



VẤN ĐỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH DẠY HỌC Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ

• ThS. NGUYỄN QUANG GIAO

Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Đà Nẵng

Việt Nam là một đất nước đang phát triển, vì vậy ngoại ngữ là công cụ hỗ trợ đắc lực giúp chúng ta đẩy nhanh quá trình hội nhập, hợp tác để phát triển. Đặc biệt khi Việt Nam trở thành thành viên chính thức của Tổ chức thương mại thế giới (WTO) thì vai trò của ngoại ngữ tại Việt Nam càng trở nên cần thiết, bởi lẽ ngoại ngữ là chiếc cầu nối quan trọng giữa Việt Nam và bạn bè quốc tế. Mặt khác, trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa của nước ta hiện nay, việc đi tắt, đón đầu để con người Việt Nam có thể vươn lên tầm cao trí tuệ thế giới đòi hỏi chúng ta phải thông thạo ngoại ngữ. Đây chính là phương tiện hữu ích phục vụ cho việc giao tiếp, trao đổi kinh tế, văn hóa, tiếp cận những nguồn tri thức tinh hoa của nhân loại. Chính vì vậy, chất lượng quá trình dạy học (QTDH) ở các cơ sở đào tạo ngoại ngữ nói chung, đặc biệt ở các trường đại học Ngoại ngữ (ĐHNN) nói riêng phải được đảm bảo, hay nói cách khác các trường ĐHNN phải quản lý chất lượng (QLCL) QTDH của nhà trường.

1. Quản lý chất lượng quá trình dạy học

1.1. Quá trình dạy học

Theo các tác giả Hà Thế Ngữ, Đặng Vũ Hoạt [1], QTDH là một quá trình, trong đó dưới tác dụng chủ đạo của thầy học sinh tự giác tích cực tự tổ chức, tự điều khiển hoạt động nhận thức nhằm thực hiện tốt các nhiệm vụ dạy học.

Xét về mặt hoạt động, trong QTDH diễn ra đồng thời 2 hoạt động luôn gắn bó mật thiết với nhau, tồn tại cho nhau và vì nhau, đó là: Hoạt động dạy và hoạt động học. Trong đó, mỗi hoạt động đều bao gồm 2 giai đoạn.

- Đối với hoạt động dạy: Giai đoạn thứ nhất là giai đoạn giảng viên (GV) nghiên cứu nội dung giảng dạy, đặc điểm sinh viên (SV), phương tiện dạy học, lựa chọn các mô hình tổ chức lớp học... Từ đó GV quyết định lựa chọn các phương pháp phù hợp để dạy từng đơn vị nội dung; tiến hành xây dựng kế hoạch bài học. Giai đoạn thứ hai,

GV lên lớp, tổ chức dạy. Thực chất đó là quá trình phối hợp hoạt động của GV và SV trên lớp.

- Đối với hoạt động học: Giai đoạn thứ nhất SV phối hợp với hoạt động của GV trên lớp. Đây là quá trình SV hoạt động học dưới sự điều khiển của GV. Giai đoạn thứ hai, SV tự học, tự giải quyết các bài tập để nắm chắc lí thuyết, rèn luyện kĩ năng thực hành, ghi nhớ, tự kiểm tra bằng cách biểu đạt cho người khác hiểu được.

1.2. Quản lý chất lượng quá trình dạy học

Trước tiên, QLCL là thuật ngữ được sử dụng để miêu tả các phương pháp hoặc quy trình nhằm kiểm tra, đánh giá xem các sản phẩm có đảm bảo các thông số chất lượng theo yêu cầu, mục đích đã định sẵn không. Đặc trưng cơ bản của QLCL là quản lý theo chuẩn bao gồm 3 hoạt động được tiến hành đồng thời, liên tục: Xác lập các mục tiêu và chuẩn mực, đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn, cải tiến thực trạng theo chuẩn.

QLCL QTDH không đơn thuần là quản lý chất lượng của QTDH, mà được hiểu là quản lý QTDH theo tiếp cận QLCL. Khác với mô hình quản lý QTDH theo chức năng đang áp dụng phổ biến trong các trường ĐH ở Việt Nam hiện nay, QLCL QTDH là mô hình quản lý theo các chuẩn mực được xác định từ trước thông qua việc thực hiện nghiêm túc các quy trình đã được xây dựng, đồng thời tiến hành đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn làm cơ sở cho cải tiến thực trạng theo chuẩn.

Áp dụng QLCL QTDH đảm bảo chất lượng QTDH được duy trì, cải tiến và hướng đến thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Đồng thời khắc phục được hạn chế cố hữu của mô hình quản lý theo chức năng mang tính hành chính, chỉ huy, bao cấp sang mô hình quản lý chất lượng theo các tiêu chuẩn được lượng hóa. Hơn nữa, quản lý QTDH theo tiếp cận QLCL giúp cán bộ quản lý (CBQL), GV, SV thông qua việc thực hiện các quy trình với các chuẩn mực sẽ phát hiện được

lỗi xảy ra trong quá trình thực hiện nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng QTDH.

Trong QLCL QTDH thì QTDH được thiết kế thành một quy trình bao gồm việc tuân thủ nghiêm ngặt các bước thực hiện với các chuẩn, tiêu chí đánh giá được xác lập từ trước nhằm đảm bảo chất lượng QTDH.

2. Thực trạng QLCL QTDH ở các trường ĐHNN hiện nay

Để tìm hiểu thực trạng QLCL QTDH ở các trường ĐHNN, chúng tôi đã tiến hành khảo sát ý kiến của 108 CBQL, GV của 3 trường ĐHNN trên toàn quốc (ĐHNN - ĐHQG Hà Nội, ĐHNN - ĐH Huế, ĐHNN - ĐH Đà Nẵng) với kết quả khảo sát thể hiện ở Bảng 1 như sau:

Bảng 1: Thực trạng QLCL QTDH ở các trường ĐHNN

Các nội dung đánh giá	Kết quả			
	Số lượng		Tỉ lệ %	
	Có	Không	Có	Không
- Xác lập chuẩn	12	96	11,1	88,9
- Các thủ tục, quy trình	23	85	21,3	78,7
- Tiêu chí đánh giá các quy trình	18	90	16,7	83,3
- Thực hiện các thủ tục, quy trình	25	83	23,1	76,9
- Đo lường, thu thập và xử lý số liệu	20	88	18,5	81,5
- Lập kế hoạch cải tiến	22	86	20,4	79,6
- Thực hiện cải tiến	17	91	15,7	84,3

Kết quả khảo sát ý kiến của CBQL, GV đánh giá thực trạng QLCL QTDH ở các trường ĐHNN ở Bảng 1 cho thấy các trường ĐHNN hầu như chưa triển khai các nội dung QLCL QTDH với kết quả đánh giá trên 75% ý kiến khảo sát trở lên. Trên thực tế, các trường ĐHNN hiện nay đang áp dụng mô hình quản lý truyền thống là quản lý đào tạo với đặc trưng là kiểm soát chất lượng thông qua kết quả thi (giữa kì, cuối kì), kết quả học tập (học kì, năm học) của SV và triển khai theo kế hoạch của năm học.

Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, khi các quốc gia tiến tới việc công nhận bằng cấp của nhau, QLCL QTDH thông qua hệ thống quản lý đào tạo truyền thống không còn phù hợp bởi QLCL vốn là quản lý theo chuẩn và các chuẩn được nhà trường xây dựng dựa trên sứ mạng, mục tiêu đào tạo của nhà trường; mục tiêu của ngành học, môn học và hướng đến thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đồng thời các

chuẩn đó phải được công khai với khách hàng và xã hội. Các trường đại học nói chung, các trường ĐHNN nói riêng cần triển khai QLCL QTDH theo chuẩn, tiêu chí với các thủ tục, quy trình cụ thể.

3. Giải pháp QLCL QTDH ở các trường ĐHNN

Để quản lý QTDH theo tiếp cận QLCL các trường ĐHNN cần áp dụng đồng bộ các giải pháp sau:

3.1. Xác lập các chuẩn mực của QTDH

Các trường ĐHNN dựa trên sứ mạng, mục tiêu của đơn vị để xây dựng các chuẩn mực chất lượng cần đạt được. Các chuẩn mực chất lượng đồng thời thể hiện những yêu cầu, hay kì vọng mà nhà trường phải phấn đấu để đạt được. Các chuẩn mực chất lượng thể hiện ở chuẩn đầu ra sản phẩm đào tạo của nhà trường cũng như chuẩn cần đạt được khi SV hoàn thành một môn học được thể hiện trong đề cương môn học.

Khi xác lập chuẩn chất lượng, các trường ĐHNN cần tránh tình

trạng giảm các chuẩn mực chất lượng để dễ đạt được hoặc tuân thủ bộ tiêu chuẩn do các chuyên gia xác lập trong đó có nhiều tiêu chuẩn không hoặc chưa phù hợp với sứ mạng, mục tiêu, điều kiện thực hiện của nhà trường.

3.2. Xây dựng quy trình dạy học theo tiếp cận hệ thống

Quy trình là sự chuyển hóa mang lại giá trị gia tăng. Quy trình trong QLCL chính là các bước thực hiện theo trình tự đối với từng nội dung quản lý. Trên cơ sở các chuẩn mực chất lượng đã được xác lập, các trường ĐHNN cần xây dựng quy trình dạy học nhằm đạt được các chuẩn mực đó.

Quy trình dạy học theo quan điểm hệ thống bao gồm 3 giai đoạn, trong đó đầu ra giai đoạn trước là đầu vào của giai đoạn kế tiếp và tác động qua lại với nhau, bao gồm:

Giai đoạn	Nội dung
Chuẩn bị	<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích nhu cầu, bao gồm: + Xác định vị trí môn học trong chương trình của bậc học hay cấp học + Điều tra đối tượng SV: Kiểm tra kiến thức nền, điều tra phong cách học của SV; điều tra hứng thú của SV với môn học + Nghiên cứu điều kiện vật chất - kĩ thuật hỗ trợ việc dạy - học môn học - Xác định mục tiêu môn học, bài học, xây dựng đề cương môn học, chuẩn bị tài liệu, phương pháp, phương tiện, công cụ, kiểm tra, đánh giá - Chuẩn bị kế hoạch bài dạy, bao gồm: + Viết mục tiêu bài dạy + Lựa chọn, sắp xếp nội dung dạy học + Lựa chọn hình thức tổ chức dạy học, phương pháp, phương tiện, công cụ, kiểm tra, đánh giá
Thực thi	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành các bước lên lớp theo giáo án - Kiểm tra, đánh giá
Đánh giá Cải tiến	<ul style="list-style-type: none"> - Lập hồ sơ đánh giá cải tiến sau bài, sau học kì - Kế hoạch đánh giá cải tiến - Điều chỉnh, cải tiến

3.3. Xác định các tiêu chí đánh giá quy trình dạy học

Tiêu chí được xem là những điểm kiểm soát. Trong QLCL, các tiêu chí được sử dụng để đánh giá đầu vào, quá trình, đầu ra của các quy trình cũng như các bước trong quy trình. Vì vậy, các trường ĐHNN cần tiến hành xây dựng các tiêu chí cụ thể đánh giá các bước thực hiện quy trình dạy học nhằm giúp các thành viên trong trường và khách hàng nhận biết quá trình thực hiện cũng như mức độ đạt được của các quy trình.

3.4. Vận hành, đo lường, đánh giá, thu

Giai đoạn	Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Chuẩn bị	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận lớp - Xây dựng đề cương môn học - Lập kế hoạch dạy học - Chuẩn bị tài liệu, phương pháp, phương tiện dạy học 	<ul style="list-style-type: none"> - Đề cương môn học - Kế hoạch giảng dạy - Giáo án - Xác định giáo trình, tài liệu tham khảo
Thực thi	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành giảng dạy trên lớp - Kiểm tra việc lĩnh hội và áp dụng bài học của SV - Bổ sung kiến thức SV chưa hiểu 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo theo giáo án - Phương pháp giảng dạy phù hợp - Sử dụng phương tiện giảng dạy - Mức độ lĩnh hội và áp dụng bài học của SV - SV nắm vững kiến thức của bài học
Đánh giá cải tiến	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành lấy ý kiến đánh giá giờ giảng, đánh giá môn học của SV - Định kì lấy ý kiến đánh giá của đồng nghiệp, tổ bộ môn - Điều chỉnh, cải tiến hoạt động dạy và chuyển sang bài mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả ý kiến đánh giá của SV, đồng nghiệp, tổ bộ môn - Hoạt động giảng dạy của GV đã được cải tiến

thập và xử lí số liệu

Vận hành được xem là chức năng quan trọng trong QLCL bởi lẽ hoạt động QLCL sẽ không được thực hiện nếu các quy trình đã xây dựng không được vận hành hoặc không vận hành được. Sau khi quy trình dạy học được xây dựng với các chuẩn chất lượng cần đạt được, các tiêu chí đánh giá cụ thể, các trường ĐHNN cần yêu cầu toàn thể GV trong trường thực hiện

nghiêm túc, đầy đủ các bước của quy trình dạy học. Bên cạnh đó, trong quá trình thực hiện quy trình dạy học, nhà trường cần thu thập các số liệu về chất lượng QTDH; tiến hành xử lí số liệu thường xuyên, liên tục để có những thông tin chính xác nhằm đánh giá hoạt động QLCL QTDH, đồng thời là cơ sở để xây dựng kế hoạch cải tiến. Căn cứ kế hoạch cải tiến đã được xây dựng, các trường ĐHNN tiến hành cải tiến nhằm không ngừng nâng cao chất lượng QTDH góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

Kết luận

Trong xu thế hội nhập hiện nay, ngoại ngữ càng trở nên quan trọng trong vai trò cầu nối bởi lẽ con đường tiếp cận mọi thành tựu văn hóa, tiến bộ khoa học và kĩ thuật của thế giới, con đường hội nhập vào kinh tế và cộng đồng thế giới đều phải đi qua cái cầu

ngoại ngữ. Vì vậy, chất lượng sản phẩm đào tạo nói chung, chất lượng QTDH của các trường ĐHNN nói riêng luôn nhận được sự quan tâm của toàn xã hội. Đảm bảo và nâng cao chất lượng QTDH là một trong những nhiệm vụ bắt buộc của các trường ĐHNN. Trong đó, các trường ĐHNN cần QLCL QTDH của nhà trường với việc thực hiện đồng bộ các giải pháp: Xác lập các chuẩn mực của QTDH; xây dựng quy trình dạy học theo tiếp cận hệ thống; xác định các tiêu chí đánh giá quy trình dạy học; vận hành, đo lường, đánh giá, thu thập và xử lý số liệu làm cơ sở cho việc cải tiến và tiến hành cải tiến. Thực hiện đồng bộ các giải pháp vừa nêu, chất lượng QTDH của các trường ĐHNN sẽ luôn được đảm bảo, duy trì và cải tiến.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hà Thế Ngữ, Đặng Vũ Hoạt (1987), *Giáo dục học tập I*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
2. Nguyễn Đức Chính (2008), *Đánh giá chất lượng trong giáo dục*, Khoa Sư phạm, ĐHQG Hà Nội.
3. Nguyễn Đức Chính (2009), *Tài liệu tập huấn Kỹ năng nghề nghiệp cho giáo viên THPT*, Trường Đại học Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
4. Warren Piper, D. (1993), *Quality Management in Universities*, Canberra: AGPS.

SUMMARY

The author looks into the management of teaching process quality of 3 foreign languages universities (Hanoi, Hue, Da Nang), proposes solutions for managing teaching process quality: setup of teaching process standards; systematic design of teaching process; establishing assessment criteria for teaching process; operating, measuring, collecting and processing data.

ĐỊNH HƯỚNG GIÁ TRỊ NHÂN CÁCH CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC PHỔ THÔNG...

(Tiếp theo trang 45)

các hoạt động đa dạng với các hình thức phong phú, phù hợp với nhu cầu của HS đã cuốn hút các em tham gia tích cực vào các hoạt động chung. Đặc biệt các hoạt động thanh niên tình nguyện, chiến dịch "mùa hè xanh"... đã thật sự thuyết phục các em HS THPT ĐBSCL khi các em hiểu được ý nghĩa xã hội và giá trị nhân văn của nó.

Cùng với xã hội, các đoàn thể tập trung vào các nội dung sau:

- Tăng cường giáo dục đạo đức, ý thức công dân, lòng yêu nước, truyền thống dân tộc,...

- Tập trung xây dựng môi trường học đường lành mạnh, xây dựng lối sống văn minh cho HS.

- Tăng cường tính tích cực, độc lập của HS thông qua các hoạt động học tập, lao động, thể dục thể thao, hoạt động xã hội,...

Sự phối hợp đồng bộ các biện pháp trên có thể giúp HS THPT linh hoạt, tiếp nhận các thông tin, kiến thức mới để làm cơ sở phân tích, đánh giá và có thái độ lựa chọn đúng đắn các giá trị tích cực cho bản thân. Đồng thời quá trình này còn giúp các em kiểm nghiệm và tự điều chỉnh các quan điểm, niềm tin, thái độ của mình cho phù hợp với yêu cầu nhân cách chuẩn mực của xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Ngọc Hà, *Định hướng giá trị của thanh niên sinh viên hiện nay*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, 2002.
2. Nguyễn Quang Uẩn, Nguyễn Thạch, Mạc Văn Trang, *Giá trị - Định hướng giá trị nhân cách và giáo dục giá trị*, Đề tài KX-07-04, Hà Nội, 1995.
3. Nguyễn Xuân Yêm, *Phòng chống các loại tội phạm ở Việt Nam thời kì đổi mới*, NXB Công an nhân dân, 2005.
4. Nguyễn Văn Anh, *Vấn đề giáo dục định hướng giá trị trong bối cảnh Việt Nam gia nhập WTO*, Tạp chí Khoa học Giáo dục - Tháng 9/2007.
5. Phạm Minh Hạc, *Giáo dục nhân cách, đào tạo nhân lực*, NXB Chính trị quốc gia, 1997.
6. I.X. Kon, *Tâm lý học thanh niên*, NXB Trẻ, 1987.

SUMMARY

From personality values survey among high school students in Mekong delta, the author comes up with 4 measures which could enhance the value education: propaganda, family role, teaching - learning activities, coordination with social organizations.