

Đề xuất chu trình PDCA cải tiến chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học

Phạm Nguyễn Phúc Toàn¹, Nguyễn Hồ Phương Thảo^{*2}

¹ Email: toanpnp@uit.edu.vn

* Tác giả liên hệ

² Email: thaonhp@uit.edu.vn

Trường Đại học Công nghệ Thông tin -
Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
Số 01 đường Hàn Thuyên, Khu phố 6,
phường Linh Trung, Thành phố Thủ Đức,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

TÓM TẮT: *Đứng trước xu thế toàn cầu hóa với tốc độ phát triển chóng mặt về mọi mặt của thời đại, các trường đại học nói riêng và các quốc gia nói chung đều chịu sự tác động của xu thế ấy với những thời cơ và thách thức. Việc đảm bảo chất lượng sẽ là một trong những thành tố cho sự hội nhập. Là một tiến trình không thể thiếu và đã được chú trọng từ hơn 20 năm trước, trong đó yếu tố góp phần cho việc tự đánh giá chất lượng giáo dục của trường học là ý kiến đóng góp của cựu người học. Những người đã sử dụng, hoàn thành chương trình đào tạo, áp dụng những kiến thức, kỹ năng đã học vào thực tiễn đời sống, góp một phần vào việc đánh giá đúng thực trạng chất lượng đào tạo. Để hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học được thực hiện hiệu quả, cần xây dựng khung quy chuẩn cách thức thực hiện, hơn hết chính là việc đưa các bước cần thực hiện vào một hệ thống. Nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp lí luận và nhận thấy việc sử dụng chu trình PDCA là một hướng đi phù hợp. Dựa trên quá trình tiếp cận chu trình PDCA theo nội dung và chức năng, nhóm nghiên cứu đưa ra những nhận định, đề xuất biện pháp phù hợp theo PDCA để đồng nhất và hoàn thiện quá trình khảo sát nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học tại các cơ sở giáo dục.*

TỪ KHÓA: Chu trình PDCA, cải tiến chất lượng, khảo sát lấy ý kiến, cựu người học, cơ sở giáo dục.

→ Nhận bài 15/3/2024 → Nhận bài đã chỉnh sửa 27/4/2024 → Duyệt đăng 20/8/2024.

DOI: <https://doi.org/10.15625/2615-8957/12410802>

1. Đặt vấn đề

Đảm bảo chất lượng tại Việt Nam đã được tiến hành tại một số trường đại học từ 20 năm trước và giúp cho bước tiến của giáo dục Việt Nam được hội nhập theo đúng tiến trình phát triển của lịch sử [1]. Việc hội nhập cần phù hợp với thực tiễn, bối cảnh, tiềm lực phát triển phù hợp tâm nhin, sứ mệnh, giá trị cốt lõi của mỗi trường đại học. Tiến bộ trong lĩnh vực giáo dục đòi hỏi sự liên tục cải tiến và tối ưu hóa quy trình đào tạo để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của cộng đồng người học. Chương trình giáo dục được xây dựng bám sát vào các yếu tố trên. Để việc triển khai chương trình giáo dục đạt hiệu quả cao và phù hợp với thực tiễn thì việc thực hiện khảo sát lấy ý kiến cựu người học sẽ góp phần giúp đội ngũ quản lí nắm bắt thực tiễn giảng dạy, giáo dục của nhà trường, bám sát yêu cầu của Quyết định số 76/2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 14 tháng 12 năm 2007 về việc ban hành Quy định về quy trình và chu kì kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp [2]. Việc khảo sát là nhiệm vụ tiếp cận những quan điểm mang tính khách quan, qua đó có thể ghi nhận được các nội dung cần điều chỉnh về chương trình đào tạo. Theo tinh thần của Nghị quyết số 29/NQ-TW, “Tạo chuyển biến căn bản, mạnh mẽ về chất lượng, hiệu quả giáo dục, đào tạo;

đáp ứng ngày càng tốt hơn công cuộc xây dựng, bảo vệ Tổ quốc và nhu cầu học tập của Nhân dân... Xây dựng nền giáo dục mở, thực học, thực nghiệp, dạy tốt, học tốt, quản lí tốt;... Phân đầu đến năm 2030, nền giáo dục Việt Nam đạt trình độ tiên tiến trong khu vực” [3]. Việc khảo sát ý kiến của cựu người học trở thành một phương tiện quan trọng để đo lường và đánh giá chất lượng giáo dục. Đối mặt với sự phức tạp ngày càng tăng của môi trường giáo dục, các cơ sở giáo dục đang liên tục giải quyết những thách thức lớn khi phải đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người học. Để giải quyết những thách thức này, việc thiết lập và triển khai hiệu quả chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act) là điều quan trọng để liên tục cải tiến quá trình khảo sát và đảm bảo chất lượng dịch vụ giáo dục. Trong bài viết này, nhóm tác giả đề xuất một chu trình PDCA cải tiến được thiết kế đặc biệt để tối ưu hóa quá trình khảo sát và thu thập ý kiến từ cựu người học, được xây dựng dựa trên cơ sở kết hợp chu trình PDCA tổng quát trong quản lí chất lượng và các mục tiêu cải tiến chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học. Bằng cách tiếp cận các hồ sơ, báo cáo đã được xây dựng, kết hợp các lí thuyết về PDCA cùng việc ứng dụng công nghệ thông tin, mục tiêu của chúng tôi là đề xuất một phương pháp linh hoạt, tiết kiệm thời gian và mang lại kết quả chính

xác, đáng tin cậy. Trong đó, tập trung vào nhu cầu đặc biệt của cựu người học, chúng tôi hướng đến việc tạo ra hệ thống linh hoạt, hiệu quả, mang lại thông tin chất lượng, đáng tin cậy cho các quyết định, cải thiện liên tục trong giáo dục. Đồng thời, bài viết cũng thảo luận về những lợi ích tiềm năng và thách thức có thể phát sinh khi triển khai chu trình PDCA này trong các tổ chức giáo dục. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học là một trong những phương án của nhà trường triển khai phù hợp đặc biệt sẽ càng thiết thực và bám sát hơn khi được hoạch định và thực hiện theo hướng tiếp cận chu trình PDCA bởi đây là một chu trình cải tiến chất lượng mang tính khép kín, tuần hoàn, kế thừa và phát triển. Hi vọng rằng, bài viết sẽ đóng góp một phần nhỏ trong việc nâng cao chất lượng hoạt động khảo sát và tăng cường tương tác giữa tổ chức giáo dục và cộng đồng cựu người học.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm liên quan

2.1.1. Một số khái niệm chung về đảm bảo chất lượng trong giáo dục

Chất lượng của cơ sở giáo dục là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật Giáo dục Đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước [4].

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành. Kiểm định chất lượng ngành đào tạo là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ chất lượng của ngành đào tạo được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp chứng nhận. Việc kiểm định chất lượng được diễn ra theo chu kỳ, tùy thuộc vào sự lựa chọn của cơ sở giáo dục đối với một cơ quan hay tổ chức thực hiện.

Đảm bảo chất lượng trong giáo dục là một quá trình cơ sở giáo dục sử dụng bộ tiêu chí của một cơ quan, tổ chức để tiến hành các quy trình tự đánh giá và đánh giá ngoài nhằm thực hiện công tác kiểm định chất lượng [5]. Qua quá trình này, cơ sở giáo dục nhận định được hiệu quả giáo dục ở giai đoạn hiện tại. Đây là một trong những hoạt động được chú trọng đầu tư, tổ chức thực hiện tại nhiều trường đại học ở Việt Nam và trên thế giới.

Về ý nghĩa của các khảo sát và đánh giá trong đảm bảo chất lượng giáo dục, Tricia Ryan cho rằng, các yếu tố này: “Cung cấp những hiểu biết sâu sắc từ bên thứ ba một cách độc lập và khách quan, giúp đưa ra những quan sát về các tổ chức, sản phẩm, chương trình, dịch vụ và quy trình đối tác, đồng thời đưa ra các khuyến nghị để cải thiện” [6]. Quá trình đảm bảo chất lượng trong giáo dục là một nhiệm vụ đòi hỏi tính liên tục,

sự cam kết và hợp tác từ các bên liên quan để đảm bảo rằng môi trường học tập lành mạnh, mang lại giá trị lâu dài cho cộng đồng và xã hội.

2.1.2. Cựu người học

Cựu người học là những người đã từng tham gia học tập tại một cơ sở giáo dục (trường đại học, cao đẳng,...), thường bao gồm các thành phần như cựu sinh viên, cựu học viên cao học, cựu nghiên cứu sinh,... Cựu người học đều là những người đã hoàn thành chương trình học tập của nhà trường đáp ứng được những yêu cầu về năng lực, trình độ nhất định, được cấp bằng tốt nghiệp theo Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 3 năm 2021 về việc ban hành Quy chế đào tạo trình độ Đại học [7]. Ở thời điểm được khảo sát, họ đã và đang tham gia làm việc trong những lĩnh vực, ngành nghề với các vị trí khác nhau trong xã hội. Cộng đồng cựu người học không chỉ là sự gắn kết giữa nhà trường và cựu người học mà còn là mối liên kết giữa các cá nhân cựu người học với nhau.

2.1.3. Khảo sát lấy ý kiến

Khảo sát là một phương pháp thu thập thông tin từ một số cá nhân (gọi là một mẫu) để tìm hiểu sự phổ biến lớn hơn mà mẫu đó đưa ra [8]. Tác giả Vương Thị Phương Thảo (2019) cho rằng kết quả, khảo sát lấy ý kiến là thông tin được cung cấp bởi một người hay nhóm người về các khía cạnh của một vấn đề hay hoạt động cụ thể được một tổ chức hay cá nhân đưa ra trước đó nhằm mục đích cải tiến, nâng cao hiệu quả của hoạt động đó [9]. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học ở các trường đại học là một quá trình quan trọng góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục, đánh giá chất lượng giáo dục và cải thiện hệ thống giáo dục [10]. Hoạt động này được thực hiện nhằm nắm bắt và tiếp thu ý kiến đóng góp của cựu người học (cựu sinh viên, cựu học viên cao học, cựu nghiên cứu sinh...) sau 6 tháng, 1 năm, 2 năm kể từ khi tốt nghiệp, về chất lượng đào tạo, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học... đồng thời hiểu rõ hơn tâm tư, nguyện vọng của cựu người học nhằm nâng cao hiệu quả dạy học, công tác quản lý và hỗ trợ người học.

Như vậy, hoạt động khảo sát lấy ý kiến chính là quá trình mang lại thông tin hữu ích cho cơ sở giáo dục, qua đó thể hiện sự tôn trọng đối với ý kiến và trải nghiệm của cựu người học nhằm cải thiện chất lượng giáo dục, tạo động lực cho sự phát triển bền vững.

2.2. Tổng quan tình hình nghiên cứu về hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học ở các trường đại học

Tiếp cận nghiên cứu thế giới, Đậu Thế Tung và cộng sự (2020) đã đưa ý kiến rằng, công tác khảo sát lấy ý kiến người học “có nguồn gốc bắt đầu từ Mỹ, ngay từ

những năm 1920 tại Trường Đại học Washington; từ năm 1960 - 1970, hầu hết các trường ở khu vực Bắc Mỹ đều sử dụng hình thức đánh giá này” [11]. Tác động lấy ý kiến phản hồi của người học rất mạnh mẽ và ảnh hưởng đến hoạt động giảng dạy của giảng viên, được làm rõ trong nhận định của tác giả Vương Thị Phương Thảo (2019): “Từ những năm 1970, ngày càng có nhiều trường đại học và cao đẳng sử dụng các Bảng đánh giá chuẩn trong đánh giá giảng dạy. Hầu hết các trường đại học ở Châu Âu và Hoa Kỳ đã sử dụng ba phương pháp sau để đánh giá hiệu quả giảng dạy: đồng nghiệp đánh giá, chủ nhiệm khoa đánh giá và sinh viên đánh giá, trong đó các thông tin thu được từ Bảng đánh giá của sinh viên được công nhận là quan trọng nhất” [6].

Nhận định được hiệu quả của việc lấy ý kiến người tham gia trực tiếp vào quá trình giáo dục, công tác khảo sát lấy ý kiến người học đã được Chính phủ chi thị đầu tiên cho việc triển khai hoạt động lấy ý kiến khảo sát qua Công văn số 1276//BGDDĐT-NG ngày 20 tháng 02 năm 2008 về việc Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên [8]. Việc lấy ý kiến phản hồi giúp cho nhà trường khẳng định về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, đặc biệt hơn hết là triết lý giáo dục.

Quy trình khảo sát lấy ý kiến cựu người học được thiết kế hướng đến các mục đích sau: 1) Thống nhất quy trình, thứ tự các bước thực hiện, cách thức tổ chức và triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học; 2) Thực hiện quy chế dân chủ trong nhà trường thông qua việc tạo điều kiện để cựu người học có cơ hội được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến, đóng góp ý kiến về các phương diện hoạt động của nhà trường như hoạt động giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học, ...; 3) Giúp lãnh đạo nhà trường nắm bắt được các ý kiến đóng góp của cựu người học, trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp cải tiến và nâng cao chất lượng hoạt động của nhà trường, hướng tới phát triển thành một cơ sở giáo dục vững mạnh, đạt các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng. Kết quả khảo sát lấy ý kiến cựu người học được sử dụng làm tư liệu hoặc đầu vào cho các hoạt động liên quan đến đào tạo (là cơ sở nền để xây dựng chương trình đào tạo của các ngành đào tạo), đảm bảo chất lượng giáo dục (là thành phần minh chứng trong các hồ sơ kiểm định chất lượng cơ sở đào tạo, kiểm định chất lượng chương trình đào tạo, ...), công tác sinh viên (báo cáo thống kê tình hình, đặc điểm cựu người học nhằm cải tiến chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ người học và cựu người học).

Hiện nay, tại các trường đại học, hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học do Phòng Đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm thực hiện. Phòng Công tác sinh viên và các khoa đào tạo hỗ trợ, phối hợp thực hiện, thông qua các bước chung, cụ thể như Hình 1.



Hình 1: Quy trình triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học

Xác định mục tiêu khảo sát: Mục tiêu của cuộc khảo sát là đánh giá chất lượng giáo dục, đánh giá sự hài lòng của cựu người học, hoặc thu thập ý kiến về các khía cạnh cụ thể của trải nghiệm học tập. Các mục tiêu này cần bám sát nhu cầu thực tế và gắn liền với các mục tiêu chiến lược phát triển của nhà trường.

Xây dựng bảng câu hỏi: Thiết kế các bảng câu hỏi logic, chặt chẽ, mang tính đa chiều và bám sát mục tiêu khảo sát để thu thập thông tin đầy đủ, đáng tin cậy. Chẳng hạn, hỏi về các khía cạnh của trường đại học như chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học, khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp, ... hoặc thu thập các ý kiến đóng góp của cựu người học nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn đọng trong quá trình triển khai đào tạo, hỗ trợ người học cũng như nâng cao chất lượng cơ sở giáo dục.

Chọn phương thức thu thập dữ liệu: Sử dụng nhiều phương tiện như biểu mẫu phiếu khảo sát online, cuộc gọi điện thoại, cuộc họp online, hoặc cuộc phỏng vấn cá nhân tùy thuộc vào số lượng và phân phối địa lý của cựu người học, trong đó phương thức phổ biến nhất hiện nay là sử dụng các biểu mẫu phiếu khảo sát online như Google Forms, Microsoft Forms, các biểu mẫu trên website trường đại học, ... nhằm để kiểm soát thông tin do đối tượng khảo sát điền, hạn chế các trường hợp như bỏ trống, điền giá trị nhiều.

Xác định đối tượng khảo sát và mẫu khảo sát: Xác định đối tượng khảo sát là cựu người học (cựu sinh viên, cựu học viên cao học, cựu nghiên cứu sinh, ...) và chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên để đảm bảo tính đại diện cho tập thể tất cả các cựu người học từng học tập tại trường.

Thực hiện khảo sát: Thông báo cho cựu người học về mục tiêu và ý nghĩa của cuộc khảo sát. Cung cấp các

phương tiện thuận lợi cho họ tham gia. Ví dụ như cung cấp đường liên kết đến phiếu khảo sát, tổ chức sự kiện khảo sát offline, hoặc gửi thông báo qua email để liên hệ đối tượng khảo sát. Thông tin cá nhân và kết quả khảo sát của từng cá nhân sẽ được bảo mật nhằm đảm bảo tính riêng tư.

Phân tích dữ liệu và tổng hợp ý kiến: Tổng hợp và xử lý kết quả khảo sát. Phân tích dữ liệu thu thập được để nhận biết các xu hướng, các mối liên hệ tiềm ẩn, rút ra các nhận xét, các đánh giá về điểm mạnh và điểm yếu của hệ thống giáo dục. Bên cạnh đó, tổng hợp ý kiến và đề xuất các giải pháp cụ thể để cải thiện chất lượng giáo dục.

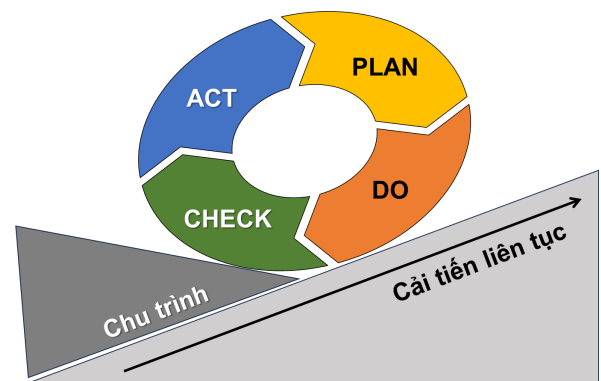
Phản hồi và thực hiện hoạt động cải tiến: Tổ chức buổi họp trình bày tóm tắt kết quả khảo sát với lãnh đạo nhà trường và các đơn vị liên quan. Trên cơ sở đó, lãnh đạo nhà trường và các đơn vị liên quan sẽ xây dựng kế hoạch chiến lược, đưa ra các hoạt động cụ thể để phát huy những điểm mạnh, khắc phục những điểm yếu được đề cập trong khảo sát.

Theo dõi và đánh giá các biện pháp cải tiến: Tổ chức các cuộc giám sát định kỳ để theo dõi tiến triển và đảm bảo rằng các biện pháp cải tiến đang được triển khai hiệu quả.

Tại Trường Đại học Công nghệ Thông tin (Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh), hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu sinh viên được thực hiện theo Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG ngày 29 tháng 12 năm 2017 về Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh [12]. Năm 2023 đã thu được ý kiến phản hồi của 846/3366 sinh viên tốt nghiệp [13]. Số lượng này đảm bảo được tỉ lệ phản hồi tối thiểu theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo tại Công văn số 2919/BGDĐT-GDĐH ngày 10 tháng 7 năm 2017 (Cơ sở giáo dục có số lượng sinh viên tốt nghiệp trên 1000 sinh viên, phải đảm bảo thu được ý kiến của ít nhất 25% sinh viên tốt nghiệp) [14]. Bên cạnh việc thu thập thông tin của sinh viên tốt nghiệp về tình hình việc làm, khảo sát được thực hiện nhằm thu thập ý kiến đánh giá, đóng góp của sinh viên tốt nghiệp dành cho nhà trường. Nội dung của cuộc khảo sát xoay quanh vấn đề sau: 1) Thông tin nghề nghiệp của sinh viên sau khi tốt nghiệp, bao gồm các khía cạnh như: Tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp, thời gian có việc làm của sinh viên tốt nghiệp, mức độ phù hợp của công việc với ngành đào tạo, loại hình tổ chức và vị trí việc làm của sinh viên tốt nghiệp, thu nhập của sinh viên tốt nghiệp từ công việc,... 2) Đánh giá về chất lượng đào tạo của nhà trường, bao gồm các khía cạnh như: Mức độ hữu ích của kiến thức, kỹ năng và các đồ án môn học; Đánh giá trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu công việc;... 3) Các ý kiến đóng góp khác dành cho nhà trường.

2.3. Tổng quan về chu trình PDCA

PDCA là thuật ngữ được phát triển bởi W. Edwards Deming từ những năm 1950 [8]. PDCA là viết tắt của Plan - Do - Check - Act, được hiểu là “Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động” [14]. Mô hình này thường được sử dụng để cải thiện hiệu suất và chất lượng trong các tổ chức và doanh nghiệp bởi sự tinh gọn. Với hoạt động khảo sát, PDCA sẽ là hướng tiếp cận phù hợp với bất cứ cơ sở giáo dục nào vì sự thuận tiện, mức độ chặt chẽ, khả năng phân tích điểm mạnh và hạn chế, khả năng dự báo các vấn đề, biện pháp đề xuất khắc phục khó khăn hay điểm tồn tại bám sát với bối cảnh của cơ sở giáo dục. Tổng quan chu trình cải tiến liên tục cơ bản thể hiện qua Hình 2.



Hình 2: Chu trình PDCA truyền thống

PDCA được cấu tạo từ bốn thành tố [8]:

Plan (P): Lập kế hoạch chiếm phần lớn vai trò chủ đạo trong toàn chu trình.

Do (D): Tiến hành các bước. Đây là bước tiếp nối, hỗ trợ cho việc kế hoạch hóa, phân công nhiệm vụ thực thi các nội dung công việc ra ngoài thực tiễn.

Check (C): Kiểm tra nội dung nhằm đảm bảo các chức năng, nhiệm vụ đề ra đã được hoàn thành đúng tiến độ. Bước này giúp toàn bộ tiến trình nhìn nhận bước đi hay công việc thực hiện tiến triển có đúng so với mục tiêu đã đề ra, có sai sót thì điều chỉnh, có ưu thế thì phát huy.

Act (A): Điều chỉnh này được thực hiện khi có sai sót, khó khăn, tiến trình bị lệch so với nội dung và mục đích ban đầu. Bước này sử dụng cho điều chỉnh nhảy vọt khi tiến độ các nội dung đã vượt, giúp cho chu trình rút ngắn và đạt hiệu quả, mục tiêu nhanh chóng.

Sơ đồ chu trình PDCA giúp các đơn vị quản lý chất lượng tổng thể, toàn diện và liên tục bằng cách tạo ra một sự tuần hoàn, tiếp nối và phát triển không ngừng. Điều đó giúp cho đơn vị kịp thời chỉ ra được những thế mạnh và tiếp tục phát huy thế mạnh đó, đồng thời phát hiện những hạn chế, chỉnh sửa sai sót ngay từ ban đầu. Hơn nữa, việc áp dụng chu trình PDCA sẽ giúp các đơn vị đạt được hiệu quả trong việc quản lý, cải tiến chất

lượng bởi việc đáp ứng nhu cầu của người học và tăng độ tin cậy của chương trình giáo dục của nhà trường.

PDCA giúp giảm thiểu rủi ro trong tiến trình hoạt động, quá trình truyền thụ và lĩnh hội kiến thức bởi chu trình này hoạt động theo từng bước bám sát kế hoạch cụ thể và có định hướng rõ ràng. Khi thực hiện chu trình PDCA, cơ sở giáo dục có thể đề ra hiệu chỉnh để tăng mức độ khả thi và hiệu quả.

PDCA tăng cường sự hài lòng của người học, cựu người học thông qua việc áp dụng chu trình PDCA để đánh giá và cải thiện chất lượng chương trình giáo dục. Tăng cường sự hài lòng của người học và cựu người học để tạo nên thương hiệu của nhà trường.

Chu trình PDCA được sử dụng khi bắt đầu dự án cải tiến mới, phát triển mới hoặc cải tiến một quy trình, sản phẩm, dịch vụ. Xác định một quy trình cố định có tính chất tuần hoàn, cần có các bước cụ thể để việc phân tích, đánh giá dữ liệu có độ tin cậy cao, có giá trị cho phân tích và đánh giá.

Như vậy, chu trình PDCA giúp cho cơ sở giáo dục tiếp cận, thực hiện, đánh giá được hiệu quả hoạt động giáo dục chung của nhà trường. Việc đề xuất chu trình PDCA trong tất cả hoạt động góp phần cho nhân sự đảm nhiệm và cán bộ quản lý giảm tải được khối lượng công việc cũng như thời gian thực hiện tinh gọn hơn.

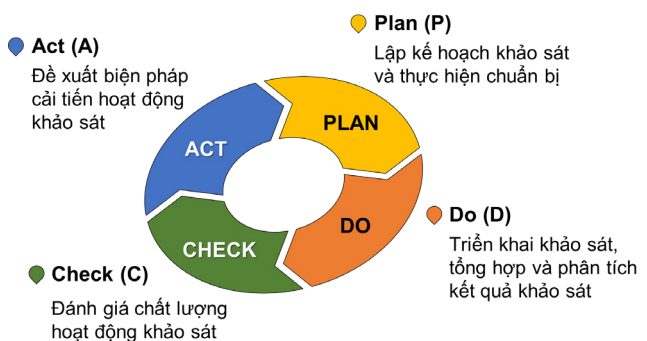
2.4. Đề xuất chu trình PDCA dùng cho hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học

Theo góc nhìn chủ quan của nhóm nghiên cứu, thông qua việc nghiên cứu hồ sơ và tư liệu liên quan được sử dụng trong phương pháp nghiên cứu lý luận, công tác này thường được áp dụng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về tiến trình thực hiện khảo sát người học bằng phương pháp truyền thống. Mặc dù đã xây dựng được hệ thống quy trình, biểu mẫu phục vụ cho việc khảo sát lấy ý kiến, tổng hợp báo cáo nhưng vẫn chưa đạt hiệu quả cao do công tác can thiệp, cải tiến sau khi báo cáo tổng kết vẫn còn chậm, chưa bám sát tình hình thực tế, bước phân tích thực trạng, bối cảnh áp dụng quy trình vẫn còn sơ sài. Trong quá trình tiếp cận, các kết quả khảo sát chỉ mang tính định tính, chưa mang tính định lượng [10]. Việc cải tiến chậm tiến độ hơn so với sự phát triển của thực tế.

Bên cạnh đó, nhân sự đảm nhiệm việc thực hiện cần xác định công tác này là một nhiệm vụ mang tính bắt buộc hơn là một nhiệm vụ cần thiết thực hiện, có ý nghĩa và tác động lớn vào sự phát triển bền vững của cơ sở giáo dục. Hơn nữa, quy trình triển khai việc khảo sát, quy trình giám sát quá trình là hai quy trình độc lập nhau. Điều đó dẫn đến việc chất lượng thực hiện không đồng bộ. Kế thừa cách thức triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học truyền thống, việc triển khai hoạt động này theo hướng tiếp cận chu

trình PDCA tổng quát cũng là một trong những hướng đi mang tính tuần hoàn, giúp hình thành một chu trình gồm nhiều bước chặt chẽ, mang tính logic. Bên cạnh đó, ý tưởng này giúp người thực hiện, người quản lý dễ dàng nắm bắt và can thiệp kịp thời, đề xuất cho nội dung hoạt động.

Trên cơ sở đó, dựa trên quy trình của các bộ, ban, ngành hay tổ chức kiểm định, việc ứng dụng chu trình PDCA tổng quát vào việc cải tiến chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học giúp việc thực hiện khảo sát chặt chẽ, hiệu quả hơn, với việc tiếp cận theo lý thuyết PDCA bao gồm các bước như sau: *Plan (P)*: Lập kế hoạch tác nghiệp việc khảo sát lấy ý kiến cựu người học và thực hiện các khâu chuẩn bị cho việc khảo sát; *Do (D)*: Triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học dựa trên kế hoạch đã xây dựng, tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát; *Check (C)*: Đánh giá chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học dựa trên kết quả khảo sát; *Act (A)*: Đề xuất các biện pháp nhằm cải tiến chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học. Chu trình trên được hệ thống hóa qua Hình 3.



Hình 3: Chu trình PDCA dùng cho hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học

Trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học, việc tiếp cận theo chu trình PDCA cũng được thực hiện tương tự. Mỗi bước thực hiện được mô tả một cách hệ thống, chi tiết trong Bảng 1.

2.5. Đề xuất một số biện pháp hỗ trợ tiến trình PDCA nhằm nâng cao chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học

Việc thực hiện khảo sát lấy ý kiến cựu người học luôn là một điều kiện cần trong việc đảm bảo chất lượng hoạt động giáo dục và đào tạo của nhà trường. Việc khảo sát không chỉ nên dừng lại ở việc chỉ sử dụng dữ liệu và kết quả khảo sát cho năm học hiện tại mà còn hướng đến việc thực hiện cải tiến liên tục phù hợp với thực tế cũng như bám sát vào phản hồi về chất lượng giáo dục và đào tạo. Trên cơ sở đó, đội ngũ lãnh đạo của nhà trường kịp thời cập nhật điều chỉnh chương trình đào tạo, cơ sở vật

Bảng 1: Mô tả các nhiệm vụ trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học dựa trên chu trình PDCA

Bước	Mô tả nhiệm vụ
Plan (P)	<p>Lập kế hoạch tác nghiệp việc khảo sát và thực hiện chuẩn bị.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Định hướng, tạo sự thống nhất trong công tác khảo sát thông qua các nhiệm vụ mang tính hệ thống. Hơn hết là chuẩn bị ứng phó với những thay đổi. - Xác định các thông tin liên quan đến khảo sát: Mục tiêu khảo sát; Phạm vi về thời gian và đối tượng khảo sát; Phương pháp và công cụ thu thập dữ liệu, tổng hợp và phân tích số liệu; Phân bổ nhân sự phụ trách các khâu của quá trình khảo sát và phân công nhiệm vụ giữa các thành viên tham gia. - Thiết lập các tiêu chuẩn đo lường: Xác định rõ các tiêu chuẩn để đo lường hiệu suất của quá trình khảo sát bao gồm định tính và định lượng. - Phân bổ các nguồn lực tài chính cho hoạt động khảo sát. - Thiết lập sự phối hợp các nội dung trong hoạt động lấy ý kiến cựu người học. - Thiết lập các phương án dự phòng cho sự thay đổi.
Do (D)	<p>Triển khai khảo sát, tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dựa trên sự phân công cụ thể các nhiệm vụ, triển khai thực hiện các khảo sát cụ thể liên hệ và chuyển phiếu khảo sát đến đối tượng khảo sát theo hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. - Thu phiếu khảo sát và kiểm tra tính hợp lệ. Liên hệ khảo sát bổ sung lại nếu chưa đủ số lượng phiếu hợp lệ. - Xử lý và tổng hợp kết quả khảo sát bằng các phương pháp thống kê. - Phân tích kết quả khảo sát bằng các phương pháp phân tích dữ liệu thống kê, đồng thời so sánh với kết quả mong đợi và tình hình thực tế. - Đưa ra các nhận xét sơ bộ dựa trên kết quả phân tích (thông qua bảng, biểu đồ). - Tổ chức giám sát định kì để đảm bảo rằng quá trình khảo sát được diễn ra khách quan, công tâm, bảo mật và đúng tiến độ kế hoạch.
Check (C)	<p>Đánh giá chất lượng hoạt động khảo sát dựa trên kết quả khảo sát.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bố trí thời gian kiểm tra tiến trình hành động định kì. - Kiểm tra, báo cáo, đánh giá hoạt động khảo sát, đưa ra kết luận khách quan ban đầu ở các khía cạnh: Đánh giá điểm mạnh, điểm đạt được và phát huy các nội dung đảm bảo đúng tiến độ; Đánh giá điểm hạn chế, khó khăn trong quá trình thực hiện khảo sát. - Đánh giá mức độ hiệu quả của kế hoạch khảo sát đã xây dựng theo các tiêu chuẩn đo lường đã đặt ra. - Phân tích nguyên nhân dẫn đến hạn chế và khó khăn để đề xuất giải pháp phù hợp. - Kiểm tra các phương án dự phòng để thực hiện chỉnh sửa các phần tiến trình gặp phải khó khăn và hạn chế.
Act (A)	<p>Đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng hoạt động khảo sát.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dựa trên kết quả đánh giá hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học, đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng nhằm: Khắc phục các khó khăn và hạn chế để hoạt động khảo sát vận hành bám sát chu trình; Điều chỉnh thời gian, hình thức triển khai và đối tượng khảo sát nhằm đảm bảo tiến độ và hiệu quả khảo sát. - Trình bày tóm tắt kết quả khảo sát với lãnh đạo nhà trường và các đơn vị liên quan. - Rà soát, tích hợp các biện pháp cải tiến vào kế hoạch khảo sát của những đợt sau. - Xây dựng kế hoạch khảo sát mới trên cơ sở phát huy điểm mạnh và khắc phục điểm yếu được đề cập trong khảo sát. - Thực hiện hoạt động tái khảo sát với kế hoạch đã được cải tiến nhằm nhận định được sự hiệu quả trong tiến trình sau khảo sát. - Giám sát định kì đảm bảo rằng các biện pháp cải tiến được triển khai hiệu quả. - Đánh giá hiệu quả của các biện pháp cải tiến và quyết định các bước tiếp theo. - Quay lại bước "Plan" để điều chỉnh kế hoạch dựa trên kinh nghiệm học được từ quá trình cải tiến. - Trường hợp đợt khảo sát chưa đảm bảo các mục tiêu và yêu cầu đề ra ban đầu, cần tái triển khai thực hiện chu trình PDCA sau khi đã điều chỉnh.

chất, chính sách, quy định,... nhằm nâng cao hiệu quả giảng dạy và chất lượng đào tạo. Một số biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động khảo sát lấy ý kiến cựu người học được đề xuất như sau:

Xây dựng bảng hỏi, bám sát mục đích khảo sát, đảm bảo câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu, tránh ngữ nghĩa mơ hồ, nhập nhằng. Tránh sử dụng ngôn ngữ phức tạp, tránh sự đánh lừa và đảm bảo sự minh bạch.

Đa dạng hóa câu hỏi, sử dụng nhiều loại câu hỏi như câu hỏi đóng, câu hỏi mở và câu hỏi đa lựa chọn để thu thập thông tin chi tiết và đa chiều.

Chọn mẫu ngẫu nhiên: Chọn ngẫu nhiên một mẫu

đại diện từ cộng đồng cựu người học để đảm bảo sự đại diện, chính xác cũng như tính chất dự báo cho các xu hướng hiện có của đợt khảo sát triển khai.

Bảo mật thông tin cá nhân: Việc đảm bảo các thông tin cá nhân của cựu người học là tuyệt đối. Các thông tin chỉ được sử dụng cho mục đích khảo sát, quan sát, phân tích và thực hiện báo cáo. Các thông tin về nhân khẩu học cũng được mã hóa.

Thời gian phản hồi ngắn: Cung cấp một thời gian phản hồi ngắn để tạo động lực cho cựu người học tham gia và giữ họ quan tâm đến quá trình khảo sát. Tuy nhiên, cần bố trí thời gian hợp lí, không gây áp lực cho

cụ người học tham gia khảo sát.

Thu thập ý kiến: Dựa trên những trải nghiệm cụ thể và chi tiết qua các phiếu khảo sát hay các câu trả lời phỏng vấn để có cái nhìn sâu sắc về những điểm mạnh và điểm yếu của trường học. Các ý kiến thu được cần ẩn thông tin nhân khẩu học. Các ý kiến ghi lại trong phỏng vấn được triển khai thành văn bản và chuyển lại cho người phỏng vấn để học xác nhận thông tin là chính xác.

Sử dụng nền tảng trực tuyến: Sử dụng các nền tảng trực tuyến tiện lợi để thu thập ý kiến như email, mạng xã hội hoặc các ứng dụng khảo sát trực tuyến.

Khuyến khích ý kiến phản biện: Khuyến khích cụ người học chia sẻ ý kiến phản biện, đề xuất cải tiến, tạo cơ hội để họ thể hiện quan điểm cá nhân.

Tổ chức hội thảo và cuộc họp: Tổ chức các hội thảo hoặc cuộc họp trực tiếp để thảo luận chi tiết và thu thập ý kiến sâu rộng từ cộng đồng cụ người học.

Phân tích, tổng hợp dữ liệu chính xác: Sử dụng phương pháp thống kê, phân tích dữ liệu để đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của thông tin thu thập được.

Báo cáo định kỳ các điểm hạn chế để có được những biện pháp can thiệp nhanh chóng, phát huy những điểm mạnh nhằm đảm bảo chất lượng cho hoạt động khảo sát ý kiến cũng như chương trình đào tạo và hoạt động giáo dục.

Bên cạnh đó, để khắc phục những hạn chế có thể gặp phải trong quá trình triển khai khảo sát lấy ý kiến cụ người học, nhà trường và các đơn vị trực tiếp cần thực hiện các biện pháp sau: 1) Cải thiện chất lượng hệ thống mạng của nhà trường; 2) Xây dựng hệ thống quản lý khảo sát; 3) Phòng Đảm bảo chất lượng cần thường xuyên tổ chức các khóa tập huấn về các kỹ năng liên quan đến khảo sát lấy ý kiến cụ người học như kỹ năng thiết kế phiếu khảo sát/bảng hỏi, kỹ năng liên lạc, kỹ năng xử lý và phân tích số liệu khảo sát, kỹ năng tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát, kỹ năng xây dựng bộ công cụ phục vụ khảo sát,... đồng thời đề xuất lãnh đạo nhà trường tạo điều kiện cho các đơn vị cùng tham dự các khóa tập huấn nêu trên; 4) Các đơn vị trực thuộc trường cần phối hợp tích cực hơn nữa với Phòng Đảm bảo chất lượng trong việc tham gia đóng góp xây dựng nội dung khảo sát; 5) Lãnh đạo

nhà trường thường xuyên tổ chức các chuyên đề hội thảo, thảo luận, trưng cầu ý kiến các đơn vị để đưa ra được các biện pháp phù hợp giúp đảm bảo tiến độ và chất lượng cải tiến các hoạt động sau khi hoạt động khảo sát kết thúc góp phần nâng cao tầm quan trọng của công tác khảo sát chất lượng người học.

3. Kết luận

Công tác khảo sát lấy ý kiến người học là một trong những công tác quan trọng giúp nhà trường có được cách nhìn khách quan về thực trạng giáo dục tại cơ sở của mình ở thời điểm quá khứ và hiện tại. Từ đó đưa ra được những cải tiến, biện pháp phù hợp nhằm kịp thời khắc phục khó khăn, tận dụng những ưu thế để phát huy thế mạnh nhưng vẫn đảm bảo tuyệt đối về sự phù hợp thực tiễn, bối cảnh từng trường hơn hết là sự phát triển của cơ sở giáo dục đó ở tương lai. Việc bám sát các hoạt động theo một chu trình chung sẽ là một lợi ích lớn cho người triển khai cũng như người quản lý. Việc tiếp cận chu trình PDCA sẽ là một tiếp cận phù hợp với độ tin cậy và sự cải tiến vượt bậc có thể xảy ra, các số liệu báo cáo cũng khả thi, việc đề xuất các biện pháp cải tiến sau báo cáo phù hợp bởi bám sát trực tiếp vào nhu cầu người học, đối tượng chịu tác động trực tiếp của chương trình đào tạo của nhà trường. Hơn hết, bối cảnh toàn cầu hóa và sự hội nhập quốc tế việc thực hiện quy trình PDCA trong công tác khảo sát lấy ý kiến cụ người học sẽ giúp cho cơ sở giáo dục nâng mức độ uy tín trong lĩnh vực lên và cũng như dễ dàng nắm bắt được xu hướng phát triển chung của quốc gia, khu vực và quốc tế. Thời đại 4.0 là bước chuyển mình mạnh mẽ của xu thế toàn cầu hóa, thông tin được kết nối và truyền dẫn nhanh chóng, hội nhập quốc tế không chỉ là những thách thức mà còn là những cơ hội cho việc tiếp cận những cái mới, làm tiền đề cho sự thay đổi. Do đó, việc thực hiện các nội dung theo quy trình chuẩn sẽ giúp cho người đảm nhiệm, nhà quản lý dự đoán sự thay đổi qua góc nhìn toàn cảnh trong tiến trình thực hiện có được sự chuẩn bị về mọi khía cạnh sẵn sàng ứng phó với mọi sự thay đổi. Điều đó là một trong những yếu tố giúp cho bất kỳ cơ sở giáo dục nào đứng vững trước mọi vấn đề về vận động và phát triển của xã hội loài người.

Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Hữu Cương - Phạm Thị Tuyết Nhung - Tạ Thị Thu Hiền - Phạm Thị Hương, (01/2021), *Nghiên cứu về công cụ Đảm bảo chất lượng bên trong của một số trường đại học trên thế giới và khuyến nghị cho Việt Nam*, Tạp chí Giáo dục, số 493, kì 1, tr.13-17.
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (14/12/2007), *Quyết định số 76/2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp*.
- [3] Chính phủ, (04/11/2013), *Nghị quyết số 29-NQ/TW về Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế*.
- [4] Chính phủ, (19/5/2017), *Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
- [5] Nguyễn Đức Chính, (2002), *Kiểm định chất lượng trong*

- giáo dục đại học, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
- [6] Ryan, P, (2015), *Quality assurance in higher education: A review of literature*, Higher Learning Research Communications, 5(4), <http://dx.doi.org/10.18870/hlrc.v5i4.257>.
- [7] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (18/3/2021), *Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT về việc Ban hành Quy chế đào tạo trình độ Đại học*.
- [8] S. Isniah, H. Hardi Purba, and F. Debora, (2020), *Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues*, j. sist. manaj. ind., vol. 4, no. 1, pp. 72-81.
- [9] Vương Thị Phương Thảo, (2019), *Tác động của ý kiến phản hồi của sinh viên đến quản lý đào tạo đại học*, Luận án Tiến sĩ Đo lường và Đánh giá trong giáo dục, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [10] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (2008), *Công văn số 1276/BGDĐT-NG về việc Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên*.
- [11] Đậu Thế Tung - Nguyễn Thị Bích Hương - Nguyễn Thị Huyền My, (2020), *Công tác lấy ý kiến phản hồi người học ở các trường đại học và cao đẳng hiện nay*, NXB Khoa học Giáo dục và Công nghệ.
- [12] Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, (29/12/2017), *Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG về Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*.
- [13] Phòng Thanh tra - Pháp chế - Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Công nghệ Thông tin, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, (2023), *Báo cáo kết quả khảo sát cựu sinh viên năm 2023*.
- [14] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (10/7/2017), *Công văn số 2919/BGDĐT-GDĐH về việc Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp*.

PROPOSING THE PDCA CYCLE TO IMPROVE THE QUALITY OF SURVEY ACTIVITIES TO COLLECT FEEDBACK OF ALUMNI

Pham Nguyen Phuc Toan¹, Nguyen Ho Phung Thao*²

¹ Email: toanpnp@uit.edu.vn

* Corresponding author

² Email: thaonhp@uit.edu.vn

University of Information Technology,
Vietnam National University of Ho Chi Minh City
No. 01, Han Thuyen street, Quarter 6,
Linh Trung ward, Thu Duc city,
Ho Chi Minh City, Viet Nam

ABSTRACT: *Due to the influence of globalization and rapid development, universities, particularly, and countries, in general, have faced opportunities and challenges. Quality assurance will be one of the elements for integration. It is an indispensable process that has been focused on for more than 20 years, in which the feedback of Alumni is one of the factors contributing to the self-assessment of the educational quality of universities. They used, completed the training program, and applied the knowledge and skills learned in real life to more or less contribute to the correct assessment of the current situation of training quality. It is essential to develop a normative framework on how to do, and above all, put the steps that need to be taken into a system to collect them effectively. The research team found that using the PDCA cycle is a suitable direction. Based on the process of approaching the PDCA cycle by content and function, we make comments and propose appropriate measures according to PDCA to unify and complete the survey process to improve the efficiency of collecting their opinions at educational institutions.*

KEYWORDS: PDCA cycle, quality improvement, opinion survey, alumni, educational institutions.