

Sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, điều chỉnh và đánh giá chuẩn đầu ra

Nguyễn Thị Sáu¹, Phan Hùng Thư^{*2}

¹ Email: nguyenthisau58@gmail.com
Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn,
Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
10 - 12 Đinh Tiên Hoàng, Quận 1,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

^{*} Tác giả liên hệ
² Email: thuph.vinhuni@gmail.com
Trường Đại học Vinh
182 Lê Duẩn, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An,
Việt Nam

TÓM TẮT: Sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra là yêu cầu bắt buộc và được các cơ sở giáo dục triển khai theo những cách tiếp cận khác nhau. Từ thực tế và kinh nghiệm của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (Như là một trường hợp nghiên cứu điển hình - case study), bài viết này nhằm chia sẻ các nội dung: 1) Cơ sở lý thuyết để xây dựng chuẩn đầu ra trong đó có sử dụng ý kiến các bên liên quan (góp phần lượng hóa giúp đánh giá việc đạt/không đạt chuẩn đầu ra sau khi sinh viên tốt nghiệp); 2) Thực trạng của việc sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá mức đạt chuẩn đầu ra của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (HUTECH); 3) Một số kiến nghị về việc sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá mức đạt chuẩn đầu ra.

TỪ KHÓA: Các bên liên quan, chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh, sinh viên.

→ Nhận bài 20/9/2023 → Nhận bài đã chỉnh sửa 06/10/2023 → Duyệt đăng 15/11/2023.

DOI: <https://doi.org/10.15625/2615-8957/12311104>

1. Đặt vấn đề

Khi thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo, việc tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan đóng vai trò rất quan trọng trong việc đánh giá tính khả thi, tính hợp lý của chuẩn đầu ra được thiết kế, trước khi các chuẩn đầu ra này được tích hợp và chuyển tải vào các học phần của chương trình đào tạo. Đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra của sinh viên là một công việc rất quan trọng, cần có sự tham gia đầy đủ của các bên liên quan khác nhau cho những hoạt động đánh giá khác nhau.

Sau khi công văn 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về việc “*Hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo*” [1], Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (HUTECH) ban đầu chỉ tập trung vào việc xây dựng và cập nhật chuẩn đầu ra, ban hành quy trình xây dựng, cập nhật điều chỉnh chuẩn đầu ra (trong đó có xác định vai trò của các bên liên quan khác nhau cho từng hoạt động); xây dựng quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan và sử dụng các ý kiến này để xây dựng, cải tiến chuẩn đầu ra. Vì thế, việc đánh giá sinh viên tốt nghiệp của HUTECH có đạt được các chuẩn đầu ra đã xây dựng hay không, nhà trường mới chỉ dựa trên kết quả đánh giá kết quả học tập của sinh viên, thiếu những minh chứng đánh giá của các bên liên quan khác. Từ những hạn chế đó, để việc thiết kế, điều chỉnh và đánh giá chuẩn đầu ra có hiệu quả, nhà trường đã tổ chức khảo sát đầy đủ ý kiến của các bên liên quan (Nhà

sử dụng lao động, sinh viên, cựu sinh viên, giảng viên, ý kiến chuyên gia...) để cải tiến lại quy trình thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra, cải tiến biểu mẫu chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần giúp lượng hóa, đánh giá được chuẩn đầu ra; Chuẩn hóa các biểu mẫu khảo sát ý kiến các bên liên quan (trong đó có khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chuẩn đầu ra); Lượng hóa các chỉ tiêu đạt chuẩn đầu ra mong muốn. Việc này đã có những đóng góp lớn cho công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của nhà trường và đáp ứng yêu cầu của Thông tư 17 [2]. Để tiếp tục nâng cao chất lượng sử dụng ý kiến của các bên liên quan, trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi chọn chủ đề nghiên cứu: “*Sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, điều chỉnh và đánh giá chuẩn đầu ra*”.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết về xây dựng và đánh giá chuẩn đầu ra

2.1.1. Một số khái niệm

Các bên liên quan: Có những quan điểm hơi khác nhau về việc ai nên được coi là “các bên liên quan” trong giáo dục đại học? Theo định nghĩa cổ điển, bên liên quan là “bất kỳ nhóm hoặc cá nhân nào có thể ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi việc đạt được các mục tiêu của tổ chức” [3].

Chuẩn đầu ra: Là yêu cầu cần đạt về phẩm chất và năng lực của người học sau khi hoàn thành một chương trình giáo dục [4].

Các cấp độ chuẩn đầu ra: Cấp trường (LOs); cấp

chương trình (PLOs); cấp học phần (CLOs) và cấp bài/chương trong học phần [5].

Chuẩn đầu ra cấp trường (LOs): Phát biểu của Trường về trình độ năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên tốt nghiệp phù hợp với mục tiêu, tầm nhìn và sứ mạng nhà trường.

Chuẩn đầu ra cấp chương trình (PLOs): Quy định chuẩn trình độ năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người học để tốt nghiệp một chương trình đào tạo. Là danh mục những kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chịu và trách nhiệm mà một người học có được khi hoàn tất chương trình học của mình. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo thể hiện các mức độ đóng góp của các học phần trong ma trận kỹ năng và trình độ năng lực mà người học cần phải đạt để có thể đo lường và đánh giá việc đạt được các chuẩn đầu ra này.

Chuẩn đầu ra học phần (CLOs): Kiến thức và kỹ năng của người học để đạt một học phần. Mỗi học phần có vai trò, vị trí nhất định trong toàn bộ quá trình đào tạo. Sinh viên tích lũy đủ số tín chỉ (số học phần) trong chương trình sẽ hoàn thành khóa học. Vì vậy, để cụ thể hóa chuẩn đầu ra của một chương trình đào tạo, phải xây dựng chuẩn đầu ra cho từng học phần. Hay nói cách khác, sinh viên đạt được chuẩn đầu ra của các học phần trong chương trình đào tạo sẽ đạt được chuẩn đầu ra của ngành/chuyên ngành của chương trình đào tạo đó.

Chuẩn đầu ra từng bài/chương trong học phần: Là các hoạt động dạy và học giúp sinh viên đạt chuẩn đầu ra mong đợi.

2.1.2. Vai trò của các bên liên quan trong việc xây dựng/điều chỉnh chuẩn đầu ra

Các bên liên quan đến việc xây dựng, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra bao gồm:

Các bên liên quan ngoài trường: Bộ Giáo dục và Đào tạo: thực hiện quản lý nhà nước về giáo dục đại học; Mỗi ngành đào tạo; ban hành các văn bản pháp quy liên quan...*Các tổ chức kiểm định chất lượng:* Đánh giá ngoài để xem xét cơ sở giáo dục hay chương trình đào tạo có đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định, cấp chứng nhận;*Nhà tuyển dụng:* Tuyển dụng người học tốt nghiệp của HUTECH; đóng góp ý kiến cho việc xây dựng/phát triển chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra và chất lượng người học tốt nghiệp;...

Các bên liên quan trong trường: Hội đồng trường, Ban giám hiệu: Quản lý hoạt động đào tạo; xem xét sự thay đổi chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo; *bộ - giảng viên:* Tham gia xây dựng chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, đề cương chi tiết học phần; dạy học, tổ chức kiểm tra đánh giá người học đạt/không đạt chuẩn đầu ra; thực hiện cải tiến hoạt động đào tạo;...*Sinh viên, cựu sinh viên:* Học tập theo thiết kế chuẩn

đầu ra chương trình đào tạo; tham gia đánh giá/tự đánh giá việc đạt/không đạt chuẩn đầu ra; góp ý kiến để cải tiến chuẩn đầu ra chương trình đào tạo;...

Vai trò của mỗi bên liên quan trong quá trình xây dựng, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra không giống nhau cho mỗi hoạt động. Nhà trường chọn bên liên quan thích ứng để khảo sát ý kiến khi xây dựng/cải tiến chuẩn đầu ra hiện hành.

Yêu cầu đối với việc khảo sát ý kiến các bên liên quan để điều chỉnh chuẩn đầu ra cấp chương trình đào tạo: Phải đầy đủ thành phần đại diện của các bên liên quan, số lượng đối tượng tham gia khảo sát phải đủ lớn đảm bảo độ tin cậy, các tiêu chí khảo sát phải bám sát nội dung yêu cầu của chuẩn đầu ra.

2.1.3. Yêu cầu xây dựng/điều chỉnh chuẩn đầu ra

Để giúp việc đánh giá của các bên liên quan được dễ dàng hơn, khi xây dựng chuẩn đầu ra cần lưu ý: 1) Chuẩn đầu ra phải cụ thể; phải đo được (có thể đánh giá được), có thể hành động được để thu thập bằng chứng và phải dễ hiểu; 2) Các chuẩn đầu ra phải được xác định bởi các động từ chủ động (sử dụng theo thang đo của B.J.Bloom) [6], [7].

2.2. Thực trạng sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra tại Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu

Các bên liên quan của HUTECH trong nghiên cứu này gồm: (1) Các bên liên quan bên trong trường (internal stakeholders): lãnh đạo (leaders); giảng viên (lectures/academic staff); sinh viên (students); (2) Các bên liên quan ngoài trường (external stakeholders): cựu sinh viên (alumni); nhà sử dụng lao động (employers).

Nội dung khảo sát: Chúng tôi tiến hành khảo sát ý kiến các bên liên quan một số tiêu chí về chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh với thang đo Likert ba mức (không đồng ý – không có ý kiến – đồng ý) như sau:

Chuẩn đầu ra 1: Chuẩn đầu ra được xây dựng rõ ràng, làm cơ sở để thực hiện đánh giá người học.

Chuẩn đầu ra 2: Chuẩn đầu ra được xây dựng tương thích với sứ mạng, tầm nhìn của nhà trường.

Chuẩn đầu ra 3: Chương trình đào tạo được thiết kế đảm bảo mục tiêu kiến thức.

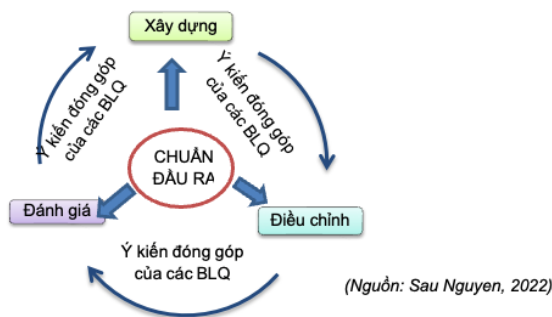
Chuẩn đầu ra 4: Chương trình đào tạo được thiết kế đảm bảo các kỹ năng chuyên ngành và các kỹ năng mềm cần thiết.

Chuẩn đầu ra 5: Chuẩn đầu ra phản ánh rõ ràng nhu cầu của thị trường lao động.

Câu hỏi mở: Ý kiến khác của các bên liên quan.

Đối tượng khảo sát: Trong giai đoạn 5 năm gần đây, HUTECH có hai lần thay đổi lớn về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo là năm 2018 và 2022. Vì vậy,

chúng tôi khảo sát ý kiến của ba nhóm đối tượng của hai năm này với số lượng cụ thể ở Bảng 1. Cỡ mẫu đảm bảo độ tin cậy 95%, sai số 5%.



Hình 1: Sự gắn kết giữa việc thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra với sự tham gia đóng góp ý kiến các bên liên quan

Việc thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra với sự gắn kết chặt chẽ và tham gia đóng góp ý kiến của các bên liên quan tại HUTECH cụ thể theo sơ đồ (xem Hình 1).

Phương pháp sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra của HUTECH được thực hiện theo quy trình kèm các biểu mẫu rõ ràng như:

Khi xây dựng chuẩn đầu ra: Các ý kiến đóng góp của các bên liên quan thu được gồm: phiếu khảo sát, biên bản các cuộc họp/hội thảo..., được tổ soạn thảo các Khoa/Viện lựa chọn thông tin, tổng hợp để hoàn thiện chuẩn đầu ra và trình Hội đồng khoa học - đào tạo xem xét [8].

Cập nhật, cải tiến chuẩn đầu ra:

Các ý kiến đóng góp của các bên liên quan thu được gồm:

Phiếu khảo sát, biên bản các cuộc họp/hội thảo, đối thoại trực tiếp, được xử lý như sau:

Các loại phiếu khảo sát (phiếu giấy, online) được các Khoa/Viện triển khai khảo sát, Trung tâm Đảm bảo Chất lượng xử lý, tổng hợp và gửi kết quả xử lý về lại các Khoa/Viện.

Biên bản các cuộc họp, hội thảo, trao đổi trực tiếp với các bên liên quan được khoa/viện tổng hợp.

Hằng năm, các Khoa/Viện sẽ lập báo cáo về việc sử dụng ý kiến các bên liên quan trên để cải tiến chất lượng đào tạo (trong đó có cải tiến chất lượng chuẩn đầu ra). Lập số theo dõi tình trạng sửa đổi chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra [8].

Đánh giá mức đạt chuẩn đầu ra:

Đánh giá chuẩn đầu ra ở cấp độ học phần: Giảng viên giảng dạy chịu trách nhiệm tổng hợp kết quả khảo sát cùng với kết quả đánh giá học phần mình đảm nhiệm. Khoa/viện thu thập và gửi về Trung tâm Đảm bảo chất lượng tổng hợp cuối cùng.

Đánh giá chuẩn đầu ra ở cấp độ chương trình đào tạo do: Giảng viên chịu trách nhiệm cung cấp kết quả đánh giá chuẩn đầu ra của học phần mình đảm nhiệm; Lãnh đạo khoa/viện chịu trách nhiệm chọn các học phần cốt lõi, có mức đóng góp cao nhất cho việc đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PLOs), tổng hợp kết quả và sử dụng kết quả khảo sát để đánh giá việc đạt/không đạt PLOs của sinh viên.

Trung tâm Đảm bảo chất lượng là đơn vị giám sát việc các khoa/viện sử dụng các kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan để xây dựng, phát triển/cải tiến và đánh giá việc đạt/không đạt chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo.

2.2.2. Quy trình thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

Nhà trường đã ban hành *Quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo* để thống nhất về nội dung, cách thức xây dựng và công bố chuẩn đầu ra các ngành đào tạo (trong đó có sự tham gia đóng góp ý kiến của bên liên quan trong quá trình xây dựng cũng như trong quá trình cập nhật, cải tiến chuẩn đầu ra) [8]. Theo đó, các đơn vị đào tạo phải tổ chức khảo sát ý kiến các bên liên quan khi xây dựng và khi cập nhật, điều chỉnh chuẩn đầu ra.

Khảo sát khi xây dựng chuẩn đầu ra gồm các bước:

- 1) Khảo sát, xác định nhu cầu nhân lực trình độ đại học theo ngành/chuyên ngành (Căn cứ Chiến lược phát triển giáo dục quốc gia, Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam, Kế hoạch chiến lược phát triển của HUTECH,...)
- 2) Khảo sát nhu cầu của các bên liên quan đối với sinh

Bảng 1: Số lượng khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan về chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh

Nhóm	Đối tượng	Số lượng khảo sát năm 2018	Số lượng khảo sát năm 2022
1	Cán bộ quản lý và giảng viên	35 người (7 tiến sĩ + 28 thạc sĩ)	48 người (16 tiến sĩ + 32 thạc sĩ)
2	Sinh viên năm cuối và cựu sinh viên ngành Quản trị kinh doanh	308 người (180/225 sinh viên năm cuối + 128/165 sinh viên tốt nghiệp khoá 14)	411 người (292/315 sinh viên năm cuối + 119/205 sinh viên tốt nghiệp khoá 18)
3	Nhà tuyển dụng (có tuyển sinh viên/tiếp nhận sinh viên đến thực tập tốt nghiệp)	25 người	30 người

viên tốt nghiệp về khối lượng kiến thức tối thiểu và yêu cầu về năng lực sinh viên đạt được sau khi tốt nghiệp. Số mẫu lấy ý kiến: Đối với cựu sinh viên, ít nhất 10% số lượng sinh viên tốt nghiệp và không ít hơn 50 phiếu cho mỗi khoá đào tạo; đối với nhà tuyển dụng, ít nhất 10 người cho mỗi lĩnh vực đào tạo [9]; 3) Tổ chức hội thảo lấy ý kiến của giảng viên, cán bộ quản lý trong và ngoài cơ sở đào tạo, các nhà khoa học, đại diện đơn vị sử dụng lao động liên quan và người học đã tốt nghiệp về chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra; 4) Ý kiến các thành viên của Hội đồng thẩm định (trong đó có các chuyên gia) trước khi ban hành chuẩn đầu ra.

Khảo sát để cập nhật, điều chỉnh chuẩn đầu ra gồm các bước sau: 1) Thu thập thông tin, minh chứng liên quan đến sự cần thiết phải thay đổi, cải tiến chuẩn đầu ra; 2) Các khoa tổ chức khảo sát ý kiến giảng viên, sinh viên, nhà tuyển dụng về những nội dung chuẩn đầu ra cần cải tiến (kiến thức, kỹ năng, thái độ/năng lực tự chủ và trách nhiệm); 3) Báo cáo việc sử dụng thông tin từ kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan.

2.2.3. Khảo sát và sử dụng ý kiến của các bên liên quan để thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra chương trình đào tạo của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

a. Các phương thức khảo sát ý kiến các bên liên quan về chuẩn đầu ra

Tuỳ mục đích khảo sát (để xây dựng chuẩn đầu ra hay cập nhật chuẩn đầu ra) mà nhà trường có những nội dung và các phương thức khảo sát khác nhau cho từng đối tượng khác nhau (xem Bảng 2).

b. Việc sử dụng ý kiến các bên liên quan để xây dựng và điều chỉnh chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

Đối với sinh viên, thông tin phản hồi từ các bên liên quan giúp sinh viên biết được điểm mạnh, điểm yếu để điều chỉnh và tập trung phát triển bản thân. Đối với giảng viên, giúp điều chỉnh phương pháp giảng dạy nhằm giúp sinh viên đạt chuẩn đầu ra, điều chỉnh khối kiến thức và kỹ năng (tăng/giảm thời lượng) giúp sinh viên học tốt hơn. Đối với chủ nhiệm ngành/bộ môn và lãnh đạo khoa/viện, các ý kiến đóng góp sẽ giúp họ

có những định hướng để thiết kế, phát triển đề cương chi tiết học phần và chương trình đào tạo (trong đó có chuẩn đầu ra). Vì vậy, sau khi thu nhận các ý kiến đóng góp của các bên liên quan, các khoa/viện sử dụng các kết quả khảo sát để thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra chương trình đào tạo.

Đối với việc xây dựng chuẩn đầu ra, việc sử dụng ý kiến các bên liên quan được thực hiện khi mở ngành mới theo các bước sau: Khảo sát, xác định nhu cầu nhân lực trình độ đại học theo ngành đào tạo; Khảo sát và thu thập ý kiến của giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng về các kết quả mong đợi sau đào tạo dựa trên danh mục hệ thống chuẩn đầu ra, cấu trúc chương trình đào tạo được dự kiến bởi các nhà khoa học, các chuyên gia nổi tiếng đầu ngành thông qua các cuộc họp, các phiếu hỏi,...

Đối với việc rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra các chương trình đào tạo đã được triển khai định kỳ hằng năm thông qua việc lấy ý kiến của các bên liên quan để có những hiệu chỉnh phù hợp.

c. Kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan để xây dựng, phát triển chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh - HUTECH

Kết quả khảo sát ở Bảng 3 và Bảng 4 cho thấy tỉ lệ ý kiến “đồng ý” với 5 tiêu chí liên quan đến chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh của cả ba nhóm đối tượng cao (trên 85%) cho cả hai năm 2018 và 2022, năm 2022 cao hơn năm 2018 (sau khi có cập nhật, cải tiến). Trong đó, nhóm đối tượng 1 (cán bộ quản lý, giảng viên) chiếm tỉ lệ cao hơn nhóm đối tượng 2 (sinh viên năm cuối, cựu sinh viên) và nhóm 3 (nhà tuyển dụng). Điều này cho thấy, nhà trường đã có sự cải tiến chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh, đặc biệt vào năm 2022. Việc cải tiến này đã tham khảo ý kiến của các bên liên quan, chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo mới đã phần nào đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan và tương đối sát với nhu cầu của xã hội.

Bên cạnh đó, một số ít các bên liên quan chưa hài lòng và phản hồi rằng: Một số chuẩn đầu ra cần điều

Bảng 2: Phương thức và mục đích khảo sát cho từng đối tượng

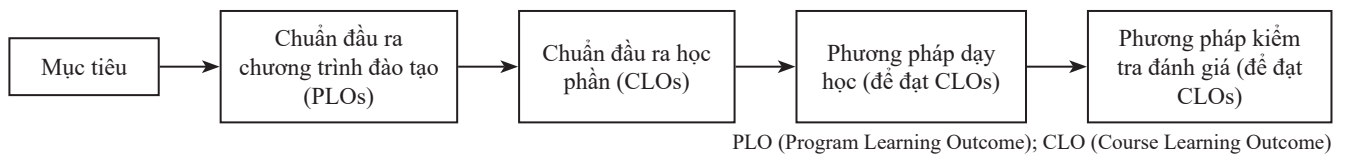
Đối tượng	Phương thức khảo sát	Mục đích khảo sát
Sinh viên đang học	Online qua hệ thống phần mềm; qua đối thoại trực tiếp vào những đợt gặp gỡ sinh viên đầu học kì.	Cải tiến chất lượng học phần.
Cựu sinh viên	Online qua Google Forms; phiếu khảo sát giấy; qua đối thoại trực tiếp vào những đợt họp mặt cựu sinh viên hằng năm.	Tình hình việc làm; xây dựng và cải tiến chương trình đào tạo chuẩn đầu ra.
Cán bộ - giảng viên	Online qua Google Forms; đối thoại trực tiếp vào những kì họp định kì và không định kì; qua các đợt hội thảo.	Xây dựng và cải tiến chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra.
Nhà tuyển dụng	Online qua Google Forms; phiếu khảo sát giấy; qua đối thoại trực tiếp vào những ngày hội việc làm hàng năm; qua các đợt đưa sinh viên đi thực tế, thực tập.	Chất lượng sinh viên tốt nghiệp; xây dựng và cải tiến chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra.

Bảng 3: Kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan để xây dựng, phát triển chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh 2018

Năm 2018	Nhóm đối tượng 1			Nhóm đối tượng 2			Nhóm đối tượng 3		
	(Cán bộ quản lí, giảng viên) (%)			(Sinh viên năm cuối, cựu sinh viên) (%)			(Nhà tuyển dụng) (%)		
Mã câu	Không	Không ý kiến	Có	Không	Không ý kiến	Có	Không	Không ý kiến	Có
Chuẩn đầu ra 1	9,2	3,5	87,3	9,6	6,2	84,2	7,1	8,2	84,7
Chuẩn đầu ra 2	6,2	3,2	90,6	9,7	8,5	81,8	2,3	10,1	87,6
Chuẩn đầu ra 3	8,8	2,7	88,5	13,9	5,3	80,8	10,1	3,8	86,1
Chuẩn đầu ra 4	9,3	3,2	87,5	12,6	7,5	79,9	12,5	1,7	85,8
Chuẩn đầu ra 5	12,7	2,2	85,1	11,8	5,6	82,6	12,3	1,5	86,2

Bảng 4: Kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan để xây dựng, phát triển chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh 2022

Năm 2022	Nhóm đối tượng 1			Nhóm đối tượng 2			Nhóm đối tượng 3		
	(Cán bộ quản lí, giảng viên) (%)			(Sinh viên năm cuối, cựu sinh viên) (%)			(Nhà tuyển dụng) (%)		
Mã câu	Không	Không ý kiến	Có	Không	Không ý kiến	Có	Không	Không ý kiến	Có
Chuẩn đầu ra 1	4,4	2,4	93,2	11,6	5,2	83,2	8,6	4,2	87,2
Chuẩn đầu ra 2	3,1	2,8	94,1	10,7	7,8	81,5	4,6	5,1	90,3
Chuẩn đầu ra 3	6,8	1,7	91,5	7,9	3,8	88,3	7,7	2,8	89,5
Chuẩn đầu ra 4	6,3	3,2	90,5	8,4	2,2	89,4	9,4	1,9	88,7
Chuẩn đầu ra 5	6,2	4,7	89,1	5,1	4,1	90,8	12,2	2,5	85,3



Hình 2: Mối quan hệ giữa mục tiêu - chuẩn đầu ra - phương pháp dạy học - kiểm tra đánh giá

chính theo hướng lượng hoá (theo thang đo Bloom) giúp dễ đo lường và đánh giá sau này; cần tập trung chuyên sâu vào những chuyên ngành ngay từ năm 2, năm 3; Tập trung về những học phần mà xã hội cần, bỏ những môn học không liên quan; Bổ sung thêm các buổi trải nghiệm thực tế; Cập nhật xu hướng cũng như những kiến thức cần thiết để hỗ trợ cho nghề nghiệp trong tương lai, đặc biệt các học phần có ứng dụng công nghệ trong kinh doanh; Kết nối với doanh nghiệp nhiều hơn;... Khoa đã rà soát, chỉnh sửa chuẩn đầu ra của các học phần và của chương trình đào tạo, đảm bảo sự tương thích với mục tiêu đào tạo, với sứ mạng và tầm nhìn của nhà trường. Bổ sung một số học phần trong chương trình đào tạo (Học phần “Digital marketing”; học phần “Thực tế hệ thống quản trị và vận hành doanh nghiệp ngành Quản trị kinh doanh” giúp sinh viên tăng việc kết nối với doanh nghiệp, tạo cơ hội việc làm cao sau khi tốt nghiệp...); Tăng khối kiến thức tự chọn...

2.2.4. Sử dụng ý kiến các bên liên quan để đánh giá mức đạt chuẩn đầu ra của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

Đánh giá chuẩn đầu ra là một quá trình thu thập thông tin và là khâu cuối cùng khẳng định sinh viên có đạt chuẩn đầu ra hay không. Đây là bằng chứng xác định thành quả học tập của người học, quá trình đào tạo của nhà trường [10], [11]. Mối quan hệ giữa mục tiêu - chuẩn đầu ra - phương pháp dạy học - kiểm tra đánh giá (để đạt chuẩn đầu ra học phần) được thực hiện nghiêm túc, có giám sát và được sơ đồ hoá ở Hình 2.

Hoạt động đánh giá bao gồm: Xác định chuẩn đầu ra quan trọng mà sinh viên cần đạt (theo các động từ chủ động); xác định các nguồn bằng chứng (thu thập thông tin để đánh giá chuẩn đầu ra); xác lập các tiêu chí để đánh giá bằng chứng; thiết kế thang điểm đánh giá (Rubric); đặt ra các tiêu chuẩn (chất lượng và cấp độ) để đánh giá bằng chứng.

Có nhiều cấp độ chuẩn đầu ra khác nhau, trong khuôn khổ bài viết này chỉ tập trung đánh giá ở hai cấp độ

chính: Cấp chương trình và cấp học phần của năm học 2022. Các bước thực hiện như sau: Bước 1: Xác định học phần bắt buộc cốt lõi có đóng góp bậc cao nhất (bậc 3) trong bảng ma trận (chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs) với các học phần được phân nhiệm trong chương trình đào tạo) cần được thu thập dữ liệu để đánh giá mức độ đạt được PLO (có ba mức: mức 1 - Ít đóng góp; mức 2 - Đóng góp trung bình; mức 3 - Đóng góp cao); Bước 2: Thu thập dữ liệu đánh giá mức độ đạt PLOs của sinh viên; Bước 3: Đo lường mức độ sinh viên đạt từng PLOs; Bước 4: Đánh giá mức độ sinh viên đạt PLO của chương trình đào tạo.

Để đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của sinh viên, nhà trường đưa ra các mức đánh giá (các ngưỡng) đạt chuẩn đầu ra. Ngưỡng này sẽ dựa trên điểm tối đa mà sinh viên có thể đạt được và mức độ kì vọng của giảng viên/nhà trường, có thể thay đổi theo hướng nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường. Chuẩn chất lượng mà HUTECH xây dựng dựa trên: 1) Tiêu chuẩn chất lượng hằng năm của trường đề ra (nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội và khẳng định chất lượng đào tạo của HUTECH); 2) Một số mốc chuẩn kiểm định; 3) Một số mốc của Quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo (Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT).

Trong bài viết này, mức kì vọng là 70% sinh viên đạt điểm 6 trở lên (≥ 6) của học phần. Đánh giá chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo là tổng kết quả đánh giá chuẩn đầu ra của các học phần cốt lõi được chọn.

a. Đánh giá chuẩn đầu ra ở cấp độ học phần

Sự tương thích (Alignment) giữa chuẩn đầu ra của học phần với hoạt động dạy học, kiểm tra, đánh giá giúp góp phần xác định đầu ra của người học ở mỗi trình độ theo ngành đào tạo [12]. Tại Đại học HUTECH, các chuẩn đầu ra của học phần phải được triển khai qua từng bài và được đánh giá qua các bài kiểm tra giữa kì và cuối kì (điểm đánh giá thành phần) gồm dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng. Dữ liệu định lượng: Kết quả đánh giá học phần (gồm điểm giữa kì và điểm cuối kì) với trọng số 50% mỗi thành phần. Dữ liệu định tính: Khảo sát ý kiến sinh viên về việc đạt chuẩn đầu ra của học phần. Giảng viên thiết kế phiếu khảo sát với các tiêu chí là chuẩn đầu ra của học phần đã cung cấp cho sinh viên vào buổi học đầu tiên với thang đo 10 điểm. Mức kì vọng: 70% sinh viên đạt điểm 6 trở lên.

b. Đánh giá chuẩn đầu ra ở cấp độ chương trình đào tạo: Số học phần cốt lõi được chọn để đo lường chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh là 12/47 học phần (gồm cả các học phần bắt buộc và tự chọn).

Kết quả: 100% học phần cốt lõi được chọn (12 học phần) của chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh đều đạt chuẩn đầu ra với mức kì vọng 70% sinh

viên đạt điểm ≥ 6 . Trong đó, có 3 CLO của ba học phần chưa đạt, cần cải tiến.

c. Các bên liên quan tham gia trong việc đánh giá chuẩn đầu ra

Đánh giá chuẩn đầu ra các học phần: Các bên liên quan tham gia là giảng viên và sinh viên. Trong đó giảng viên đánh giá kết quả học tập của sinh viên (dữ liệu định lượng). sinh viên tham gia ý kiến việc đạt chuẩn đầu ra của học phần (dữ liệu định tính).

Đánh giá chuẩn đầu ra chương trình đào tạo: Các bên liên quan tham gia là lãnh đạo khoa/viện và nhà tuyển dụng/doanh nghiệp. Trong đó, lãnh đạo các khoa/viện chịu trách nhiệm chọn các học phần cốt lõi và đánh giá việc đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PLO). Nhà tuyển dụng/doanh nghiệp đánh giá các học phần thực tập tốt nghiệp, khoá luận tốt nghiệp (nếu thành phần hội đồng có mời doanh nghiệp tham gia).

2.2.5. Những thuận lợi, khó khăn trong việc sử dụng ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

a. Những thuận lợi

Việc khảo sát ý kiến các bên liên quan và sử dụng các kết quả khảo sát để thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra của HUTECH được thực hiện theo quy trình thống nhất, có biểu mẫu rõ ràng và có hệ thống.

Nhà trường xây dựng phần mềm khảo sát ý kiến các bên liên quan, mọi thông tin của sinh viên và giảng viên đều được kết nối trực tiếp vào phần mềm Eduweb. Vì vậy, số lượng sinh viên, cựu sinh viên và giảng viên khảo sát tham gia khảo sát thu được khá lớn, đảm bảo độ tin cậy.

Sự hợp tác tích cực của các doanh nghiệp, cựu sinh viên và sinh viên giúp có những phản hồi có giá trị.

Các đơn vị liên quan (Các khoa/viện, Trung tâm Đảm bảo chất lượng, Phòng Công tác sinh viên, Phòng Đào tạo, Trung tâm Công nghệ thông tin, Trung tâm Hợp tác Doanh nghiệp) phối hợp đồng bộ.

Trung tâm Đảm bảo chất lượng là đơn vị theo sát hoạt động này (xây dựng phiếu hỏi, xử lí kết quả, theo dõi việc sử dụng kết quả khảo sát để xây dựng, cải tiến chuẩn đầu ra, tổng hợp kết quả để đánh giá, tổng hợp các báo cáo của các khoa/viện về việc sử dụng thông tin từ kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan...) giúp hoạt động được duy trì thường xuyên, đi vào nề nếp.

b. Những khó khăn

Bảng khảo sát được xây dựng khá dài nên có một số bên liên quan không hoàn thành bảng khảo sát của mình hoặc trả lời phiếu hỏi cho xong nên thiếu độ tin cậy (bị phần mềm loại bỏ).

Đối với cựu sinh viên và nhà tuyển dụng: Phiếu khảo sát được chuyển tải qua Google Forms nên số phiếu gửi

đi và kết quả thu về tỉ lệ chưa cao. Số lượng các cựu sinh viên tham gia khảo sát vào những ngày hội cựu sinh viên chủ yếu là những cựu sinh viên đã có việc làm hoặc thành đạt về tham dự, còn những người chưa có việc làm hoặc chưa thành đạt thì vắng mặt, nên dữ liệu cũng bị ảnh hưởng khá nhiều.

Đối với nhà tuyển dụng, việc lựa chọn đối tượng khảo sát đúng mục đích để thu được các thông tin góp ý có giá trị cho việc thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra chưa đồng đều, có khoa/viện còn gặp khó khăn khi lựa chọn đối tượng khảo sát đúng và đủ số lượng theo yêu cầu. Các ý kiến đóng góp của nhà tuyển dụng rất đa dạng, khó đáp ứng đầy đủ các yêu cầu này khi xây dựng và điều chỉnh chuẩn đầu ra.

Việc triển khai xây dựng chuẩn đầu ra (chương trình đào tạo và học phần) trong toàn trường cho hơn 45 ngành học và hơn 3.600 học phần làm thế nào để đáp ứng các yêu cầu của quy trình và để có thể giúp đánh giá được chuẩn đầu ra là một việc làm mất rất nhiều công sức và thời gian.

Chưa xây dựng được quy trình đánh giá chuẩn đầu ra học phần và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo riêng nên việc tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan chỉ mới phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng.

2.3. Một số kiến nghị về việc sử dụng ý kiến các bên liên quan để thiết kế, điều chỉnh và đánh giá chuẩn đầu ra

Qua thực tế triển khai 5 năm qua (2018 - 2023), HUTECH đã từng bước đồng bộ hóa mọi hoạt động từ việc thu thập ý kiến các bên liên quan đến việc xử lý dữ liệu, sử dụng các kết quả thu được để cải tiến, điều chỉnh và đánh giá chuẩn đầu ra. Chúng tôi đưa ra một số kiến nghị như sau:

Về công tác tổ chức: Cần có sự chỉ đạo sát sao, nhất quán của ban giám hiệu và sự phối hợp đồng bộ giữa các bên liên quan trong trường; Trong đó, Trung tâm Đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm chính trong việc xây dựng quy trình, biểu mẫu khảo sát ý kiến các bên liên quan; phối hợp với các khoa/viện tổ chức khảo sát; theo dõi việc sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến và đánh giá chất lượng các hoạt động đào tạo (trong đó có chuẩn đầu ra).

Về kỹ thuật thu thập dữ liệu: Để việc sử dụng ý kiến các bên liên quan cho việc thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra có hiệu quả cần tăng tính định lượng chuẩn xác các thành tố cấu thành chuẩn đầu ra, đảm bảo tính đồng bộ từ việc khảo sát đến việc sử dụng các kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan để thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra. Luôn đảm bảo sự tương thích giữa chuẩn đầu ra - phương pháp dạy học - kiểm tra đánh giá mới có thể đánh giá việc đạt/

không đạt chuẩn đầu ra các học phần và chương trình đào tạo. Việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của sinh viên (đánh giá quá trình, cuối kì, tốt nghiệp) phải bám sát chuẩn đầu ra. Việc đánh giá chất lượng sinh viên theo chuẩn đầu ra: tất cả các điểm đánh giá hoạt động học tập của sinh viên (bài kiểm tra, bài thi, đồ án, hồ sơ, ...) cần được phân tích dựa trên chuẩn đầu ra, phải có sự gắn kết giữa chuẩn đầu ra với phương pháp đánh giá, việc đánh giá phải đáng tin cậy. Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin như xây dựng phần mềm chuyên dụng để thu thập và xử lý dữ liệu. Tăng cường sử dụng các phương tiện công nghệ sẵn có như Google Forms, Fanpage, Zalo, Viber,... để kết nối với các bên liên quan.

Về công cụ: Bên cạnh quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan, cần xây dựng quy trình (kèm các biểu mẫu rõ ràng) đánh giá chuẩn đầu ra (học phần và chương trình đào tạo), triển khai thường xuyên phục vụ cho công tác duy trì chất lượng và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

Cơ chế phối hợp bên ngoài: Một số nhà tuyển dụng (trong đó có một số cựu sinh viên) có ý thức cao về trách nhiệm của mình trong việc góp phần nâng cao năng lực cho sinh viên. Vì vậy, cần xây dựng một cơ chế phối hợp giữa nhà trường và các nhà sử dụng lao động nhằm nâng cao hiệu quả của quá trình thực tập nghề nghiệp của sinh viên và khả năng tìm kiếm việc làm khi sinh viên tốt nghiệp.

3. Kết luận

Vai trò của mỗi bên liên quan trong quá trình thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra không giống nhau cho mỗi hoạt động. Vì vậy, để ý kiến các bên liên quan được sử dụng có hiệu quả trong việc thiết kế, phát triển và đánh giá chuẩn đầu ra, HUTECH đã xây dựng quy trình ban hành, cập nhật điều chỉnh chuẩn đầu ra (trong đó xác định vai trò của các bên liên quan khác nhau cho từng hoạt động); xây dựng quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan và sử dụng các ý kiến này để thiết kế, phát triển chuẩn đầu ra và để có thể khẳng định được sinh viên tốt nghiệp của trường đã đạt được các chuẩn đầu ra mong muốn về kiến thức, kỹ năng và thái độ. Nhà trường từng bước khắc phục những khó khăn gặp phải: 1) Thiết kế phiếu khảo sát phù hợp với các đối tượng và đảm bảo thu được các thông tin cần biết; 2) Đối với đối tượng là cựu sinh viên và nhà tuyển dụng, tổ chức nhiều kênh thu thập thông tin khác nhau nhằm thu đủ số phiếu và thông tin cần thiết đảm bảo độ tin cậy; 3) Xem xét, đánh giá và lựa chọn các ý kiến đóng góp của các bên liên quan về nội dung mà ngành đào tạo cần chỉnh sửa, bổ sung; 4) Xây dựng quy trình đánh giá chuẩn đầu ra học phần và chương trình đào tạo với các biểu mẫu rõ

ràng, có triển khai, có giám sát và có cải tiến. Việc triển khai đầy đủ các quy trình xây dựng, cập nhật điều chỉnh chuẩn đầu ra và quy trình đánh giá chuẩn đầu ra đã có những đóng góp lớn cho công tác kiểm định chất lượng

cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo nhà trường, giúp nhà trường yên tâm hơn trong công tác đào tạo vì sản phẩm của mình phần nào đảm bảo đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (22/4/2010), *Hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo*, Văn bản số 2196/BGDĐT-GDĐH.
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (22/5/2021), *Thông tư Quy định về Chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học* - TT17/2021/TT0BGDĐT.
- [3] Freeman, R. E, (1984), *Strategic management: a stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- [4] Quốc hội, (14/6/2019), *Luật Giáo dục*, Luật số 43/2019/QH14.
- [5] Nguyễn Hữu Lộc - Phạm Công Bằng - Lê Ngọc Quỳnh Lam, (2014), *Chương trình đào tạo tích hợp. Từ thiết kế đến vận hành*. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] B.J.Bloom, (1956), *Thang tư duy Bloom*, https://en.wikipedia.org/wiki/Benjamin_Bloom.
- [7] <http://vneconomics.com/6-bac-thang-do-nhan-thuc-cua-bloom-trong-danh-gia-day-hoc/#sthash.E36K7Trz.dpuf>
- [8] Đại học HUTECH, *Quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo*.
- [9] Đoàn Thị Minh Trinh - Nguyễn Quốc Chính - Nguyễn Hữu Lộc - Phạm Công Bằng - Peter J.Gray - Hồ Tấn Nhựt, (2012), *Thiết kế và phát triển chương trình đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [10] Maarja Beerkens and Maiki Udum, (2017), *Stakeholders in higher education quality assurance: Richness in diversity?*, Preprint version to be published in Higher Education Policy.
- [11] Robert Ulewicz, (2017), *Roles of Stakeholders in Quality Assurance in Higher Education*”, Human Resources Management and Ergonomics, University of Žilina,11(1), 15 (93-107).
- [12] Hồ Ngọc Tiên, (3/2015), *Đánh giá kết quả học tập dựa trên chuẩn đầu ra*, Tạp chí Giáo dục, số 354, kì 2.
- [13] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (23/9/2015), *Thông tư số 24/2015/TT-BGDĐT quy định Chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học*.
- [14] Liudvika Leisyte , et al, (2013), *Stakeholders and Quality Assurance in Higher Education*. Paper for 26th Annual CHER Conference. Lausanne (CH), 2013-09-09/11.

USING STAKEHOLDERS' IDEAS TO CONSTRUCT, REGULATE AND ASSESS THE LEARNING OUTCOMES

Nguyen Thi Sau¹, Phan Hung Thu^{*2}

¹ Email: nguyenthisau58@gmail.com
University of Social Sciences and Humanities -
Vietnam National University Ho Chi Minh City
10-12 Dinh Tien Hoang street, District 1,
Ho Chi Minh City, Vietnam

* Corresponding author

² Email: thuph.vinhuni@gmail.com
Vinh University

182 Le Duan street, Vinh city, Nghe An provnec,
Vietnam

ABSTRACT: *Using stakeholders' ideas to construct, regulate, and assess learning outcomes is considered a compulsory requirement and has been deployed by educational institutions with different approaches. Based on the reality and experiences of Ho Chi Minh City University of Technology (HUTECH) (as a case study), this paper explores the following contents: (1) Theoretical foundations to construct the learning outcomes including the use of stakeholders' ideas (to quantify the assessment of students' learning outcomes achievement after graduation); (2) The reality of the using stakeholders' ideas to construct, regulate and assess HUTECH's achievement extent of the learning outcomes; (3) Some proposals for the using them to construct, regulate and assess the achievement extent of the learning outcomes.*

KEYWORDS: Stakeholders, learning outcomes, training programs, HUTECH, students.