

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG  
\*\*\*\*\***

**LÊ DOÃN CANG**

**QUẢN LÝ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO  
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH TIN HỌC TẠI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM -  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: Quản lý giáo dục  
Mã số: 60.14.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ  
GIÁO DỤC HỌC**

**Đà Nẵng - Năm 2012**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **TS. TRẦN VĂN HIẾU**

Phản biện 1 : **TS. NGUYỄN QUANG GIAO**

Phản biện 2 : **TS. VÕ NGUYỄN DU**

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Giáo dục học họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 14 tháng 12 năm 2012.

*Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Sư phạm, Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Sự phát triển của đất nước trong giai đoạn mới sẽ tạo ra nhiều cơ hội, đồng thời cũng đặt ra những thách thức không nhỏ đối với sự nghiệp phát triển giáo dục, đào tạo của nước ta. Bối cảnh mới tạo cơ hội thuận lợi để giáo dục, đào tạo nước ta tiếp cận với các xu thế mới, tri thức mới, những mô hình giáo dục hiện đại, tranh thủ các nguồn lực bên ngoài, tạo thời cơ để phát triển giáo dục, đào tạo; tạo điều kiện để đổi mới căn bản, toàn diện nội dung, phương pháp và hình thức tổ chức giáo dục, đổi mới quản lý giáo dục, đào tạo, tiến tới một nền giáo dục, đào tạo tiên tiến, hiện đại đáp ứng nhu cầu của xã hội và từng cá nhân người học.

Đảm bảo chất lượng là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và có hệ thống, được tiến hành trong hệ thống quản, các đối tượng sẽ thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng.

Khác với kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mối quan tâm của nó là phòng chống những sai phạm xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Đảm bảo chất lượng là thỏa mãn các tiêu chuẩn kỹ thuật một cách ổn định.

Chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ được đảm bảo bằng một hệ thống tại chỗ. Hệ thống đảm bảo chất lượng chỉ rõ việc sản xuất phải được thực hiện như thế nào và theo tiêu chuẩn nào. Đảm bảo chất lượng phần lớn là trách nhiệm của người lao động. Các tiêu chuẩn chất lượng được duy trì bằng cách tuân thủ quy trình vạch ra trong hệ thống đảm bảo chất lượng.

Chất lượng là nền tảng đảm bảo sự phát triển của một nhà trường; chất lượng giáo dục đại học luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu

của xã hội, sản phẩm của giáo dục là con người, nó ảnh hưởng gần như toàn bộ đến sự phát triển hay tụt hậu của một quốc gia.

Đảm bảo chất lượng đào tạo là nhiệm vụ cơ bản đầu tiên của các trường, đây chính là điều kiện để nhà trường tồn tại và phát triển. Thực chất của công tác quản lý nhà trường là quản lý hoạt động dạy học, công việc này được tiến hành thường xuyên, liên tục qua từng giờ học, qua các học kỳ và từng năm học, đây là điều kiện tất yếu để đảm bảo chất lượng giáo dục đào tạo của nhà trường đáp ứng yêu cầu mục tiêu đề ra.

Những năm gần đây với sự quyết tâm của lãnh đạo Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN trong việc chỉ đạo đổi mới nội dung, chương trình, đổi mới phương pháp giảng dạy, chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN nói chung và chất lượng đào tạo ngành Tin học nói riêng đã nâng cao từng bước.

Tuy nhiên để thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, chính sách chất lượng của nhà trường, chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN vẫn chưa đáp ứng được những đòi hỏi ngày càng cao về nguồn nhân lực công nghệ thông tin cho đất nước.

Để nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu người học và đáp ứng nhu cầu sử dụng lao động của xã hội nên tôi chọn vấn đề ***“Quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng”*** để nghiên cứu.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo và thực trạng quản lý hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng để đề xuất các biện pháp quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong Nhà trường.

### **3. Khách thể nghiên cứu**

**3.1. Khách thể nghiên cứu:** Hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo và quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng.

**3.2. Đối tượng nghiên cứu:** Biện pháp quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường ĐH Sư phạm – ĐHQĐN

### **4. Giả thuyết khoa học**

Nâng cao chất lượng đào tạo là nhiệm vụ cơ bản đầu tiên của các nhà trường, đây chính là điều kiện để nhà trường tồn tại và phát triển. Hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng từng bước thực hiện theo bộ Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 do Nhà trường xây dựng, nhưng việc triển khai thực hiện của người quản lý, người dạy và người học nhằm thực hiện hiện mục tiêu chất lượng đào tạo ngành Tin học chưa quyết liệt, đồng bộ.

Nếu xác lập và thực hiện đồng bộ các biện pháp quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN một cách khoa học, hợp lý, tác động đến tất cả các yếu tố như chất lượng đầu vào của người học, quá trình dạy học, phương pháp quản lý đào tạo và môi trường dạy học ngành Tin học thì sẽ góp phần nâng cao và đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm.

### **5. Các nhiệm vụ nghiên cứu**

**5.1. Nghiên cứu cơ sở lý luận của quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ở trường đại học.**

**5.2. Khảo sát, đánh giá thực trạng quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN.**

**5.3. Đề xuất các biện pháp quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN.**

## 6. Phương pháp nghiên cứu

**6.1. Nhóm phương pháp lý luận:** Bao gồm phương pháp phân tích, tổng hợp, phân loại tài liệu ... nhằm xây dựng cơ sở lý luận của công tác đảm bảo chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng.

**6.2. Nhóm phương pháp thực tiễn:** Bao gồm phương pháp điều tra, phương pháp tổng kết kinh nghiệm, phương pháp phỏng vấn, phương pháp nghiên cứu sư phạm.

**6.3. Phương pháp bổ trợ:** Phương pháp thống kê toán học nhằm tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát, điều tra.

## 7. Phạm vi nghiên cứu

**7.1. Đối tượng khảo sát:** Cán bộ quản lý, cán bộ giảng dạy và sinh viên khoa Tin học đang học tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng và sinh viên Khoa Tin học đã ra trường.

**7.2. Phạm vi nghiên cứu:** Do thời gian có hạn nên chúng tôi chỉ nghiên cứu chất lượng đầu vào, chất lượng đầu ra của sinh viên ngành Tin học, quản lý quá trình đào tạo, đội ngũ cán bộ quản lý, cán bộ giảng dạy và công tác quản lý đào tạo ngành Tin học.

**7.3. Thời gian khảo sát:** Từ tháng 5 đến tháng 9 năm 2012.

## Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA QUẢN LÝ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC

### 1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về đảm bảo chất lượng đào tạo trường đại học

Bối cảnh khởi đầu về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục:

Các Nghị quyết, Chỉ thị của Đảng, Chính phủ, của Bộ Giáo dục và Đào tạo về công tác kiểm định chất lượng giáo dục nói chung và kiểm định trường đại học nói riêng.

Chủ trương của Đảng ta luôn luôn quan tâm chỉ đạo đến chất lượng trong giáo dục nhưng khung pháp lý về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục được cụ thể hóa và ban hành từ 2004 và thực sự tiến hành công tác đảm bảo chất lượng giáo dục vào năm 2007 khi các Quy định và Chỉ thị của Bộ Giáo dục ban hành.

Từ đó đến nay đã có nhiều tác giả, các nhà khoa học nghiên cứu về vấn đề này tại Việt Nam.

## **1.2. Đào tạo và chất lượng đào tạo**

### ***1.2.1. Đào tạo và hoạt động đào tạo ở trường đại học***

#### *1.2.1.1. Khái niệm về đào tạo*

Đào tạo là các hoạt động truyền tải thông tin và dữ liệu từ người này (huấn luyện viên hoặc giảng viên) sang người khác (học viên). Kết quả là có sự thay đổi về kiến thức, kỹ năng và thái độ của học viên từ mức độ từ thấp đến mức độ cao.

#### *1.2.1.2. Khái niệm hoạt động đào tạo*

Hoạt động đào tạo là các hoạt động trong nhà trường và cơ sở đào tạo nhằm thực hiện các nội dung về mục tiêu đào tạo, nội dung đào tạo, chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy, đội ngũ giảng viên, người học, công tác kiểm tra đánh giá, công tác cơ sở vật chất, công tác tài chính v.v...

### ***1.2.2. Chất lượng, chất lượng đào tạo***

#### *1.2.2.1. Chất lượng*

#### *1.2.3.2. Chất lượng đào tạo*

### **1.2.3. Đảm bảo chất lượng, các mô hình ĐBCL**

#### *1.2.3.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng*

Là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mỗi quan tâm của nó là phòng chống những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên.

#### *1.2.3.2. Các mô hình quản lý chất lượng*

Một số hệ thống các trường đang theo đuổi cơ chế chính sách thị trường trong quản lý, trong đó có *mô hình BS 5750/ ISO 9000; mô hình quản lý chất lượng tổng thể (TQM)* (Ashworth và Harvey, 1994) và *mô hình các yếu tố tổ chức (Organizational Elements Model)* (SEAMEO, 1999).

#### *1.2.3.3. Các cấp độ trong quản lý chất lượng*

Kiểm soát chất lượng (Quality Control):

Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance):

### **1.3. Đảm bảo chất lượng đào tạo**

#### *1.3.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng đào tạo*

Đảm bảo chất lượng ĐT: ĐBCL đào tạo là xác lập những tiêu chuẩn, các phương pháp phù hợp và những yêu cầu về chất lượng kèm theo quá trình thanh tra, đánh giá việc đáp ứng những tiêu chuẩn đó.

#### *1.3.2. Hệ thống đảm bảo chất lượng*

Gồm ĐBCL bên trong và ĐBCL bên ngoài.

#### *1.3.3. Cơ chế đảm bảo chất lượng đào tạo*

Bao gồm 4 yếu tố.

#### *1.3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động đào tạo*

Yếu tố giảng viên, sinh viên, quá trình đào tạo và chương trình đào tạo.

#### *1.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo*

Gồm 10 yếu tố theo tiêu chuẩn đánh giá trường đại học.

#### *1.3.6. Nội dung công tác đảm bảo chất lượng đào tạo*

### **1.4. Quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo**

#### *1.4.1. Khái niệm về quản lý*



### ***1.4.2. Quản lý chất lượng***

Quản lý chất lượng bao gồm hệ thống các biện pháp, phương pháp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, thỏa mãn nhu cầu khách hàng với hiệu quả kinh tế - xã hội cao nhất. Quản lý chất lượng được tiến hành ở tất cả quá trình hình thành chất lượng sản phẩm theo chu kỳ sống: nghiên cứu, thiết kế - sản xuất - tiêu dùng và bảo quản. Quản lý chất lượng là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo tới mọi thành viên trong tổ chức.

### ***1.4.3. Nội dung quản lý công tác ĐBCL đào tạo***

#### ***1.4.3.1. Quản lý công tác đảm bảo chất lượng đầu vào***

#### ***1.4.3.2. Quản lý hoạt động đào tạo***

#### ***1.4.3.3. Quản lý chất lượng đầu ra***

## ***1.5. Mục tiêu phát triển ngành công nghệ thông tin ở Việt Nam***

### ***1.5.1. Mục tiêu phát triển ngành công nghệ thông tin ở Việt Nam***

Xây dựng chương trình đầu tư nâng cao năng lực phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin đạt trình độ quốc tế; nâng cao năng lực làm chủ công nghệ, năng lực nghiên cứu phát triển, khả năng làm chủ công nghệ nguồn, sản xuất được các sản phẩm lõi, sản phẩm trọng điểm về công nghệ thông tin; nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả quản lý hệ thống hạ tầng thông tin, nội dung thông tin phục vụ lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của Đảng, Nhà nước; phát triển năng lực công nghệ thông tin của quốc gia để đáp ứng yêu cầu cung cấp, trao đổi thông tin của xã hội, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, chủ quyền quốc gia về không gian mạng.

### ***1.5.2. Vài nét về hoạt động đào tạo ngành Tin học ở nước ta***

## **TIỂU KẾT CHƯƠNG 1**

Từ việc trình bày tổng quan vấn đề nghiên cứu, trình bày một số khái niệm có liên quan đến quản lý chất lượng đào tạo và công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ở trường đại học, các mô hình quản lý chất lượng, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học, cho phép tác giả rút ra một số kết luận dưới đây:

Chất lượng đào tạo đại học phụ thuộc bởi nhiều yếu tố như: Công tác quản lý của nhà trường, chất lượng đầu vào của sinh viên, quá trình đào tạo, giảng viên, người học, môi trường v.v...

## **Chương 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐBCL ĐÀO TẠO NGÀNH TIN HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM**

### **2.1. Khái quát về Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN**

#### ***2.1.1. Về Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN***

##### ***Thông tin chung của Trường***

- Tên trường: **Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN**
- Tên tiếng Anh: **DaNang University of Education**
- Cơ quan chủ quản: Đại học Đà Nẵng
- Địa chỉ: Số 459, đường Tôn Đức Thắng, quận Liên Chiểu, Tp.

Đà Nẵng

- Loại hình đào tạo: Công lập

##### ***Quá trình hình thành và phát triển***

Thực hiện Nghị định 32/CP ngày 4/4/1994 của Chính phủ về việc thành lập Đại học Đà Nẵng, Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN được tổ chức, sắp xếp từ Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Nam – Đà Nẵng; Cơ sở Đại học Sư phạm Ngoại ngữ Đà Nẵng; các khoa cơ bản của Trường Đại học Bách khoa Đà Nẵng và các Bộ môn Văn hóa Trường Công nhân Kỹ thuật Nguyễn Văn Trỗi Đà Nẵng.

##### ***Chức năng nhiệm vụ của Trường:***

- Đào tạo, bồi dưỡng giáo viên các cấp, đào tạo cử nhân khoa học và sau đại học.

- Giảng dạy các môn khoa học cơ bản, và khoa học xã hội – nhân văn cho các trường thành viên của Đại học Đà Nẵng.

- Nghiên cứu khoa học và triển khai công nghệ phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của các tỉnh, thành phố miền Trung và Tây nguyên.

***Các chuyên ngành đào tạo bậc đại học:***

Chuyên ngành cử nhân sư phạm gồm 14 chuyên ngành

Chuyên ngành cử nhân khoa học gồm 14 chuyên ngành

***Đội ngũ giảng viên***

Đội ngũ giảng viên của Trường gồm 286 người, trong đó có 01 Giáo sư, 10 Phó Giáo sư, 01 Tiến sỹ khoa học, 25 Tiến sỹ, 163 Thạc sỹ và 86 đại học.

***2.1.2. Khái quát về Khoa Tin học thuộc Trường ĐHSP***

Khoa Tin học thuộc Trường Đại học Sư phạm - ĐHĐN được thành lập theo Quyết định số 288/QĐ-TCCB ngày 19 tháng 02 năm 2004 của Đại học Đà Nẵng về quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Khoa Tin học.

Khoa Tin học thuộc Trường Đại học Sư phạm – ĐHĐN có nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực có trình độ Cử nhân về Công nghệ Thông tin và Cử nhân Sư phạm Tin học.

Về đội ngũ cán bộ giảng dạy và phục vụ giảng dạy: Hiện nay đội ngũ cán bộ giảng dạy của Khoa Tin học có 19 người trong đó có 2 Phó Giáo sư, 1 Tiến sỹ Khoa học, 1 Tiến sỹ, 8 Thạc sỹ, 5 nghiên cứu sinh trong và ngoài nước, đang học Thạc sỹ trong và ngoài nước 04, đại học 06, 2 chuyên viên kỹ thuật.

Về số lượng sinh viên ngành Tin học được đào tạo từ năm 2006 đến năm 2011.

Về môi trường giảng dạy, học tập, cơ sở vật chất.

## **2.2. Khái quát quá trình khảo sát**

### **2.2.1. Mục đích khảo sát**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận làm cơ sở khoa học, tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo và thực trạng quản lý hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN để đề xuất các biện pháp quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học.

### **2.2.2. Phương pháp khảo sát**

*Điều tra bằng phiếu hỏi, phỏng vấn, phương pháp hỗ trợ*

### **2.2.3. Thời gian khảo sát**

- Từ tháng 5 năm 2012 đến tháng 09 năm 2012.

## **2.3. Thực trạng công tác ĐBCL đào tạo và quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học**

### **2.3.1. Về mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện để đạt mục tiêu chất lượng của Khoa Tin học Trường Đại học Sư phạm-ĐHQĐN năm học 2011-2012.**

*Khảo sát mục tiêu chất lượng của Khoa Tin học Trường Đại học Sư phạm-ĐHQĐN năm học 2011-2012*

*Khảo sát kế hoạch thực hiện để đạt mục tiêu chất lượng của Khoa Tin học*

### **2.3.2. Công tác quản lý chất lượng đầu vào ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm-ĐHQĐN**

Chúng tôi khảo sát chất lượng đầu vào của sinh viên chuyên ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm từ năm 2006 đến năm 2011.

### **2.3.3. Về chất lượng đầu ra của sinh viên ngành Tin học từ khóa 2006 đến khóa 2008.**

Chất lượng đầu ra ngày càng được nâng cao hơn, tuy nhiên số sinh viên xếp loại tốt nghiệp đạt loại xuất sắc chưa thấy xuất hiện trong 3 khóa tốt nghiệp được khảo sát, loại giỏi cũng mới chiếm 7,8%.

### **2.3.4. Khảo sát chuẩn đầu ra đang áp dụng để đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm**

#### **2.3.5. Khảo sát về mục tiêu và chương trình đào tạo ngành Tin học**

**Các mức độ thăm dò:** 1: Hoàn toàn đồng ý, 2: Đồng ý,

3: Không đồng ý, 4: Hoàn toàn không đồng ý, 5: Không có ý kiến

*Bảng 2.6. Kết quả khảo sát mục tiêu ngành học và chương trình đào tạo ngành Tin học*

<b>Về mục tiêu và chương trình đào tạo: Theo %</b>					
<b>Mức độ thăm dò:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mục tiêu ngành học rõ ràng, phù hợp với yêu cầu xã hội	8	26	38	22	6
Mục tiêu đào tạo phù hợp với thực tế của trường và khoa	8	38	20	18	16
Nội dung chương trình đào tạo hợp lý	6	26	42	14	12
Chương trình đào tạo mềm dẻo và thuận lợi cho sinh viên ngành Tin học	12	22	32	24	10
Tỷ lệ thời lượng giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành hợp lý	8	38	22	20	12

### **2.3.6. Công tác quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên ngành Tin học**

#### **2.3.6.1. Về thực hiện mục tiêu dạy học và nội dung dạy học**

**Các mức độ thăm dò:** 1: Hoàn toàn đồng ý, 2: Đồng ý,  
3: Không đồng ý, 4: Hoàn toàn không đồng ý, 5: Không có ý kiến

*Bảng 2.7. Kết quả khảo sát thực hiện mục tiêu và chương trình đào tạo của giảng viên ngành Tin học*

STT	Điều tra về khóa học: Theo %	1	2	3	4	5
1	Giảng viên đáp ứng được các mục tiêu đào tạo của ngành	22	66	10	2	0
2	Giảng viên cung cấp cho SV đủ những kiến thức cần thiết và được cập nhật	6	68	14	10	2
3	Giảng viên giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách	40	48	6	2	4
4	Giảng viên giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	12	54	10	22	2
5	SV tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	0	60	20	18	2

2.3.6.2. Quản lý công tác đổi mới phương pháp giảng dạy của giảng viên ngành Tin học

**Các mức độ thăm dò:** 1: Hoàn toàn đồng ý, 2: Đồng ý,

3: Không đồng ý, 4: Hoàn toàn không đồng ý, 5: Không có ý kiến

Bảng 2.8. Khảo sát quá trình giảng dạy của giảng viên

Về quá trình giảng dạy của giảng viên: Theo %					
Mức độ thăm dò:	1	2	3	4	5
Kiến thức chuyên môn của đa số giảng viên ngành Tin học đáp ứng nhu cầu hiểu biết của sinh viên	14	30	20	22	14
Phương pháp giảng dạy của giảng viên ngành Tin học truyền đạt có hiệu quả	8	22	28	26	16
Tất cả giảng viên Tin học đã áp dụng phương pháp mới trong quá trình giảng dạy	4	20	42	24	10
Đa số GV Tin học chú trọng tính hướng nghiệp cho SV trong quá trình học tập	14	34	24	20	8

### 2.3.6.3. Quản lý công tác kiểm tra đánh giá

*Bảng 2.9. Kết quả khảo sát quá trình đánh giá của của giảng viên*

<b>Về kiểm tra, đánh giá của giảng viên: Theo %</b>					
<b>Mức độ thăm dò:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Đa số GV Tin học sử dụng nhiều hình thức đánh giá kết quả học tập của SV	18	34	18	16	14
Sinh viên được đánh giá đúng, công bằng trong kiểm tra, thi	24	44	28	4	0

## **TIÊU KẾT CHƯƠNG 2**

Qua khảo sát, phân tích thực trạng công tác đảm bảo chất lượng đào tạo và quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học tại trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN, tác giả nhận thấy trong công tác đảm bảo chất lượng đào tạo có những điểm mạnh và những điểm yếu như sau:

\* **Mặt mạnh:** Khoa Tin học thuộc trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN đã xây dựng được mục tiêu chất lượng của đơn vị để thực hiện, từng bước xây dựng và triển khai kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, mục tiêu chất lượng của đơn vị bắt đầu có sự quan tâm của lãnh đạo và giảng viên trong toàn đơn vị.

\* **Mặt tồn tại:** Nội dung, chương trình đào tạo chậm đổi mới, thiếu cập nhật, chưa phù hợp với yêu cầu người học và người sử dụng lao động.

Công tác xây dựng kế hoạch đảm bảo chất lượng đào tạo và thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị còn thụ động, trông chờ vào sự chỉ đạo của Nhà trường.

### **Chương 3: BIỆN PHÁP QUẢN LÝ CÔNG TÁC ĐBCL**

## **NGÀNH TIN HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM**

### **3.1. Những cơ sở cho việc định hướng các biện pháp**

#### ***3.1.1. Cơ sở pháp lý***

Luật Giáo dục, Nghị quyết của Đảng, Chỉ thị của Thủ tướng chính phủ, các Quyết định, Quy chế của Bộ GD&ĐT về đảm bảo chất lượng giáo dục nói chung và đảm bảo chất lượng giáo dục trường đại học nói riêng.

#### ***3.1.2. Quan điểm, chủ trương của Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ về công tác ĐBCL đào tạo trong Nhà trường***

Năm 2008 Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ đã đăng ký triển khai công tác tự đánh giá chất lượng giáo dục theo bộ tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành. Trên cơ sở đó xác định những điểm mạnh của Nhà trường để tiếp tục phát huy, nhận ra những tồn tại để có kế hoạch khắc phục đồng thời làm căn cứ để đăng ký với Bộ về đánh giá ngoài.

### **3.2. Xây dựng mô hình quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ**

#### ***3.2.1. Nghiên cứu mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng trong giáo dục của mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN ASIAN UNIVERSITY NETWORK) để đề xuất các biện pháp***

#### ***3.2.2. Xây dựng mô hình quy trình đào tạo trong nhà trường theo mô hình trong sản xuất***

##### ***3.2.2.1. Mục đích***

Xây dựng mô hình quy trình đào tạo để kiểm soát, quản lý.

##### ***3.2.1.2. Đề xuất mô hình qui trình đào tạo***

#### ***3.2.3. Xây dựng mô hình quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm***



### 3.2.3.1. Mục đích

Xây dựng mô hình quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành

3.2.3.2. Đề xuất mô hình quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ

## **3.3. Biện pháp cụ thể quản lý công tác ĐBCL ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ**

**3.3.1. Nâng cao nhận thức cho cán bộ quản lý, giảng viên, cán bộ nghiệp vụ về công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học**

### 3.3.1.1. Mục đích

Nhận thức đúng để hành động đúng.

### 3.3.1.2. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp

- Nắm vững Sứ mạng và Tầm nhìn của Nhà trường.
- Nắm vững kế hoạch đảm bảo chất lượng, hệ thống đảm bảo chất lượng, quy trình, nội dung kiểm định chất lượng ngành.

**3.3.2. Thực hiện việc kiểm định chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐ**

### 3.3.2.1. Mục đích

Đánh giá mức độ thực hiện các tiêu chuẩn, tiêu chí đảm bảo chất lượng đào tạo theo hướng dẫn kiểm định chất lượng trường đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### 3.3.2.2. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp

- Sự quyết tâm của lãnh đạo đơn vị. Tìm hiểu để nắm bắt kỹ lưỡng những nội dung của công tác kiểm định ngành. Tập hợp dữ liệu, thu thập minh chứng. Phân công người phụ trách các khâu viết báo cáo tự đánh giá.

**3.3.3. Tuân thủ và áp dụng triết để công tác quản lý ĐT ngành Tin học theo bộ tiêu chuẩn ISO 9001-2008 mà Nhà trường ban hành**

### 3.3.3.1. Mục đích:

Áp dụng triệt để hệ thống đảm bảo chất lượng đào tạo đã xây dựng trong Nhà trường.

### *3.3.3.2. Nội dung và tổ chức thực hiện*

- Liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2008 tại đơn vị Khoa Tin học.

## ***3.3.4. Nâng cao chất lượng đầu vào của sinh viên ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐHN***

### *3.3.4.1. Mục đích*

Đầu vào liên quan trực tiếp đến chất lượng đầu ra, kiểm soát chất lượng đầu vào góp phần đảm bảo chất lượng sản phẩm trong quá trình sản xuất.

### *3.3.4.2. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp*

- Giảm chỉ tiêu tuyển sinh để có điều kiện sàng lọc những sinh viên có chất lượng vào học ngành Tin học.

- Quảng bá thương hiệu, Marketing

## ***3.3.5. Hoàn thiện chương trình đào tạo theo hướng chuẩn hóa về kiến thức và kỹ năng đáp ứng linh hoạt nhu cầu nhân lực của thị trường lao động***

### *3.3.5.1. Mục đích*

- Đảm bảo chất lượng đào tạo, đảm bảo hiệu quả đào tạo, đảm bảo hiệu suất đào tạo

### *3.3.5.2. Nội dung và tổ chức thực hiện*

- rà soát lại chương trình đào tạo, điều chỉnh kịp thời

- Lấy ý kiến phản hồi của người học để tìm hiểu nhu cầu của người học về chương trình đào tạo.

## ***3.3.6. Quản lý công tác đổi mới phương pháp giảng dạy***

### *3.3.6.1. Mục đích*

Nâng cao chất lượng dạy và học.

### *3.3.6.1. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp*

- Về cách dạy của giảng viên
- Về cách học của sinh viên

### **3.3.7. Phát triển đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu và chuẩn hóa về trình độ**

#### *3.3.7.1. Mục đích*

Đội ngũ cán bộ quản lý và cán bộ giảng dạy phải đủ về số lượng và nâng cao chất lượng về chuyên môn để ĐBCL đào tạo.

#### *3.3.7.2. Nội dung và tổ chức thực hiện*

Đối với cán bộ quản lý, đối với cán bộ giảng dạy.

### **3.3.8. Tăng cường sự gắn kết giữa nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ với hoạt động đào tạo của Khoa Tin học**

#### *3.3.8.1. Mục đích*

Nâng cao năng lực nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, tạo điều kiện học tập và nghiên cứu khoa học cho giảng viên và sinh viên.

#### *3.3.8.2. Nội dung và tổ chức thực hiện*

- Tổ chức hội thảo, báo cáo chuyên đề về chuyên môn, báo cáo các công trình nghiên cứu cho toàn thể cán bộ trong Khoa.

- Mở rộng và tăng cường hợp tác quốc tế trong công tác nghiên cứu khoa học, liên kết hợp tác và nghiên cứu khoa học với các cơ quan kinh doanh và cơ quan nghiên cứu.

### **3.3.9. Đẩy mạnh công tác QL học tập của sinh viên ngành Tin học**

#### *3.3.9.1. Mục đích*

Giúp sinh viên xác định động cơ và thái độ trong học tập, tuân thủ các quy định của Khoa và Trường trong quá trình học tập, nêu cao ý thức học tập.

#### *3.3.9.2. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp*

Tổ chức triển khai nhóm học tập, nhóm nghiên cứu trong sinh viên. Tổ chức các cuộc thi lập trình Tin học. Phối hợp với các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực Tin học để tổ chức GALA về Tin học. Thành lập Câu lạc bộ Tin học để sinh viên có môi trường hoạt động. Tổ chức tọa đàm về phương pháp học tập.

**3.3.10. Đảm bảo các điều kiện về học liệu, trang thiết bị học tập, cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và sinh viên ngành Tin học**

**3.3.10.1. Mục đích**

Tạo ra môi trường giảng dạy và học tập tốt.

**3.3.10.2. Nội dung và tổ chức thực hiện biện pháp**

Xây dựng phòng máy tính chuyên ngành đạt chuẩn quốc gia. Chủ động xây dựng dự án để tìm nguồn kinh phí từ nhà nước và nguồn kinh phí nước ngoài đầu tư cho cơ sở vật chất thiết bị dạy học.

**3.3.11. Xây dựng văn hóa CL trong đơn vị Khoa Tin học**

**3.3.11.1. Mục đích**

Chất lượng được thể hiện qua sản phẩm và các điều kiện tạo ra sản phẩm, trong đó môi trường là yếu tố quan trọng để tạo nên chất lượng.

**3.3.11.2. Nội dung và tổ chức thực hiện**

- Tập hợp những thói quen, niềm tin và hành vi liên quan đến chất lượng mà các thành viên trong nhà trường cùng chia sẻ.

- Các yếu tố được hình thành trong những hoạt động quản lý chất lượng hàng ngày cũng như trong triển khai các chương trình chất lượng dài hạn.

**3.4. Khảo nghiệm tính cấp thiết, tính khả thi của biện pháp**

**3.4.1. Mối quan hệ giữa các biện pháp**

Các biện pháp trên sẽ bổ sung, hỗ trợ cho nhau trong quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học.

### 3.4.2. Mức độ cấp thiết của các biện pháp thông qua các chuyên gia

Bảng 3.1. Đánh giá tính cấp thiết và tính khả thi của các biện pháp

T T	Nội dung các biện pháp	Tính cấp thiết %			Tính khả thi %		
		Rất cấp thiết	Cấp thiết	Ít cấp thiết	Rất khả thi	Khả thi	Ít khả thi
1	<i>Xây dựng mô hình công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học</i>	80	14	6	90	8	2
2	<i>Thực hiện việc kiểm định chất lượng ngành Tin học tại trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN.</i>	82	16	2	84	14	2
3	<i>Tuân thủ và áp dụng triệt để công tác quản lý đào tạo ngành Tin theo bộ tiêu chuẩn ISO 9001-2008 mà Nhà trường đã ban hành</i>	96	3	1	93	7	0
4	<i>Chuẩn hóa chương trình đào tạo về kiến thức và kỹ năng, đáp ứng linh hoạt nhu cầu nhân lực của thị trường lao động</i>	94	6	0	94	6	0
5	<i>Chất lượng đầu vào</i>	88	8	4	90	6	4
6	<i>Đổi mới phương pháp giảng dạy</i>	96	4	0	92	8	0
7	<i>Phát triển đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu và chuẩn hóa về trình độ</i>	90	8	3	82	12	4
8	<i>Tăng cường sự gắn kết giữa</i>	80	14	6	78	16	6

	<i> nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ với hoạt động đào tạo của Khoa Tin học</i>						
9	<i>Đảm bảo các điều kiện về học liệu, trang thiết bị học tập, cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và sinh viên ngành Tin học</i>	86	4	0	94	4	2
10	<i>Tăng cường công tác quản lý sinh viên ngành Tin học</i>	82	12	6	76	20	4
11	<i>Xây dựng văn hóa chất lượng trong Nhà trường và tại đơn vị Khoa Tin học</i>	76	16	8	66	24	10

## **KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ**

### **1. KẾT LUẬN**

Giáo dục đại học Việt Nam đã đạt được những thành tựu to lớn, góp phần vào sự nghiệp xây dựng và phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, giáo dục đại học Việt Nam cũng đang còn những hạn chế nhất định, trong đó hạn chế lớn nhất của giáo dục đại học nước ta hiện nay là chất lượng đào tạo chưa đáp ứng được đòi hỏi của sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và nếu không có giải pháp khắc phục quyết liệt, hiệu quả thì đất nước sẽ mất đi lợi thế cạnh tranh quan trọng về chất lượng và số lượng nguồn nhân lực. Nguyên nhân cơ bản được chỉ ra một cách khá nhất quán cho những hạn chế nói trên là việc quản lý nhà nước về giáo dục đại học còn nhiều bất cập và trì trệ.

Vì thế, cần phải đổi mới căn bản và toàn diện và mạnh mẽ nền giáo dục Việt Nam, trong đó đổi mới quản lý giáo dục đại học là khâu đột phá. Đổi mới quản lý giáo dục đại học phải quan tâm đúng mức đến

đổi mới công tác quản lý chất lượng giáo dục nói chung, đảm bảo chất lượng đào tạo nói riêng.

Hiện nay, công tác công tác quản lý chất lượng đào tạo là mối quan tâm hàng đầu của các cơ sở đào tạo, của các cấp và của toàn xã hội, vì công tác quản lý tốt thì chất lượng đào tạo sẽ được nâng lên, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực có kiến thức, có kỹ năng và thái độ nghề nghiệp, đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi khắt khe của thị trường lao động.

Vì vậy để công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN ngày càng tốt hơn, đảm bảo mục tiêu chất lượng của Trường Đại học Sư phạm và mục tiêu chất lượng của Khoa Tin học, luận văn đã đề cập được một số nội dung sau:

- Luận văn đã trình bày các khái niệm liên quan và sử dụng trong luận văn như: Khái niệm chất lượng; Quản lý chất lượng; Quản lý; Quản lý đào tạo; Đảm bảo chất lượng, Đảm bảo chất lượng đào tạo; Đạo tạo; Hoạt động đào tạo v.v....Các mô hình và các giải pháp quản lý chất lượng; phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN; phân tích các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN về ngành Tin học; phân tích thách thức và cơ hội của ngành Tin học hiện nay.

- Luận văn đã nghiên cứu thực trạng công tác quản lý đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN; phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học thông qua kết quả phiếu điều tra cán bộ, giảng viên trong Trường Đại học Sư phạm và trong Khoa Tin học, phân tích kết quả điều tra sinh viên đang học tại Khoa Tin học và điều tra sinh viên đã ra trường hiện đang công tác tại các cơ quan, công ty trong TP. Đà Nẵng và các tỉnh Miền Trung-Tây Nguyên.

- Dựa trên cơ sở lý luận và thực tiễn, luận văn đã đưa ra các giải pháp quản lý công tác đảm bảo chất lượng đào tạo ngành Tin học tại Trường Đại học Sư phạm – ĐHQĐN nhằm thực hiện mục tiêu chất lượng của Trường và Khoa Tin học đã xây dựng.

## **2. KHUYẾN NGHỊ**

### **\* Với Bộ Giáo dục và Đào tạo**

- Triển khai cụ thể chủ trương đổi mới căn bản và toàn diện nền giáo dục Việt Nam, nhất là chủ trương đổi mới nền giáo dục đại học.

- Giao quyền tự chủ thực sự cho các trường đại học

- Công khai hóa chất lượng các trường đại học trên toàn quốc

- Kiểm tra, giám sát chặt chẽ chất lượng đào tạo các trường đại học

- Tạo điều kiện cho các trường có đào tạo ngành Tin học thụ hưởng được các dự án về lĩnh vực công nghệ thông tin.

- Đầu tư hơn nữa về kinh phí cho các trường đại học.

### **\* Đối với Đại học Đà Nẵng**

- Xây dựng hệ thống ĐBCL trong Đại học Đà Nẵng.

- Xây dựng kế hoạch ĐBCL trong toàn Đại học Đà Nẵng.

- Kiện toàn và phát triển Ban Kiểm định và Đánh giá chất lượng Đại học Đà Nẵng.

- Chỉ đạo triển khai kiểm định chất lượng các ngành đào tạo trong ĐHQĐN

- Hỗ trợ kinh phí cho các đơn vị trong công tác kiểm định CL

- Các Nghị quyết, Quyết định về công tác ĐBCL đào tạo

- Chỉ đạo các Trường thường xuyên kiểm tra rà soát lại khung chương trình đào tạo

- Bổ sung đội ngũ cán bộ cho Khoa Tin học

- Tạo điều kiện cho cán bộ giảng dạy Khoa Tin học đi tham dự hội nghị, hội thảo ở nước ngoài.



- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

**\* Đối với Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN**

- Phổ biến sâu rộng chủ trương chính sách chất lượng của Nhà trường đến với cán bộ, giảng viên và sinh viên để các đối tượng nắm bắt và thực hiện mục tiêu chất lượng Nhà trường.

- Đẩy mạnh công tác kiểm định chất lượng các ngành đào tạo
- Quản lý chặt chẽ hoạt động đào tạo tại các Khoa
- Kiểm tra, giám sát thường xuyên chất lượng đào tạo các chuyên ngành

- Đầu tư cơ sở vật chất cho Khoa Tin học
- Bổ sung, tăng cường lực lượng cán bộ quản lý cho Khoa
- Bổ sung thêm lực lượng cán bộ giảng dạy có trình độ cao cho Khoa Tin học nhằm giảm tải thời gian giảng dạy cho cán bộ giảng dạy để có thời gian tập trung vào nghiên cứu khoa học.

- Chỉ đạo chặt chẽ các đơn vị xây dựng lại khung chương trình đào tạo cho phù hợp với mục tiêu chất lượng của Nhà trường, phù hợp nhu cầu người học và người sử dụng lao động.

**\* Đối với Khoa Tin học thuộc Trường Đại học Sư phạm**

Nghiên cứu và vận dụng các biện pháp đã đề xuất trong đề tài nhằm quản lý công tác ĐBCL đào tạo ngành Tin học được tốt hơn.

- Cụ thể hóa kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Khoa Tin học.

- Phổ biến và quán triệt mục tiêu chất lượng của Khoa đến từng cán bộ giảng dạy và sinh viên của Khoa.

- Trực tiếp xây dựng lại chuẩn đầu ra ngành Tin học để phù hợp với mục tiêu chất lượng của Khoa.

- Trực tiếp xây dựng lại khung chương trình đào tạo cho phù hợp với chuẩn đầu ra.

- Triển khai, giám sát chặt chẽ các hoạt động giảng dạy của giảng viên.

- Chỉ đạo giảng viên đổi mới phương pháp giảng dạy, biên soạn lại giáo trình, sách, bài giảng cho phù hợp với khung chương trình đang điều chỉnh.

- Bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý kế cận để chuyển giao công tác quản lý đơn vị trong tương lai được tốt hơn.

- Đề xuất Nhà trường cho CBGD đi bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, tham dự Hội nghị, Hội thảo trong và ngoài nước.

- Xây dựng môi trường văn hóa, chú trọng xây dựng môi trường văn hóa chất lượng trong đơn vị.

- Tăng cường quản lý tốt cơ sở vật chất để phục vụ giảng dạy, chỉ đạo cán bộ kỹ thuật thường xuyên duy tu, bảo dưỡng phần cứng và phần mềm máy tính để phục vụ thực hành.

- Liên hệ với các cơ quan, công ty có sử dụng nguồn lực công nghệ thông tin để tạo cơ sở cho sinh viên đi thực tập và tạo cơ hội việc làm cho sinh viên khi ra trường.