# ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO: KHÂU THEN CHỐT ĐỂ XÂY DỰNG MỘT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CÓ CHẤT LƯỢNG CAO

**ĐINH THỊ ÁNH NGUYỆT** (*)

**TÓM TẮT**

*Để đổi mới giáo dục đại học một cách toàn diện, triệt để, điều đầu tiên và quan trọng bậc nhất là phải kiểm định, đánh giá bên trong và ngoài chương trình đào tạo hiện tại của từng chuyên ngành một cách chặt chẽ, minh bạch để biết thật rõ điểm mạnh và điểm yếu của chương trình, nhằm phục vụ đắc lực cho quá trình xây dựng một chương trình đào tạo có chất lượng cao. Bài viết nhằm chia sẻ những kinh nghiệm từ những kết quả tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại trong khuôn khổ quy trình tự đánh giá chất lượng bên trong của Trường Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.*

## 1. DẪN NHẬP

Nhân dịp đến dự lễ khai giảng năm học 2014 - 2015 tại Đại học Quốc gia Hà Nội (ngày 15/09/2014), thay mặt Đảng và Chính phủ, Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng giao 05 nhiệm vụ cụ thể cho các trường đại học và cao đẳng trong cả nước thực hiện thật tốt trong năm học 2014 - 2015 và những năm tiếp theo. Đặc biệt trong nhiệm vụ thứ hai, Thủ tướng nhấn mạnh phải tiếp tục đổi mới chương trình, giáo trình đào tạo, phương pháp giảng dạy và kiểm tra đánh giá theo chuẩn đầu ra, phải phân tầng các ngành/chuyên ngành để ưu tiên đầu tư có trọng tâm, trọng điểm, và phải đẩy mạnh hoạt động kiểm định chất lượng các chương trình đào tạo theo chuẩn khu vực và thế giới.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng, muốn thực sự đổi mới giáo dục đại học một cách toàn diện, triệt để, điều đầu tiên và quan trọng bậc nhất là phải kiểm định, đánh giá chương trình đào tạo hiện tại của từng chuyên ngành một cách chặt chẽ, minh bạch để biết thật rõ điểm mạnh và điểm yếu của chương trình hiện có, nhằm phục vụ đắc lực cho quá trình xây dựng một chương trình đào tạo có chất lượng cao. Khái niệm "đánh giá" (Evaluation) được Lynch (1996) định nghĩa như một *"nỗ lực mang tính nhất quán để thu thập thông tin nhằm mục đích phán đoán hoặc ra quyết định. Vì vậy, về hình thức, các thông tin đánh giá có thể là định lượng hoặc định tính, và có thể được thu thập bằng nhiều phương pháp khác nhau như qua quan sát hoặc qua việc sử dụng những bài kiểm tra bằng bút - giấy"*. Brown (2001) định nghĩa "đánh giá chương trình đào tạo" (Program Evaluation) là *một quá trình thu thập, phân tích và tổng hợp các dữ liệu nhằm liên tục cải tiến chương trình đào tạo*. Hai phương pháp được sử dụng nhiều nhất để đánh giá một chương trình đào tạo ngoại ngữ là khảo sát và phỏng vấn.

Trong bài viết này, chương trình đào tạo được đánh giá là chương trình tiếng Anh thương mại tổng quát (General Business English) được dạy xuyên suốt cho sinh viên từ năm thứ nhất cho đến hết năm thứ ba tại Trường Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Đây là lần đầu tiên một chương trình tiếng Anh được bộ

(*) Tiến sĩ. Khoa Kinh tế. Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu.

môn Ngoại ngữ của nhà trường thiết kế và áp dụng cho tất cả các khoa trong nhà trường bao gồm các khoa Kinh tế, Kinh tế đối ngoại, Luật, Quản trị kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng, Kế toán – Kiểm toán và Công nghệ thông tin. Mục đích chủ yếu của việc đào tạo là trang bị đầy đủ cho sinh viên cả bốn kỹ năng nghe, nói, đọc và viết tiếng Anh thương mại để sau khi tốt nghiệp, sinh viên có thể sử dụng tiếng Anh để giao tiếp trong môi trường kinh tế - thương mại. Phương pháp dạy trong lớp là phương pháp giao tiếp. Nội dung dạy là các chủ đề tổng quát về kinh tế - thương mại như: marketing, tài chính, ngân hàng, khách hàng, sản phẩm, môi trường kinh doanh… Các giáo trình sử dụng là sách của nhà xuất bản Longman và Oxford University Press. Để đảm bảo tính hệ thống và nhất quán, tất cả các khâu trong qui trình đào tạo như nội dung giảng dạy, thời lượng cho từng bài giảng, nội dung và cách thức ra đề thi, cách tổ chức kiểm tra và chấm bài đều được triển khai một cách thống nhất cho tất cả các lớp. Để chương trình luôn được cải tiến nhằm đáp ứng nhu cầu về tiếng Anh ngày càng cao của xã hội, bộ môn nhận thấy cần phải tiến hành đánh giá chương trình để rút kinh nghiệm. Đây là lần đầu tiên một chương trình tiếng Anh thương mại được đánh giá một cách có hệ thống trong toàn trường nên việc đánh giá đã được giao cho một nhóm nghiên cứu thực hiện bao gồm các giáo viên tiếng Anh đã tham gia xây dựng và trực tiếp giảng dạy chương trình.

## 2. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

### 2.1. Mục tiêu

Mục tiêu của nhóm nghiên cứu là nắm bắt được thực trạng việc dạy và học tiếng Anh thương mại, trên cơ sở đó có thể có những đề xuất giúp nhà trường quyết định những biện pháp điều chỉnh phù hợp và kịp thời.

Các câu hỏi mà nhóm nghiên cứu cần trả lời là:

- Chương trình đào tạo tiếng Anh của nhà trường hiện đang có những mặt mạnh và những hạn chế nào? Nguyên nhân của những hạn chế này là gì và biện pháp khắc phục những hạn chế đó?

- Những bài học kinh nghiệm nào được rút ra cho việc thực hiện việc đánh giá chương trình đào tạo tiếng Anh nói riêng và cho các chương trình đào tạo nói chung trong nhà trường?

### 2.2. Phương pháp thực hiện

Phương pháp được sử dụng để thực hiện việc đánh giá là phương pháp khảo sát nhằm lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chương trình tiếng Anh thương mại thông qua việc sử dụng bảng câu hỏi. Nội dung của phiếu khảo sát gồm 26 câu hỏi tập trung vào ba lĩnh vực:

- Mục tiêu chương trình đào tạo và quy trình kiểm tra;

- Hoạt động dạy và học;

- Hoạt động hỗ trợ việc dạy và học.

Các câu trả lời được dựa trên thang điểm Likert từ điểm 1 đến 5 (từ “hoàn toàn không đồng ý” đến “hoàn toàn đồng ý”). Ngoài phần câu hỏi còn có phần để sinh viên có thể ghi thêm ý kiến bổ sung. Các bảng câu hỏi được phát trong lớp học và được thu lại tại chỗ sau khi sinh viên đã hoàn tất phần trả lời. Các số liệu thu thập được từ các bảng câu hỏi được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS.

### 2.3. Qui trình khảo sát

Khảo sát được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Thiết kế bảng câu hỏi.

Bước 2: Thông đạt để giáo viên và sinh viên

hiểu rõ mục đích và các bước tiến hành việc đánh giá.

Bước 3: Thực hiện khảo sát.

Bước 4: Xử lý, phân tích số liệu.

Bước 5: Gửi thư thông báo kết quả khảo sát đến giáo viên. Mỗi giáo viên chỉ được biết kết quả phản hồi của lớp mình dạy. Kết quả phản hồi liên quan đến các giáo viên khác được bảo mật.

Bước 6: Báo cáo nhà trường kết quả bước đầu của khảo sát cùng những kiến nghị.

### 2.4. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát là tất cả các sinh viên đang học năm thứ nhất, thứ hai và thứ ba của tất cả các khoa trong nhà trường.

## 3. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

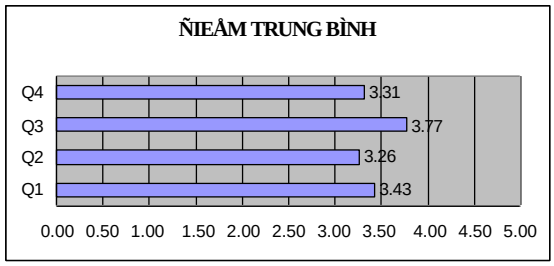
Số lượng bảng câu hỏi thu được: 2,264. Số lượng bảng câu hỏi hợp lệ: 2,237.

### 3.1. *Lãnh vực 1* – Mục tiêu chương trình đào tạo và quy trình kiểm tra (xem Hình 1)

Nhìn chung các kết quả thông qua quá trình xử lý và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS xác nhận chương trình tiếng Anh thương mại có mục tiêu đào tạo rõ ràng. Chương trình đã đáp ứng được nhu cầu của ngành kinh tế - thương mại. Riêng đối với số ít sinh viên rất yếu ngoại ngữ (thường đến từ các tỉnh không có điều kiện học tiếng Anh tốt như ở Thành phố Hồ Chí Minh) và nhóm sinh viên xuất sắc do đã có quá trình học thêm tiếng Anh tại các trung tâm ngoại ngữ ở bên ngoài nhà trường, chương trình chưa đáp ứng được tốt các yêu cầu của hai nhóm sinh viên này.

Quy trình kiểm tra đánh giá môn tiếng Anh đi sát với nội dung của chương trình giảng dạy. Quy trình này đảm bảo được tính công bằng và được sinh viên đánh giá cao.

***Hình 1.*** *Đồ thị điểm trung bình của mức độ đồng ý*




***Chú thích:***

Q1 *Chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại có mục tiêu đào tạo rõ ràng.*

Q2 *Chương trình đào tạo đáp ứng được nhu cầu của ngành kinh tế thương mại.*

Q3 *Quy trình kiểm tra đánh giá sát với nội dung của chương trình giảng dạy.*

Q4 *Hình thức thi cử phù hợp với trình độ người học và đánh giá đúng năng lực sinh viên.*

Hình thức kiểm tra phù hợp ở mức độ vừa phải với trình độ của người học và đánh giá đúng năng lực sinh viên (mức độ hài lòng khoảng 3.4).

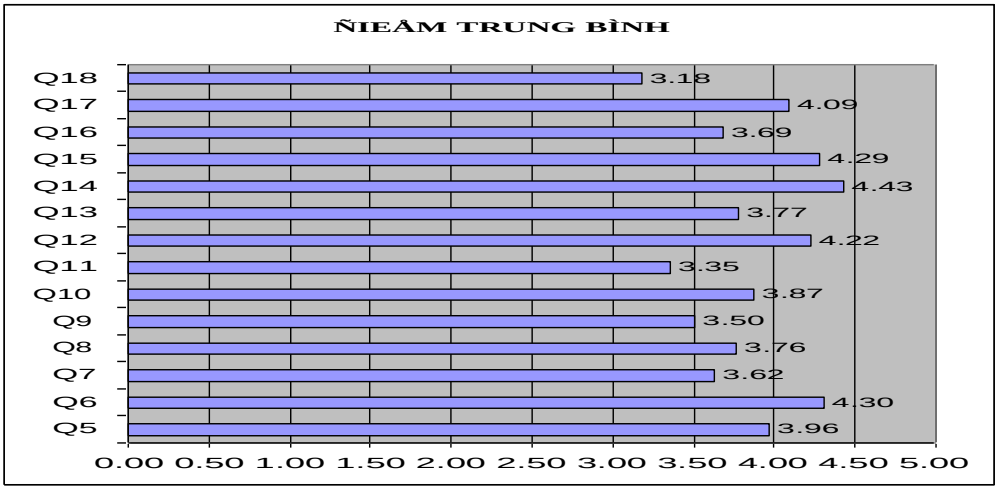
### 3.2. *Lãnh vực 2* – Hoạt động dạy và học (xem Hình 2)

Đội ngũ giảng dạy được sinh viên đánh giá cao thông qua việc phổ biến cho sinh viên về mục đích, yêu cầu và nội dung chương trình học, cách kiểm tra/thi giữa kỳ và cuối môn học, điều chỉnh nội dung bài giảng theo trình độ thực tế của sinh viên, tổ chức cho sinh viên hoạt động theo nhóm, nhiệt tình giảng giải, cung cấp những kinh nghiệm sống, rèn luyện tư tưởng đạo đức lối sống, tiến độ lên lớp theo đúng đề cương và theo lịch lên lớp của nhà trường với mức độ hài lòng từ 3.9 đến 4.4. Tuy nhiên, giảng viên cần có những cải tiến về phương pháp giảng dạy để thu hút hơn nữa sự quan tâm của người học.

Đối với sinh viên, các câu trả lời cho thấy đa số sinh viên hiểu được tầm quan

trọng của việc học tiếng Anh. Tuy nhiên, một bộ phận sinh viên vẫn chưa có nhiều nỗ lực tích cực trong học tập. Cũng vì thế, việc tham gia các hoạt động ngoại khóa bị hạn chế.

***Hình 2:*** *Đồ thị điểm trung bình của mức độ đồng ý*




***Chú thích:***

Q5 *Khi bắt đầu môn học, giảng viên phổ biến về mục đích, yêu cầu và nội dung chương trình cụ thể của môn học.*

Q6 *Ngay từ khi bắt đầu môn học, giảng viên phổ biến các yêu cầu và cách thức kiểm tra/thi giữa kỳ và cuối môn học.*

Q7 *Giảng viên hướng dẫn cách sử dụng tài liệu chính thức và tài liệu tham khảo.*

Q8 *Giảng viên thường xuyên bổ sung, điều chỉnh nội dung bài giảng theo trình độ thực tế của sinh viên.*

Q9 *Giảng viên thường xuyên cập nhật kiến thức mới về lĩnh vực chuyên môn.*

Q10 *Giảng viên tổ chức cho sinh viên hoạt động theo nhóm, tham gia thảo luận, tạo điều kiên cho người học tích cực suy nghĩ.*

Q11 *Bài giảng hấp dẫn, sinh động. Phương pháp giảng dạy thu hút sự quan tâm của người học.*

Q12 *Giảng viên nhiệt tình giảng giải khi người học chưa hiểu bài trên lớp, có trách nhiệm cao đối với môn học phụ trách.*

Q13 *Giảng viên cung cấp cho sinh viên kinh nghiệm sống, rèn luyện tư tưởng đạo đức, kiến thức chuyên môn.*

Q14 *Tiến độ lên lớp của giảng viên theo đúng đề cương và theo lịch lên lớp của nhà trường.*

Q15 *Bạn nhận thức được lợi ích của môn tiếng Anh và có động lực học tiếng Anh.*

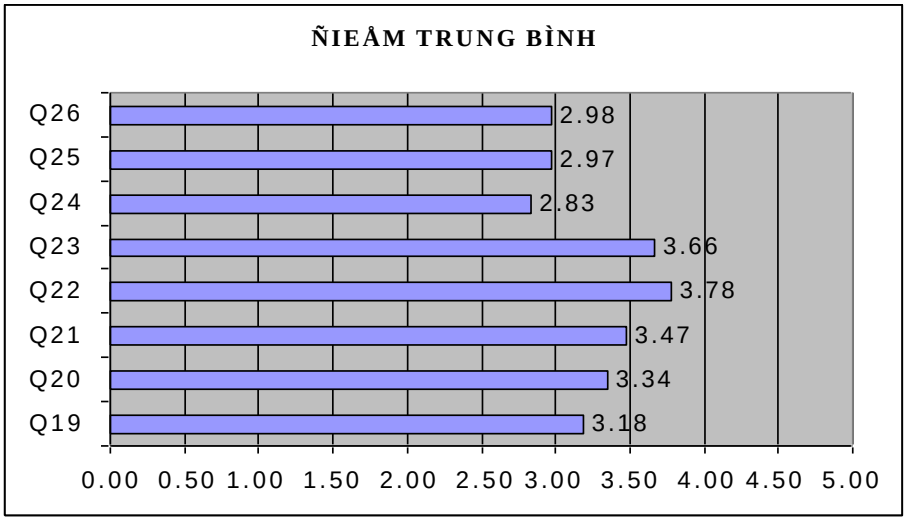
Q16 *Bạn tích cực và có tinh thần hợp tác tham gia các hoạt động học tiếng Anh trong lớp.*

Q17 *Bạn có thái độ học tập nghiêm túc (đi học đúng giờ, dự lớp đầy đủ).*

Q18 *Bạn có tham gia các hoạt động ngoại khóa.*

**3.3. *Lãnh vực 3* – Các hoạt động** hỗ **trợ dạy và học** (xem Hình 3)

***Hình 3:*** *Đồ thị điểm trung bình của mức độ đồng ý*




***Chú thích:***

Q19 *Phòng học có đủ các thiết bị cần thiết cho việc dạy và học.*

Q20 *Số lượng sinh viên trong mỗi lớp học phù hợp với yêu cầu và tính đặc thù của môn tiếng Anh.*

Q21 *Việc sắp lớp sinh viên theo trình độ tương đối đồng đều được thực hiện tốt.*

Q22 *Thời khóa biểu môn tiếng Anh được sắp xếp hợp lý.*

Q23 *Phòng học đảm bảo yêu cầu về ánh sáng, âm thanh, độ thông thoáng và đủ chỗ ngồi cho sinh viên.*

Q24 *Thư viện của trường có đủ tài liệu tham khảo dành cho môn học.*

Q25 *Công tác quản lý và hỗ trợ sinh viên được thực hiện tốt.*

Q26 *Các Phòng, Ban (Phòng Đào tạo và quản lý sinh viên, Phòng thiết bị, Thư viện) hoạt động có hiệu quả.*

Kết quả khảo sát cho thấy phòng học và trang thiết bị hỗ trợ việc dạy và học tiếng Anh chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của sinh viên. Hơn nữa, số lượng sinh viên quá lớn trong một lớp học không phù hợp với yêu cầu và tính đặc thù của môn ngoại ngữ. Những hạn chế này đã làm cho chất lượng dạy và học giảm đáng kể. Việc xếp lớp chưa dựa trên trình độ đồng đều về tiếng Anh của sinh viên. Tài liệu tham khảo phục vụ cho việc tự học của sinh viên tại thư viện còn hạn chế. Công tác quản lý và hỗ trợ của các

Phòng, Ban chưa được thực hiện hiệu quả. Tuy vậy, sinh viên vẫn đánh giá cao công tác lập thời khóa biểu học tập của nhà trường.

## 4. KẾT LUẬN

### 4.1. Kết quả đánh giá chương trình đào tạo tiếng Anh thương mại

Về cơ bản, chương trình tiếng Anh thương mại đã đạt được các mục tiêu đề ra. Ba điểm mạnh nổi trội của chương trình là:

- Quy trình kiểm tra bám sát nội dung giảng dạy.

- Đội ngũ giáo viên làm việc đồng bộ và theo đúng qui trình giảng dạy đã được hướng dẫn. Điều này cho thấy Bộ môn Ngoại ngữ đã làm tốt công việc quản lý chuyên môn. Ngoài ra, giáo viên cũng thể hiện tinh thần trách nhiệm cao và nhiệt tình với sinh viên.

- Đa số sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ và có thái độ học tập nghiêm túc trên lớp.

Tuy nhiên, chương trình đào tạo vẫn còn những hạn chế sau đây:

- Các Phòng, Ban trong nhà trường chưa phát huy hết vai trò hỗ trợ việc học ngoại ngữ (ví dụ: việc gom lại vào cùng một lớp những sinh viên có trình độ tiếng Anh khác nhau có thể làm cho một bộ phận nhỏ các sinh viên quá giỏi hay quá yếu mất động lực học ngoại ngữ).

- Cơ sở vật chất và trang thiết bị chưa đáp ứng được các yêu cầu của việc dạy và học ngoại ngữ.

- Về đội ngũ giáo viên, cần phải tiếp tục cải tiến phương pháp giảng dạy để tạo được sự cuốn hút hơn nữa đối với người học.

Những hạn chế nêu trên không thể không tác động đến hiệu quả của chương trình đào tạo.

### 4.2. Kiến nghị tiến hành các bước khảo sát kế tiếp

Kết quả khảo sát bước 1 cho thấy những vấn đề tồn tại của chương trình tiếng Anh liên quan đến cả ba khâu của đào tạo là dạy, học và hỗ trợ việc dạy và học. Để giải quyết những vấn đề nêu trên, cần phải có những giải pháp mang tính đồng bộ. Những giải pháp đồng bộ này chỉ có thể thực hiện thành công nếu có sự chỉ đạo từ Ban Giám hiệu và sự đồng thuận của các đơn vị khác nhau trong nhà trường. Vì vậy, nhóm nghiên cứu có những kiến nghị với Ban Giám hiệu như sau:

- Tiến hành khảo sát bước 2, lấy ý kiến của các giáo viên tiếng Anh và của các Phòng, Ban liên quan để đối chiếu, so sánh với kết quả phản hồi của sinh viên. Việc lấy phản hồi từ nhiều phía nhằm mục đích cố gắng đạt được tính khách quan và minh bạch cao nhất, tránh những kết luận hời hợt và những giải pháp không thỏa đáng.

- Tổ chức hội thảo để các bên thống nhất giải pháp và chương trình hành động.

### 4.3. Những bài học kinh nghiệm về cách thực hiện việc đánh giá chương trình đào tạo

- Phương pháp khảo sát có thể cung cấp nhiều kênh thông tin bổ ích giúp nhà trường nhận ra được những điểm mạnh và điểm yếu của chương trình đào tạo. Tuy nhiên, các bảng câu hỏi là một phương pháp tiện lợi nhưng không thể đi vào chiều sâu của vấn đề, vì vậy, có thể bổ sung thêm các phương pháp khác như phương pháp phỏng vấn để tìm hiểu những nguyên nhân sâu xa mà bảng câu hỏi không có khả năng thể hiện.

- Khảo sát không nên chỉ tập trung vào một đối tượng là sinh viên mà phải lấy phản hồi từ nhiều nhiều nhóm đối tượng có liên quan

bao gồm nhóm giáo viên và nhóm các Phòng, Ban.

- Mỗi giáo viên phải nhận được kết quả phản hồi của sinh viên liên quan đến lớp mình dạy. Những phản hồi này sẽ giúp cho giáo viên có thể phát huy hơn nữa những điểm mạnh và khắc phục những điểm yếu trong quá trình dạy.

- Cần làm tốt công tác truyền thông để mọi người hiểu được đầy đủ mục đích và lợi ích của việc đánh giá, từ đó có thái độ tích cực hỗ trợ quá trình thực hiện.

- Đánh giá chương trình đào tạo không phải là việc chỉ làm một lần mà cần phải được thực hiện một cách thường xuyên và định kỳ.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1..baodientu.chinhphu.vn/cac-bai-phat-bieu-cua-Thu-tuong/Phat-bieu-cua-Thu-tuong-trong-Le-khai-giang-DHQG-Ha-Noi/

2..Brown JD, (2001). *Using Surveys in Language Programs*, Cambridge: Cambridge University Press.

3. Lynch BK, (1996). *Language Program Evaluation: Theory and Practice*, Cambridge: Cambridge University Press.

**ABSTRACT**

*To bring a comprehensive and radical change to higher education, it is of prime importance to carry out both internal and external assessment of the current educational program of each major in a systematic and transparent way so as to clearly understand the strengths and weaknesses, to contribute to the process of building a program with high quality. This article aims at sharing the lessons learnt from the results of a self-assessment of a Business English program as part of the internal assessment process of The University of Economics and Law of The Vietnam National University - Ho Chi Minh City.*