QUALITY MANAGEMENT IN ONLINE HIGHER EDUCATION: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW AND THEORETICAL FOUNDATIONS

Dinh Duc Tai [1], Le Anh Vinh [2], Nguyen Huu Bich*[3]

* Corresponding author
Email: nhbich@moet.edu.vn

[1] Email: taidd@vnies.edu.vn
[2] Email: vinhla@vnies.edu.vn
[1,2] Vietnam Education Strategy and Policy Institute
101 Tran Hung Dao, Cua Nam ward, Hanoi, Vietnam
[3] Ministry of Education and Training -Vietnam
35 Dai Co Viet road, Bach Mai ward,
Hanoi, Vietnam

Received: 22/6/2026
Revised: 08/7/2026
Accepted: 05/9/2026
Published: 20/10/2026

Abstract: This article presents the findings of a systematic literature review on quality management in online higher education, with a particular focus on e-learning, in order to clarify its theoretical foundations and identify existing research gaps. Three major gaps are identified: The lack of systematic synthesis, the insufficient contextualization of research in developing countries, and the limited integration between theory and practice. The study uses a systematic literature review design following the PRISMA 2020 guidelines, combining thematic qualitative synthesis with quantitative bibliometric analysis. Data was retrieved from three databases, namely SCOPUS, Web of Science, and Google Scholar, using the PICOS framework. The findings indicate that the number of studies increased sharply after the COVID-19 pandemic; however, research has remained concentrated mainly in developed countries. Four dominant theoretical frameworks are identified: Quality Matters, the Community of Inquiry, the EFQM model combined with Kirkpatrick's evaluation model, and ISO 9001. The study also identifies five core and mutually interacting dimensions of quality: Instructor quality; course content and design; technological infrastructure; institutional support; and learner satisfaction and learning outcomes. Based on these findings, the article proposes a theoretical analytical framework and offers several recommendations for policymakers, higher education institutions, and researchers.

Keywords: *Quality management, e-learning, higher education, training quality.*

QUẢN LÍ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC THEO HÌNH THỨC TRỰC TUYẾN: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU HỆ THỐNG VÀ CƠ SỞ LÍ LUẬN

Đinh Đức Tài [1], Lê Anh Vinh [2], Nguyễn Hữu Bích*[3]

* Tác giả liên hệ
Email: nhbich@moet.edu.vn

[1] Email: taidd@vnies.edu.vn
[2] Email: vinhla@vnies.edu.vn
Viện Chiến lược và Chính sách Giáo dục
101 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam,
Hà Nội, Việt Nam
[3] Bộ Giáo dục và Đào tạo
35 Đại Cồ Việt, phường Bạch Mai,
Hà Nội, Việt Nam

Nhận bài: 22/6/2026
Chỉnh sửa xong: 08/7/2026
Chấp nhận đăng: 05/9/2026
Xuất bản: 20/10/2026

Tóm tắt: Bài báo trình bày kết quả nghiên cứu tổng quan hệ thống về quản lí chất lượng đào tạo đại học hình thức trực tuyến (E-learning) nhằm làm rõ cơ sở lí luận và nhận diện khoảng trống nghiên cứu. Ba khoảng trống đã được chỉ ra gồm: Thiếu tổng hợp hệ thống, thiếu bối cảnh hóa cho các nước đang phát triển và thiếu tích hợp giữa lí thuyết với thực tiễn. Bài báo áp dụng thiết kế tổng quan tài liệu có hệ thống theo quy trình PRISMA 2020, kết hợp tổng hợp định tính theo chủ đề với phân tích thư mục định lượng. Dữ liệu được truy xuất từ ba cơ sở SCOPUS, Web of Science và Google Scholar theo khung PICOS. Kết quả cho thấy số lượng nghiên cứu tăng vọt sau đại dịch COVID-19 nhưng chủ yếu tập trung ở các nước phát triển. Bốn khung lí thuyết chủ đạo gồm Quality Matters, Cộng đồng kiến tạo tri thức, EFQM kết hợp Kirkpatrick và ISO 9001. Nghiên cứu xác định năm chiều kích chất lượng cốt lõi tương tác lẫn nhau: Chất lượng giảng viên; nội dung và thiết kế khóa học; hạ tầng công nghệ; hỗ trợ thể chế; sự hài lòng và kết quả học tập của người học. Từ đó, bài báo đề xuất khung phân tích lí luận và một số khuyến nghị cho nhà hoạch định chính sách, cơ sở giáo dục đại học và nhà nghiên cứu.

Từ khóa: *Chất lượng đào tạo, đào tạo trực tuyến, giáo dục đại học; quản lí chất lượng.*

1. Đặt vấn đề

Cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư cùng xu hướng số hóa và nhu cầu học tập suốt đời, đã thúc đẩy giáo dục trực tuyến (Online education) từ một hình thức thay thế trở thành phương thức đào tạo chính thức trong hệ thống giáo dục đại học toàn cầu. Giáo dục trực tuyến, hay học tập điện tử (E-learning), được hiểu là hình thức dạy và học thực hiện hoàn toàn hoặc một phần qua môi trường kĩ thuật số, không đòi hỏi giảng viên và người học cùng hiện diện tại một địa điểm. Xu hướng này tăng trưởng bền vững: Tại Hoa Kì, số sinh viên theo học ít nhất một khóa hoàn toàn trực tuyến tăng từ 1,1 triệu (2002) lên hơn 6,3 triệu, tức 31,6% tổng số sinh viên (Allen và Seaman, 2017). Đến tháng 4 năm 2020, hơn 1,6 tỉ người học tại 190 quốc gia phải chuyển sang học từ xa (UNESCO, 2020). Tương ứng, số nghiên cứu về chất lượng e-learning tăng theo cấp số nhân sau năm 2020 (Safarifard và cộng sự, 2026).

Khi giáo dục trực tuyến trở thành xu thế tất yếu, quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến nổi lên như một thách thức trung tâm vừa cấp bách về thực tiễn vừa chứa đựng nhiều câu hỏi lí luận chưa được giải đáp. Chất lượng giáo dục đại học vốn là khái niệm đa chiều với năm cách tiếp cận: sự xuất sắc, sự phù hợp với mục đích, giá trị đồng tiền, sự hoàn hảo và sự biến đổi (Harvey và Green, 1993). Trong môi trường số, mọi yếu tố của quá trình dạy và học phải được tái cấu trúc, do đó chất lượng e-learning cần được định nghĩa lại thay vì đo bằng tiêu chí của giáo dục truyền thống (Ossiannilsson và Landgren, 2012). Đứng ở giao điểm của khoa học giáo dục, công nghệ thông tin và quản trị tổ chức, lĩnh vực này giàu tính lí luận nhưng phân tán: Các khung từ quản lí tổ chức (ISO 9001, EFQM) và từ khoa học giáo dục (Quality Matters, Community of Inquyry) được áp dụng song hành nhưng chưa được tích hợp logic. Hệ quả là, mặc dù nghiên cứu ngày càng nhiều (Tran và cộng sự, 2025; Safarifard và cộng sự, 2026), giới học thuật vẫn thiếu sự đồng thuận về một khung quản lí chất lượng tổng thể, nhất là đối với các quốc gia đang phát triển.

Tại Việt Nam, chuyển đổi số giáo dục đại học diễn ra mạnh mẽ trong khuôn khổ Chương trình Chuyển đổi số quốc gia (Thủ tướng Chính phủ, 2020) và hệ thống văn bản pháp lí ngày càng hoàn thiện, tiêu biểu là các Thông tư 08/2021/TT-BGDĐT, Thông tư 09/2021/TT-BGDĐT và Thông tư 28/2023/TT-BGDĐT (Bộ GDĐT, 2021a, 2021b, 2023). Đại dịch COVID-19 là "chất xúc tác" thúc đẩy hầu hết trường đại học chuyển sang giảng dạy trực tuyến giai đoạn 2020-2021 (Pham và Ho, 2020), song trong điều kiện thiếu sự chuẩn bị nên đã bộc lộ nhiều bất cập: Hạ tầng Internet không ổn định, năng lực số của giảng viên hạn chế, thiếu tương tác chất lượng và người học chưa quen phương thức tự điều chỉnh (Kang và Duong, 2021). Đáng lưu ý, hệ thống đảm bảo chất lượng hiện hành vẫn được thiết kế theo khuôn khổ giáo dục truyền thống, thiếu têu chuẩn đặc thù cho đào tạo trực tuyến (Ngo và Phan, 2023), trong khi chất lượng giảng viên, nội dung, hệ thống kĩ thuật và học tập tự điều chỉnh đều tác động tích cực đến sự hài lòng của người học (Tran, 2023). Phần lớn nghiên cứu trong nước mới tập trung vào từng khía cạnh riêng lẻ, chưa có tổng quan hệ thống toàn diện.

Từ bối cảnh lí luận và thực tiễn được phân tích ở trên cho thấy, hệ thống tri thức về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến vẫn còn phân tán, thiếu tích hợp và chưa đủ phù hợp với bối cảnh các quốc gia đang phát triển, đặc biệt là Việt Nam. Có ba khoảng trống nghiên cứu chính: 1) Khoảng trống về tổng hợp hệ thống; 2) Khoảng trống về bối cảnh hóa; 3) Khoảng trống về tích hợp lí thuyết và thực tiễn. Từ ba khoảng trống trên, bài báo được thực hiện nhằm:

Thứ nhất, cung cấp một bức tranh toàn diện về xu hướng, phân bố và đặc điểm của chủ đề về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến tại các trường đại học.

Thứ hai, xác định và đánh giá các khung lí thuyết và mô hình chủ đạo được áp dụng trong quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến, xem xét điểm mạnh, hạn chế và khả năng ứng dụng của từng khung trong bối cảnh khác nhau.

Thứ ba, nhận diện các chiều kích trọng yếu và các thách thức chính trong quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến theo cách tiếp cận đa chiều, tích hợp.

Thứ tư, chỉ ra các khoảng trống nghiên cứu còn tồn tại và đề xuất hướng nghiên cứu tương lai cùng các khuyến nghị chính sách phù hợp với bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam.

2. Phương pháp nghiên cứu

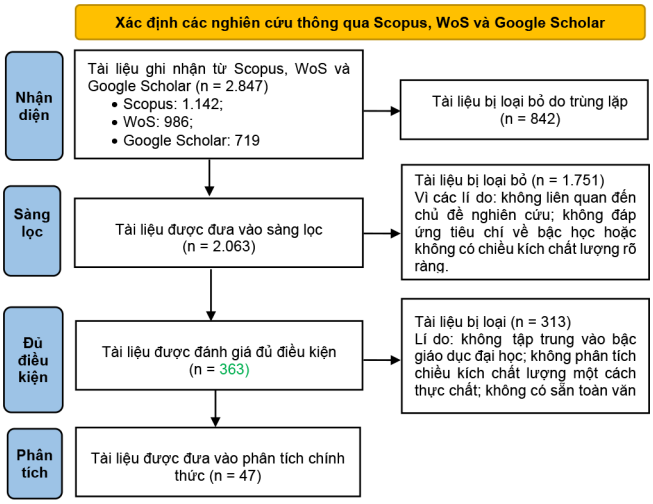
Thiết kế nghiên cứu: Bài báo áp dụng thiết kế nghiên cứu tổng quan tài liệu có hệ thống (Systematic Literature Review -SLR) và được thực hiện theo quy trình PRISMA 2020 do Page và cộng sự (2021) cập nhật và chuẩn hóa. Quá trình sàng lọc và lựa chọn tài liệu được thực hiện theo quy trình bốn giai đoạn, bao gồm: Nhận diện, Sàng lọc, Đủ điều kiện và đưa vào phân tích (xem Hình 1).

Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp tổng hợp định tính đã được sử dụng trong quá trình nghiên

 https://doi.org/10.15625/2615-8957/1261001

cứu. Thông qua phân tích chủ đề có cấu trúc (Thematic synthesis), kết hợp với phân tích thư mục học định lượng (Quantitative bibliometric analysis) để cung cấp bức tranh vừa tổng thể vừa chuyên sâu về hiện trạng và xu hướng nghiên cứu trong lĩnh vực quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến tại các trường đại học.

Nguồn tài liệu và phương pháp tìm kiếm: Tài liệu được tìm kiếm và trích xuất từ 03 cơ sở dữ liệu chính: Scopus, Web of Science (WoS) và Google Scholar, các tài liệu được công bố trong khoảng thời gian từ tháng 11 năm 2024 đến tháng 04 năm 2025 (xem Hình 1).



(Nguồn: Tác giả)

Hình 1: *Sơ đồ quy trình PRISMA để lựa chọn tài liệu*

Trong quá trình tìm kiếm tài liệu, chuỗi các từ khóa được xây dựng theo nguyên tắc kết hợp ba nhóm khái niệm cốt lõi thông qua toán tử Boolean AND và OR: Nhóm khái niệm liên quan đến hình thức đào tạo: "E-learning" OR "Online learning" OR "Online education" OR "Distance education" OR "Distance learning" OR "Digital learning" OR "Blended learning" OR "Virtual learning"; Nhóm khái niệm liên quan đến chất lượng: "Quality management" OR "Quality assurance" OR "Quality assurance system" OR "Quality control" OR "Quality evaluation" OR "Quality framework" OR "Accreditation" OR "Quality standards"; Nhóm khái niệm liên quan đến bậc giáo dục: "Higher education" OR "University" OR "Universities" OR "Tertiary education" OR "College" OR "Undergraduate" OR "Postgraduate".

Trên các cơ sở dữ liệu Scopus và WoS, chuỗi tìm kiếm hoàn chỉnh được áp dụng trên các trường thông tin: tiêu đề (Title), tóm tắt (Abstract) và từ khóa tác giả (Author keywords). Riêng với Google Scholar, tìm kiếm được thực hiện trên toàn văn bản.

Khung PICOS và tiêu chí lựa chọn, loại trừ: Các tiêu chí lựa chọn và loại trừ được xây dựng dựa trên khung PICOS (**P**opulation - **I**ntervention – **C**ontext - **O**utcome - **S**tudy type). Trong đó: (**P**) - Các kết quả nghiên cứu tập trung vào các cơ sở giáo dục đại học (trường đại học, cao đẳng) và các bên liên quan trực tiếp bao gồm giảng viên, sinh viên, nhà quản lí giáo dục và các cơ quan kiểm định; (**I**) - Các bài báo quan tâm đến các hệ thống, khung, mô hình, thực hành hoặc chính sách liên quan đến quản lí chất lượng hoặc đảm bảo chất lượng trong đào tạo trực tuyến; (**C**) - Các kết quả nghiên cứu được thực hiện trong môi trường giáo dục đại học, bao gồm các khóa học hoàn toàn trực tuyến, học kết hợp (Blended) và đào tạo từ xa; (**O**) - Các bài báo quan tâm đến các phát hiện về nhân tố ảnh hưởng, mô hình đánh giá, tiêu chuẩn chất lượng, kết quả học tập và sự hài lòng của người học; (**S**) - Các bài báo nghiên cứu thực nghiệm định lượng, định tính và hỗn hợp; nghiên cứu lí thuyết, tổng quan hệ thống, phân tích thư mục,...

Khai báo AI: Trong quá trình chuẩn bị cũng như hoàn thiện bài báo này, các tác giả đã sử dụng ChatGPT một cách có kiểm soát để: Gợi ý thiết kế nghiên cứu, tìm kiếm tài liệu, hiệu đính, trau chuốt cũng như cải thiện độ rõ ràng và văn phong cho các bản thảo ban đầu,... Sau khi sử dụng, các tác giả đã rà soát và chỉnh sửa thông tin, nội dung.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Chất lượng và quản lí chất lượng trong giáo dục đại học trực tuyến

Chất lượng trong giáo dục đại học là một khái niệm đa chiều và không có định nghĩa thống nhất. Trong năm cách tiếp cận khác nhau do Harvey và Green (1993) đề xuất, quan niệm "Phù hợp với mục đích" đặc biệt phù hợp trong bối cảnh đào tạo trực tuyến vì nó nhấn mạnh vào sự thỏa mãn nhu cầu đa dạng của người học và các bên liên quan trong môi trường số, nơi mà người học có thể đến từ nhiều bối cảnh địa lí, văn hóa và kinh tế-xã hội khác nhau.

Trong các cách tiếp cận khác nhau về quản lí chất lượng giáo dục (kiểm soát chất lượng; đảm bảo chất lượng, quản lí chất lượng theo tiêu chuẩn, quản lí chất lượng theo kết quả đầu ra,…), quản lí chất lượng tổng thể *TQM chú trọng nguyên tắc cải tiến liên tục, định hướng khách hàng và sự tham gia của toàn bộ tổ chức,…* được xem là một trong những mô hình quản lí tiên tiến có khả năng đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng giáo dục một cách toàn diện. Tuy nhiên, trong môi trường đào tạo trực tuyến, TQM cần được

điều chỉnh để phản ánh đặc thù của học tập qua mạng, bao gồm tính không đồng bộ của tương tác, đặc tính kĩ thuật số của nội dung và tính phức tạp của hệ sinh thái học tập ảo. Bawane và Spector (2009) nhấn mạnh rằng, năng lực của giảng viên trong môi trường trực tuyến có cấu trúc khác biệt đáng kể so với giảng dạy truyền thống, đòi hỏi sự tích hợp giữa kiến thức chuyên môn, năng lực sư phạm số và kĩ năng công nghệ.

Kết quả nghiên cứu của Tran và cộng sự (2025) ghi nhận số lượng ấn phẩm về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tăng trưởng bình quân hơn 20% mỗi năm kể từ sau năm 2020. Trong đó, Vương quốc Anh, Hoa Kì và Australia là những quốc gia đứng đầu về số lượng ấn phẩm, trong khi các quốc gia Châu Á như Trung Quốc và Malaysia đang nổi lên như những trung tâm nghiên cứu mới năng động. Safarifard và cộng sự (2026) xác nhận sự bùng nổ về nghiên cứu chất lượng e-learning kể từ sau năm 2020, trong đó Trung Quốc dẫn đầu về số lượng ấn phẩm. Shahzad Khuram và cộng sự (2023) chỉ ra rằng, nghiên cứu về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học đang có xu hướng chuyển dịch từ tập trung vào quy trình kiểm định nội bộ sang định hướng đánh giá tác động xã hội của trường đại học. Đây là một xu hướng có ý nghĩa quan trọng vì nó mở ra không gian nghiên cứu mới về trách nhiệm giải trình và vai trò xã hội của các cơ sở giáo dục đại học trong thời đại số.

3.2. Các khung lí thuyết chính về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến

Hiện nay, có bốn khung lí thuyết và mô hình được sử dụng phổ biến trong các nghiên cứu về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến:

Thứ nhất, Mô hình Quality Matters (QM) là hệ thống đảm bảo chất lượng dành riêng cho giáo dục trực tuyến và kết hợp. Rubric QM hiện đang ở phiên bản thứ bảy (2023), bao gồm 8 tiêu chuẩn tổng quát và 44 tiêu chuẩn đánh giá cụ thể, tập trung vào thiết kế khóa học trực tuyến. Các tiêu chuẩn này bao gồm: Tổng quan và giới thiệu khóa học, mục tiêu học tập, đánh giá và kiểm tra, tài liệu giảng dạy, hoạt động học tập và tương tác, công nghệ khóa học, hỗ trợ người học và khả năng tiếp cận. Garrison và cộng sự (2000) nhấn mạnh rằng, việc kết hợp Rubric QM với Khung CoI tạo ra một phương pháp toàn diện để đảm bảo chất lượng giảng dạy trong môi trường trực tuyến. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh hiệu quả của QM trong việc cải thiện kết quả học tập. Lowenthal và cộng sự (2021) nhận định rằng QM là bộ tiêu chuẩn toàn diện nhất về khả năng tiếp cận, đặc biệt khi tích hợp các nguyên tắc Thiết kế phổ quát cho học tập (Universal Design for Learning - UDL).

Thứ hai, Mô hình Cộng đồng kiến tạo tri thức thông qua đối thoại - CoI (Garrison, Anderson và Archer. 2000) mô tả môi trường học tập trực tuyến là sự giao thoa của ba yếu tố cốt lõi: Hiện diện nhận thức (Cognitive presence), hiện diện xã hội (Social presence) và hiện diện giảng dạy (Teaching presence). Mô hình này nhấn mạnh rằng, học tập hiệu quả trong môi trường trực tuyến không chỉ phụ thuộc vào nội dung và công nghệ mà còn đòi hỏi sự kiến tạo một cộng đồng học tập có ý nghĩa, nơi người học được tương tác và gắn kết sâu sắc với giảng viên và các bạn học. Martin và cộng sự (2022) khẳng định mối tương quan tích cực và có ý nghĩa thống kê giữa ba yếu tố của CoI, kết quả học tập trong các khóa học trực tuyến và kết hợp (blended learning).

Thứ ba, Mô hình EFQM (Self-Evaluation Quality) kết hợp Kirkpatrick được ứng dụng rộng rãi trong các nghiên cứu về quản lí chất lượng e-learning tại Châu Âu. Banzato và Aslan (2008) đề xuất một khung TQM tích hợp giữa Mô hình Xuất sắc EFQM và Mô hình đánh giá bốn cấp của Kirkpatrick (phản ứng của người học, kết quả học tập, thay đổi hành vi và tác động tổ chức). Khung này cho phép đánh giá chất lượng E-learning theo cả hai chiều: chiều đầu vào (bao gồm lãnh đạo, chiến lược, con người, đối tác và quy trình) và chiều kết quả (kết quả đối với người học, nhân viên, xã hội và hiệu suất tổng thể), qua đó tạo ra vòng phản hồi liên tục phục vụ cải tiến hệ thống. Hai mô hình đo lường chất lượng e-learning được ứng dụng nhiều nhất trong bối cảnh EFQM là SEVAQ (Self-Evaluation Quality) và SEEQUEL (Sustaining and Embedding E-Quality in E-Learning), cả hai đều lấy EFQM và Kirkpatrick làm nền tảng lí thuyết.

Thứ tư, Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn quản lí chất lượng được áp dụng phổ biến nhất trên toàn cầu, dựa trên nguyên tắc chu trình PDCA). Nghiên cứu của Mourad và cộng sự (2025) chứng minh rằng: Việc tích hợp ISO 9001 với các tiêu chuẩn e-learning hiện đại như SCORM (Sharable Content Object Reference Model) và Learning Object Metadata (LOM) sẽ cải thiện đáng kể tính nhất quán, khả năng mở rộng và khả năng tương thích của các hệ thống học tập trực tuyến. Tuy nhiên, các tác giả cũng thừa nhận rằng, việc áp dụng ISO 9001 trong bối cảnh đào tạo trực tuyến đòi hỏi sự thích nghi và điều chỉnh đáng kể so với áp dụng trong sản xuất (xem Bảng 1).

 https://doi.org/10.15625/2615-8957/1261001

Bảng 1: *Tổng hợp các khung lí thuyết chính về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến*

Khung	Cấp độ	Trọng tâm	Điểm mạnh cốt lõi	Hạn chế cốt lõi	Bối cảnh ứng dụng tốt nhất
QM	Khóa học	Thiết kế khóa học	Đặc thù trực tuyến, thao tác hóa cao, mạnh về tiếp cận.	Chỉ đo đầu vào/thiết kế, không đo kết quả.	Chuẩn hóa & nâng cấp thiết kế học liệu số.
CoI	Khóa học/ quá trình	Trải nghiệm & tương tác	Nền tảng sư phạm -thực chứng, giải quyết cảm giác cô lập.	Mô tả, không phải công cụ quản lí; dựa vào tự báo cáo.	Tái thiết kế phương pháp dạy, bồi dưỡng năng lực số.
EFQM–Kirkpatrick	Tổ chức	Quản trị & tác động	Bao quát đầu vào -kết quả, đo tác động theo tầng.	Trừu tượng, khó đo tầng cao, cần nguồn lực.	Trường có nền QA, quản trị chiến lược.
ISO 9001:2015	Tổ chức	Quy trình & hệ thống	Hệ thống, kiểm toán được, công nhận quốc tế.	Không đặc thù giáo dục, dễ hình thức hóa.	Chuẩn hóa vận hành, quản lí hạ tầng, chứng nhận.

3.3. Nghiên cứu về các chiều kích chất lượng đào tạo trực tuyến

Về xu hướng nghiên cứu học tập trực tuyến giai đoạn đại dịch COVID-19, Martin và cộng sự (2023) phân loại các kết quả nghiên cứu theo ba lĩnh vực chính: Tổ chức; khóa học/giảng viên và người học và 12 chủ đề nghiên cứu bao gồm: tiếp cận và công bằng, lãnh đạo và quản lí, hỗ trợ thể chế, thiết kế và phát triển khóa học, đánh giá và đảm bảo chất lượng, công nghệ khóa học, kinh nghiệm của giảng viên, kinh nghiệm của người học và kết quả học tập. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy: các nghiên cứu về đảm bảo chất lượng chiếm tỉ lệ đáng kể nhưng vẫn còn thiếu các nghiên cứu tổng hợp mang tính hệ thống.

Shahzad và cộng sự (2021) xác định sáu yếu tố được quan tâm nghiên cứu nhiều nhất: chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và nội dung, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của người học, lợi ích cảm nhận và ý định sử dụng liên tục. Trong khi đó, nghiên cứu tổng quan về chất lượng dịch vụ e-learning tại các trường đại học công lập của Vu và cộng sự (2026) kết luận rằng, ba nhân tố xác định quan trọng nhất là tính hữu dụng cảm nhận, chất lượng tương tác và hỗ trợ kĩ thuật. Đáng chú ý, nghiên cứu này chỉ ra rằng các khung lí thuyết hiện có thường chưa xem xét đầy đủ đặc thù của các trường đại học công lập, nơi có ràng buộc ngân sách nghiêm ngặt và nghĩa vụ phục vụ đối tượng sinh viên đa dạng về điều kiện kinh tế-xã hội. Nghiên cứu của Wei và cộng sự (2021) cho thấy, phần lớn các nghiên cứu tập trung vào đo lường kết quả ngắn hạn và thiếu theo dõi dài hạn. Điều này chỉ ra khoảng trống quan trọng: Thiếu bằng chứng về tác động dài hạn của chất lượng đào tạo trực tuyến đến sự phát triển nghề nghiệp và học thuật của sinh viên.

Có năm chiều kích trọng yếu của chất lượng đào tạo trực tuyến được đề cập nhất quán trong các tài liệu xem xét, chúng không tồn tại độc lập mà có sự tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau, tạo thành một hệ thống chất lượng phức hợp:

Chiều kích thứ nhất là chất lượng giảng viên. Đây là yếu tố được đề cập trong hầu hết (91,8%) các tài liệu được phân tích, phản ánh tầm quan trọng đặc biệt của giảng viên trong môi trường học tập trực tuyến. Giảng viên trong môi trường trực tuyến không chỉ cần có kiến thức chuyên môn sâu rộng mà còn cần năng lực sư phạm số toàn diện, bao gồm kĩ năng thiết kế khóa học trực tuyến, khả năng tạo nội dung đa phương tiện, năng lực điều phối cộng đồng học tập và khả năng phản hồi kịp thời qua môi trường kĩ thuật số. Baran và AlZoubi (2020) chỉ ra rằng, sự khác biệt giữa giảng dạy hiệu quả trong lớp học truyền thống và giảng dạy hiệu quả trong môi trường trực tuyến là rất đáng kể, đòi hỏi các chương trình phát triển chuyên môn nghề nghiệp phải được thiết kế lại hoàn toàn. Tại Việt Nam, nghiên cứu của Kang và Duong (2021) ghi nhận rằng, sinh viên đặc biệt đánh giá cao giảng viên có khả năng tạo ra nội dung tương tác hấp dẫn và duy trì sự hiện diện giảng dạy rõ ràng qua môi trường số.

Chiều kích thứ hai là chất lượng nội dung và thiết kế khóa học. Nội dung khóa học trực tuyến cần được thiết kế có chủ đích theo các nguyên tắc sư phạm

số, bao gồm: *Phân đoạn nội dung (chunking):* Chia một khối lượng kiến thức lớn thành các đơn vị nhỏ (thường dưới 5-7 phút cho video), có ý nghĩa, dễ tiếp nhận và dễ ghi nhớ hơn. Mỗi phân đoạn thường tập trung vào một chủ đề, một khái niệm hoặc một kĩ năng cụ thể. Kĩ thuật này giúp bộ não xử lí thông tin dễ dàng, ngăn chặn tình trạng quá tải nhận thức và duy trì sự tập trung tối đa cho người học; *Đa phương tiện (Multimodal):* Sử dụng đồng thời nhiều phương thức truyền tải thông tin và tương tác khác nhau trong quá trình dạy học nhằm hỗ trợ người học tiếp nhận, xử lí và kiến tạo tri thức hiệu quả hơn, chẳng hạn như: Văn bản, hình ảnh, âm thanh, video, hoạt động tương tác, cử chỉ và giao tiếp trực tiếp; *Giàn giáo học tập (Scaffolding)*, là phương pháp hỗ trợ người học bằng các "điểm tựa" tạm thời để họ có thể hoàn thành nhiệm vụ học tập vượt quá khả năng tự thực hiện ở thời điểm hiện tại. Khi năng lực của người học tăng lên, các hỗ trợ này sẽ được giảm dần và cuối cùng được rút bỏ để người học đạt được tính tự chủ. Các dạng giàn giáo học tập phổ biến trong dạy học trực tuyến: Giàn giáo thủ tục (Procedural Scaffolding) nhằm hỗ trợ người học sử dụng công cụ, nền tảng học tập hoặc quy trình học; Giàn giáo khái niệm (Conceptual Scaffolding) giúp người học hiểu và tổ chức kiến thức cốt lõi; Giàn giáo chiến lược (Strategic Scaffolding) hỗ trợ người học lựa chọn cách giải quyết vấn đề hoặc chiến lược học tập phù hợp; Giàn giáo siêu nhận thức (Metacognitive Scaffolding) giúp người học tự đánh giá và điều chỉnh quá trình học .

Chiều kích thứ ba là cơ sở hạ tầng công nghệ. Hệ thống Quản lí học tập (LMS), băng thông Internet, chất lượng video và âm thanh, tính ổn định và thân thiện với người dùng của nền tảng học tập là những yếu tố kĩ thuật then chốt quyết định chất lượng trải nghiệm học tập trực tuyến. Wei và cộng sự (2021) nhận định rằng, chất lượng hệ thống kĩ thuật có ảnh hưởng gián tiếp đến kết quả học tập thông qua sự hài lòng và mức độ tương tác của người học.

Chiều kích thứ tư là hỗ trợ thể chế, bao gồm chính sách của trường đại học về đào tạo trực tuyến, đầu tư vào phát triển năng lực giảng viên, dịch vụ hỗ trợ kĩ thuật và học thuật cho sinh viên, cơ chế đảm bảo chất lượng nội bộ và các quy định kiểm định từ bên ngoài. Pushpakumara và cộng sự (2023) xác định ba nhóm thách thức chính trong đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học: Thách thức từ phía tổ chức (thiếu nguồn lực, thiếu chiến lược rõ ràng), thách thức từ quy trình đảm bảo chất lượng (thiếu dữ liệu, thiếu công cụ đánh giá phù hợp) và thách thức từ các bên liên quan (ngại thay đổi, thiếu cam kết từ giảng viên và cán bộ). Điều này nhấn mạnh vai trò then chốt của lãnh đạo tổ chức trong việc tạo điều kiện thuận lợi và xây dựng văn hóa chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học.

Chiều kích thứ năm là sự hài lòng và kết quả học tập của người học. Đây vừa là mục tiêu cuối cùng của hệ thống quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến, vừa là chỉ số phản ánh hiệu quả của toàn bộ hệ thống. Tran (2023) xác định rằng, chất lượng giảng viên, chất lượng nội dung, chất lượng hệ thống kĩ thuật và học tập tự điều chỉnh đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người học e-learning. Tuy nhiên, nghiên cứu của Wei và cộng sự (2021) và Elumalai và cộng sự (2019) chỉ ra sự bất tương xứng có thể xảy ra giữa cảm nhận hài lòng của sinh viên và kết quả học tập thực sự, đặc biệt trong các khóa học thiếu cơ chế đánh giá. Điều này nhấn mạnh sự cần thiết phải sử dụng các chỉ số đánh giá chất lượng đa chiều, không chỉ dựa vào khảo sát sự hài lòng của sinh viên.

3.4. Thách thức trong quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến

Có bốn nhóm thách thức chính trong quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến tại các trường đại học:

Thứ nhất, thách thức về tiêu chuẩn hóa và kiểm định: Không giống giáo dục truyền thống có các quy trình kiểm định lâu đời và được công nhận rộng rãi, kiểm định chất lượng đào tạo trực tuyến vẫn đang trong quá trình hình thành và chuẩn hóa ở nhiều quốc gia. Sự đa dạng của các mô hình và tiêu chuẩn đánh giá (QM, CoI, EFQM, ISOv.v.) gây ra khó khăn trong việc so sánh và công nhận lẫn nhau giữa các cơ sở giáo dục đại học.

Thứ hai, thách thức về tương tác và cảm giác hiện diện học tập: nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng, sinh viên học trực tuyến thường có cảm giác cô lập và thiếu kết nối cộng đồng, điều này ảnh hưởng tiêu cực đến động lực học tập và tỉ lệ hoàn thành khóa học. Garrison và cộng sự (2000) nhấn mạnh rằng, hiện diện xã hội và hiện diện giảng dạy là những yếu tố thiết yếu trong Mô hình CoI, tuy nhiên chúng lại khó thiết lập và duy trì trong môi trường học tập không đồng bộ, nơi người học và giảng viên không cùng tồn tại trong một không gian, thời gian chung.

Thứ ba, thách thức về đánh giá trong môi trường trực tuyến: Bảo đảm tính toàn vẹn học thuật và thiết kế các phương pháp đánh giá có giá trị phân biệt thực sự là những bài toán chưa có giải pháp hoàn hảo. Nghiên cứu của Ifenthaler và cộng sự (2023) xác

 https://doi.org/10.15625/2615-8957/1261001

định rằng, trong số 4.290 ấn phẩm được sàng lọc, chỉ có 114 nghiên cứu đề cập cụ thể đến hệ thống đánh giá toàn diện trong môi trường trực tuyến và phần lớn các nghiên cứu này thiếu đánh giá về tính toàn vẹn học thuật.

Thứ tư, thách thức về công bằng trong tiếp cận giáo dục: khoảng cách số (Digital divide) giữa các nhóm dân số, giữa vùng đô thị và nông thôn, giữa các quốc gia có thu nhập khác nhau tạo ra bất bình đẳng nghiêm trọng trong tiếp cận và hưởng lợi từ đào tạo trực tuyến chất lượng cao, đặt ra yêu cầu về tính công bằng trong thiết kế hệ thống quản lí chất lượng.

3.5. Một số khuyến nghị

Pham và Ho (2020) ghi nhận rằng, phần lớn các trường đại học Việt Nam đã chuyển sang giảng dạy hoàn toàn trực tuyến trong giai đoạn 2020-2021, song gặp phải nhiều thách thức nghiêm trọng về hạ tầng kĩ thuật, năng lực số của giảng viên, thái độ học tập của sinh viên và sự bất bình đẳng trong tiếp cận thiết bị và kết nối Internet. Nghiên cứu của Kang và Duong (2021) cho thấy, mặc dù có những khó khăn ban đầu nhưng sinh viên nhìn chung đánh giá tích cực về tiềm năng của học tập trực tuyến khi được hỗ trợ đầy đủ về kĩ thuật và sư phạm. Ngo và Phan (2023) đã chỉ ra các tiêu chí kiểm định chất lượng hiện hành chủ yếu được xây dựng cho môi trường giảng dạy truyền thống và cần được tái cấu trúc để phù hợp với môi trường trực tuyến. Nghiên cứu của Tran (2023) tại Việt Nam xác định rằng, chất lượng giảng viên, chất lượng nội dung khóa học, chất lượng hệ thống kĩ thuật và học tập tự điều chỉnh đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của người học trong môi trường e-learning. Khoảng trống nghiên cứu hiện diện khá rõ ràng: Mặc dù có nhiều nghiên cứu riêng lẻ về từng khía cạnh của chất lượng đào tạo trực tuyến tại Việt Nam và khu vực Đông Nam Á nhưng vẫn thiếu một tổng quan hệ thống toàn diện và một mô hình quản lí chất lượng tích hợp được thiết kế phù hợp với đặc thù của các quốc gia đang phát triển. Sự thiếu hụt này không chỉ cản trở việc xây dựng chính sách đảm bảo chất lượng phù hợp mà còn hạn chế khả năng so sánh và học hỏi kinh nghiệm giữa các trường đại học.

Từ các kết quả tổng quan tài liệu và phân tích trên có thể rút ra một số khuyến nghị chính sách cho thực tiễn công tác quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến tại Việt Nam:

Đối với cơ quan quản lí nhà nước về giáo dục, cần sớm ban hành Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng đào tạo trực tuyến riêng biệt, phân biệt rõ với Bộ tiêu chuẩn kiểm định dành cho đào tạo truyền thống. Bộ tiêu chuẩn này cần phản ánh đặc thù của môi trường học tập số và kết hợp thực hành tốt nhất từ các mô hình quốc tế (QM, CoI, EFQM, ISO 9001), đồng thời điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện thực tiễn của Việt Nam. Ngoài ra, cần có chính sách đầu tư vào hạ tầng băng thông rộng nhằm thu hẹp khoảng cách số, tạo điều kiện tiếp cận bình đẳng cho đào tạo trực tuyến chất lượng cao.

Đối với các trường đại học, cần xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ dành riêng cho đào tạo trực tuyến với chu trình PDCA rõ ràng và dựa trên bằng chứng. Các trường cần đầu tư đáng kể vào đào tạo năng lực số cho đội ngũ giảng viên, không chỉ về kĩ năng sử dụng công cụ mà còn về phương pháp sư phạm số (Digital pedagogy) và thiết kế học liệu số có chất lượng. Việc thiết lập các Trung tâm Đổi mới giảng dạy và học tập (Teaching and Learning Innovation Centers) với đội ngũ chuyên gia thiết kế học tập (Instructional designers), chuyên gia công nghệ giáo dục và chuyên gia đảm bảo chất lượng là điều kiện cần thiết để hỗ trợ giảng viên phát triển khóa học trực tuyến chất lượng cao.

4. Kết luận

Kết quả tổng quan có hệ thống từ 47 công trình nghiên cứu cho thấy:

Về xu hướng nghiên cứu, mặc dù có sự tăng trưởng nhanh chóng về số lượng ấn phẩm song các nghiên cứu về quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến trong giáo dục đại học vẫn tập trung chủ yếu ở các quốc gia phát triển, tạo ra khoảng cách tri thức đáng kể đối với bối cảnh các nước đang phát triển.

Về các khung lí thuyết và mô hình, có bốn khung chính: QM, CoI, EFQM-Kirkpatrick và ISO 9001. Trong mỗi khung đều có những điểm mạnh và hạn chế riêng. QM và CoI nổi bật về tính cụ thể và dễ áp dụng trong thiết kế và triển khai khóa học, trong khi EFQM và ISO 9001 cung cấp nền tảng quản lí hệ thống và cải tiến liên tục ở cấp độ tổ chức. Tuy nhiên, vẫn thiếu một khung tích hợp toàn diện để có thể bao quát đồng thời cả hai cấp độ này và được điều chỉnh phù hợp với bối cảnh các nước đang phát triển.

Về các chiều kích chất lượng, có năm chiều kích trọng yếu: Chất lượng giảng viên, chất lượng nội dung và thiết kế khóa học, cơ sở hạ tầng công nghệ, hỗ trợ thể chế và sự hài lòng cùng kết quả học tập của người học. Sự tương tác giữa năm chiều kích này tạo thành nền tảng của chất lượng đào tạo trực tuyến và không một chiều kích đơn lẻ nào có thể đảm bảo

chất lượng tổng thể nếu thiếu sự phối hợp của các chiều kích còn lại. Đây là cơ sở lí luận quan trọng để xây dựng các mô hình quản lí chất lượng tích hợp trong tương lai.

Về khoảng trống nghiên cứu, có bốn khoảng trống nghiên cứu quan trọng cần được lấp đầy trong tương lai. *Thứ nhất*, thiếu các mô hình quản lí chất lượng tích hợp và toàn diện. *Thứ hai*, thiếu nghiên cứu dài hạn và theo chiều dọc. *Thứ ba*, thiếu sự tích hợp phân tích dữ liệu học tập vào các khung quản lí chất lượng. *Thứ tư*, thiếu nghiên cứu so sánh xuyên văn hóa.

Ngoài ra, bài viết đưa ra một số khuyến nghị đối với công tác quản lí chất lượng đào tạo trực tuyến tại Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Tài liệu tham khảo

Allen, I. E. & Seaman, J. (2017). *Digital learning compass: Distance education enrollment report 2017*. Babson Survey Research Group.

Baran, E. & AlZoubi, D. (2020). Human-centered design as a frame for transition to remote teaching during the COVID-19 pandemic. *Journal of Technology and Teacher Education, 28*(2), pp.365–372. http://doi.org/10.70725/576491fhmekh

Banzato, M. & Aslan, B. (2008). TQM in e-learning: a self-assessment model and questionnaire. In M. D. Lytras et al. (Eds.), *Proceedings of the WSKS 2008 Conference on Knowledge Science, Engineering and Management*, pp.114–123. Springer.

Bawane, J. & Spector, J. M. (2009). Prioritization of online instructor roles: implications for competency-based teacher education programs. *Distance Education, 30*(3), 383–397. https://doi.org/10.1080/01587910903236536

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021a). *Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 3 năm 2021, ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học.*

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021b). *Thông tư số 09/2021/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 3 năm 2021, banh hành Quy định về quản lí và tổ chức dạy học trực tuyến trong cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên.*

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). *Thông tư số 28/2023/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2023, ban hành Quy chế đào tạo từ xa trình độ đại học.*

Elumalai, K. V., Sankar, J. P., Kalaichelvi, R., John, J. A., Menon, N., Alqahtani, M. S. M. & Abumelha, M. A. (2019). Factors affecting the quality of e-learning during the COVID-19 pandemic from the perspective of higher education students. *Journal of Information Technology Education: Research, 19*, pp.731–753. https://doi.org/10.28945/4628

Garrison, D. R., Anderson, T. & Archer, W. (2000). Critical inquyry in a text-based environment: computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education, 2*(2–3), pp87-105. https://doi.org/10.1016/S1096-7516(00)00016-6

Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education, 18*(1), pp.9–34.https://doi.org/10.1080/0260293930180102

Ifenthaler, D. (2023). Automated essay grading systems. In O. Zawacki-Richter & I. Jung (Eds.), *Handbook of open, distance and digital education* (pp.1057–1071). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-2080-6_59

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Quality management systems – Requyrements*. ISO.

Kang, M. & Duong, A. (2021). Student perceptions of first-time online learning during the COVID-19 pandemic in Vietnam. *i.e.: inquyry in education, 13*(1), Article 8. https://digitalcommons.nl.edu/ie/vol13/iss1/8

Lowenthal, P. R., Lomellini, A. & Snelson, C. (2021). Accessible online learning: an analysis of online quality assurance frameworks. *Distance Learning, 18*(3), pp.1–12.

Martin, F., Dennen, V. P. & Bonk, C. J. (2023). Systematic reviews of research on online learning: an introductory look and review. *Online Learning, 27*(1),pp.1–9. https://doi.org/10.24059/olj.v27i1.3827

Martin, F., Wu, T., Wan, L. & Xie, K. (2022). A meta-analysis on the community of inquyry presences and learning outcomes in online and blended learning environments. *Online Learning, 26*(1), pp.325–359. https://doi.org/10.24059/olj.v26i1. 2604

Mireku, A., Bervell, B. & others. (2023). A bibliometric analysis of quality assurance in higher education institutions: implications for assessing university's societal impact. *The International Journal of Management Education, 21*(2), 100795.

Shahzad Khuram, Ch. Abdul Rehman, Nadia Nasir & Natasha Saman Elahi. (2023). A bibliometric analysis of quality assurance in higher education institutions: Implications for assessing university's societal impact. *Evaluation and Program Planning.* Volume 99, August 2023. https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100795

Mourad, M., El-Khouly, M. & El-Sayed, A. (2025). Enhancing e-learning quality in business schools: leveraging communication technologies in the online education era. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning, 18*(1), pp.38–56. https://doi.org/10.1108/JRIT-06-2024-0118

Ngo, H. N. & Phan, A. N. Q. (2023). COVID-19 and higher education in Vietnam: systematically rethinking the quality assurance system and practices towards the "new normal" in post-crisis era. *Policy Futures in Education, 21*(4), pp.401–418.

 https://doi.org/10.15625/2615-8957/1261001

https://doi.org/10.1177/14782103221095924

Ossiannilsson, E. & Landgren, L. (2012). Quality in e-learning – a conceptual framework based on experiences from three international benchmarking projects. *Journal of Computer Assisted Learning, 28*(1), pp.42–51. https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2011.00439.x

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D. & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Pham, Q. T. & Ho, J. M. (2020). The change of educational and training activities at universities in Vietnam in the context of COVID-19 pandemic. *International Journal of Engineering Pedagogy, 10*(6), pp.4–19. https://doi.org/10.3991/ijep.v10i6.14907

Pushpakumara, B. H. J., Priyadarshana, T., & Rathnapala, H. (2023). Issues and challenges of quality assurance in higher education institutes: a systematic literature review. *Journal of Management Matters, 10*(1), pp.50–70.

Quality Matters. (2023). *QM higher education rubric* (7th ed., ver. 2.0). Quality Matters Program. https://www.qualitymatters.org

Safarifard, M., Aghazadeh, S. M. & Shekofteh, M. (2026). E-learning quality literature: a Scopus-based bibliometric review. *Discover Education, 5*(1), Article 45. https://doi.org/10.1007/s44217-026-01359-3

Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.*

Tran, M. N. (2023). A holistic success model for sustainable e-learning based on the stakeholder approach: case of Vietnamese students during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business & Management, 10*(2), 2236298. https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2236298

Tran, T. T. H., Nguyen, C. L. & Phan, A. N. Q. (2025). Research in higher education quality assurance worldwide (2003–2023): a bibliometric analysis from the Scopus database. *Cogent Education, 12*(1), 2479405. https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2479405

UNESCO. (2020). *COVID-19 educational disruption and response*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. https://www.unesco.org