông tin	2	24	15		60	117001	CN TT
	115004	Thực hành An toàn bảo mật hệ thống thông tin	1			45	45		
43	115009	XML và ứng dụng	2	24	15		60	117001 119001	CN TT
	115010	Thực hành XML và ứng dụng	1			45	45		
IV		Tốt nghiệp	11						
44	115011	Thực tập tốt nghiệp	5			225	300		CN TT
Làm khóa luận hoặc chọn học 3 học phần thay thế (6 tín chỉ)									
45	115012	Làm khóa luận	6			270	500		CN TT
46	Học phần thay thế								
	118009	Xây dựng phần mềm hướng đối tượng	3	45			90	118007 119001	CN TT
	118010	Thực hành Xây dựng phần mềm hướng đối tượng	1			45	45		CN TT

TT	Mã HP	Khối KT/ Tên HP	Số TC	Loại giờ tín chỉ				HP tiên quyết	Kh oa phụ trá ch
				Lên lớp		TH/ TN	Tự NC		
				LT	TL/ BT				
	111003	Quản lý dự án phần mềm	2	30			60	119001	CN TT