

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

Với truyền thống là một đất nước có nền giáo dục lâu đời, 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*”.

- Nghị quyết số 14/2005/NQ/CP ngày 02/11/2005 về đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục ĐH Việt Nam giai đoạn 2006 – 2020;

- 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;

- Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI Đảng Cộng sản Việt Nam đã nêu ra những mục tiêu chủ yếu của GD;

- Chiến lược Phát triển Giáo dục Việt Nam 2011 - 2020 cũng đã nêu rõ những mặt mạnh và những tồn tại của GD.

- 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*”

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

- Hệ thống hoá và phát triển cơ sở lý luận về QLCL đào tạo theo TQM;

- Cụ thể hóa các nội dung về QLCL đào tạo theo tiếp cận.TQM;

- Góp phần thay đổi nhận thức và quan niệm trong công tác quản lý ngành CNTT ở các trường CĐ tại thành phố HCM;

- Đánh giá rõ thực trạng và đề xuất các giải pháp quản lý chất lượng.

1.3. Lịch sử nghiên cứu vấn đề

Nguồn gốc cơ bản của quản lý chất lượng tổng thể là *kiểm soát chất lượng thống kê* do Walter A.Shewhart đề ra và là nền tảng cho chu trình chất lượng *Shewhart*.

W. Edwards Deming biến thể chu trình của Shewhart thành chu trình Deming như sau: Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm soát – Hành động.

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.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Vì sao chất lượng và quản lý chất lượng là mối quan tâm hàng đầu trong GDĐH Việt Nam 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?

- Có những khả năng, lợi ích và những khó khăn nào của việc áp dụng quản lý chất lượng theo tiếp cận TQM;

- 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 thành phố HCM theo tiếp cận TQM?

4. Khách thể và đối tượng nghiên cứu

4.1. Khách thể

Công tác quản lý đào tạo ngành CNTT ở các trường CĐ.

4.2. Đối tượng

Hệ thống QLCL đào tạo ngành CNTT ở các trường CĐ.

5. Giả thuyết khoa học

Quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường cao đẳng hiện nay còn nhiều 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 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 cả nước.

6. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề lý luận quản lý, chất lượng. Xây dựng khung lý thuyết về quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT;
- Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế trong QLCL đào tạo ngành CNTT;
- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường CĐ tại TP. Hồ Chí Minh và đề xuất các giải pháp triển khai.

7. Giới hạn của luận án

Luận án giới hạn trong phạm vi QLCL ngành CNTT trong các trường CĐ tại TP. Hồ Chí Minh tiếp cận TQM.

8. Những luận điểm bảo vệ

- Chất lượng đào tạo ngành CNTT ở các trường CĐ khu vực thành phố HCM còn hạn chế một phần do chưa có hệ thống QLCL 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 CĐ có đào tạo ngành CNTT;
- Hệ thống QLCL đào tạo theo tiếp cận TQM ngành CNTT ở các trường CĐ được đề xuất có cơ sở khoa học, thực tiễn và tính khả thi.

9. Những đóng góp mới của luận án.

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận QLCL theo tiếp cận TQM đối với ngành CNTT;
- Nhận diện những hạn chế, bất cập trong QLCL đào tạo ngành CNTT;
- Đề xuất hệ thống QLCL đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM;
- Đưa ra các giải pháp, từng bước triển khai hệ thống quản lý chất lượng.

10. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

10.1. Các phương pháp tiếp cận

Tiếp cận theo 3 phương pháp 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,...;
- Nghiên cứu Luật GD; các Điều lệ, Quy chế của trường ĐH - CĐ;

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về quản lý;
- 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 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 & 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

Tài liệu tham khảo

Danh sách các công trình nghiên cứu của tác giả

Phụ lục

Chương 1

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

1.1 Tổng quan

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.

Deming đã biến thể chu trình của Shewhart thành chu trình Deming như sau: Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm soát - Hành động.

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

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, ...

1.1.2. Các công trình nghiên cứu ở trong nước

Ở Việt Nam, nhiều tác giả đã nghiên cứu các mô hình quản lý chất lượng trong GDĐH như Nguyễn Đức Chính, Trần Khánh Đức, Phạm Thành Nghị, ...

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

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.

1.1.3.2. Đảm bảo chất lượng qua các nguồn lực

Giai đoạn 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.

1.1.3.3. Đảm bảo chất lượng qua đáp ứng tiêu chuẩn

Lần đầu tiên trong lịch sử giáo dục, Việt Nam 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.

1.2. Các khái niệm cơ bản

1.2.1. Khái niệm về chất lượng

1.2.2. Quản lý và các chức năng của quản lý

1.2.3. Đào tạo và quá trình đào tạo

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

1.3.1. Chất lượng đào tạo.

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

1.3.3. Quản lý chất lượng.

1.3.3.1. Khái niệm về quản lý chất lượng.

1.3.3.2. Quản lý theo quá trình.

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

1.3.4. Các cấp độ quản lý chất lượng

1.3.4.1. Kiểm soát chất lượng.

1.3.4.2. Đảm bảo chất lượng.

1.3.4.3. Quản lý chất lượng tổng thể.

1.4. Các mô hình quản lý chất lượng giáo dục

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

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

1.4.3. Mô hình quản lý của Châu Âu.

1.4.4. Mô hình CIPO.

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

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

1.5.1. Quản lý chất lượng bên trong.

1.5.2. Tự đánh giá.

1.5.3. Đánh giá ngoài.

1.6. Đặc trưng, triết lý và cấu trúc hệ thống quản lý chất lượng tổng thể.

1.6.1. Đặc trưng của mô hình TQM.

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

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

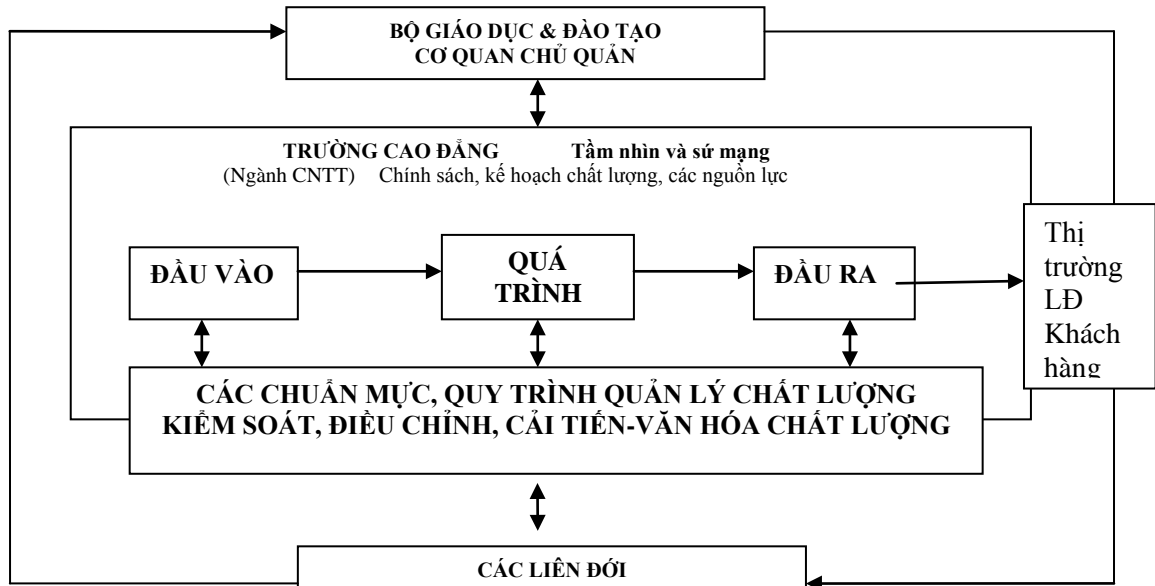
1.6.3.1. Nguyên tắc và các nội dung của hệ thống quản lý chất lượng.

1.6.3.2. Văn hóa tổ chức.

1.6.3.3. Văn hóa Chất lượng.

1.6.4. Cấu trúc hệ thống

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 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.



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

Tiểu kết chương 1

Qua trình bày phân 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 đã 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.

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

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.

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

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

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

2.2.1. Chất lượng tuyển sinh

Một 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.

2.2.2. Chất lượng đội ngũ giảng viên

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

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.

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

2.2.4. Cơ sở vật chất

Kết quả khảo sát đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý, phần 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.

2.2.5. Chất lượng dạy và học

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.

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.

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.

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*

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.

2.3.2. *Quản lý chất lượng tuyển sinh.*

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*

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 khá quan. Riêng thông tin phản hồi thực tế chưa được quan tâm.

2.3.4. *Quản lý đội ngũ giảng viên*

Qua thực trạng chất lượng đào tạo ngành CNTT và thực trạng quản lý chất lượng đào tạo ngành CNTT hiện nay.

2.4. Các kinh nghiệm quốc tế

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

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

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 cần 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 có 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

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.

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

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

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

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

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

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

Nội dung

- Xây dựng các văn bản qui phạm nội bộ;

- Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng.

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

Nội dung

- Thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Đào tạo;

- Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo;

- Rà soát đội ngũ, phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong đơn vị;

- Đánh giá và điều chỉnh việc triển khai kế hoạch.

3.4.3. Kiện toàn và đảm bảo các điều kiện cho hoạt động

Nội dung

- Bổ sung trang thiết bị cho việc triển khai quản lý chất lượng;

- Xây dựng phương án tăng cường CSVC cho việc thực hiện QL chất lượng;

- Cơ chế chính sách và kiểm tra đánh giá.

3.4.4. Nâng cao năng lực cán bộ quản lý

Nội dung

- 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.

3.4.5. Xây dựng văn hóa chất lượng

Nội dung

- Xác định các giá trị cốt lõi của nhà trường;
- Tạo lập các quy ước văn hóa;
- Tạo lập môi trường văn hóa nhà trường.

3.5. Lấy ý kiến chuyên gia và thử nghiệm

3.5.1 Mục đích, nội dung và quy trình thử nghiệm

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.

Bảng 3.1. 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 thi	
		SL	%	SL	%
A. Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng (02 giải pháp)					
1	Xây dựng các văn bản qui phạm nội bộ	74	64,3	68	59,1
2	Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng	83	72,1	72	62,6
B. Hoàn thiện tổ chức quản lý chất lượng đào tạo (04 giải pháp)					
3	Thành lập Ban Đảm bảo Chất lượng đào tạo	79	67,0	56	48,7
4	Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng đào tạo	59	51,3	67	58,3
5	Rà soát đội ngũ, phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong đơn vị	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 (03 giải pháp)					
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 (03 giải pháp)					
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(03 giải pháp)					
13	<i>Xác định các giá trị cốt lõi của nhà trường</i>	91	79,1	71	61,4
14	<i>Tạo lập các qui ước văn hóa</i>	85	73,9	63	54,8
15	<i>Tạo lập môi trường văn hóa nhà trường</i>	73	63,4	72	62,6

3.5.2. Thử nghiệm một số giải pháp

3.5.2.1. Mục đích

Tác giả 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.

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.**
 - *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 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.*

Xây dựng quy trình thử nghiệm

Quy trình thử nghiệm bao gồm 3 bước cơ bản: chuẩn bị, triển khai, phân tích.

- Giải pháp **Xây dựng chính sách và cơ chế quản lý chất lượng**. Tác giả xây dựng Bộ công cụ đánh giá hiệu quả QLCL đào tạo ngành CNTT theo tiếp cận TQM.

Bảng 3.2. 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.

STT	NỘI DUNG	ĐIỂM				
		T	K	T B	Y	K
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	95	44	0		

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	13,30	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							
	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?						
8	- Có vai trò quan trọng trong việc triển khai quản lý chất lượng đào	19	63,3	6	63,3	20,0	16,7

	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.	24	72,0	2	72,0	14,7	13,3
III. Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai quản lý CL đào tạo							
	Thầy/Cô (cán bộ QLĐT) nhận thức thế nào về các vấn đề được nêu sau đây:						
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 tiến 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 QL	23,3	43,4	33,3	70,0	16,7	13,3

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 HCM 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.

- *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:

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 thành phố HCM nói 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 để 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 & 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:

- *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. 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 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.