

# Thực hiện quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo đại học từ xa tại một số trường đại học Việt Nam

Đỗ Sa Kỳ

Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh  
Số 6 Lê Văn Sĩ, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh,  
Việt Nam  
Email: ds.ky@gmail.com

**TÓM TẮT:** Bài viết nghiên cứu về thực trạng thực hiện quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo từ xa tại một số trường đại học tại Việt Nam với các nội dung: 1/ Quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo đại học từ xa; 2/ Tình hình quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo từ xa tại một số cơ sở đào tạo đại học tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu có thể được sử dụng trong nghiên cứu và giảng dạy về đảm bảo chất lượng.

**TỪ KHÓA:** Quy trình; đảm bảo chất lượng; đào tạo đại học; đào tạo từ xa.

\* Nhận bài 10/11/2018 → Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa 15/12/2018 → Duyệt đăng 25/01/2019.

## 1. Đặt vấn đề

Giáo dục từ xa ra đời tính từ thời điểm đại học mở Anh quốc thành lập những năm đầu thập niên 60. Đến nay, giáo dục từ xa đã phát triển trên phạm vi toàn thế giới với sự ra đời hàng loạt các trường đại học mở tại nhiều quốc gia. Sự gia tăng mạnh mẽ số lượng các trường đại học có hệ đào tạo từ xa (ĐTTX) đã tạo ra cuộc chạy đua về chất lượng đào tạo giữa các cơ sở này. Từ đó, đảm bảo chất lượng (ĐBCL) đào tạo đại học từ xa trở thành vấn đề nghiên cứu mang tính chiến lược của các chuyên gia trong ngành Giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học.

Tại Việt Nam, hình thức đào tạo từ xa đang ngày càng trở nên phổ biến với sự hình thành của các viện đại học mở đồng thời, nhiều trường đại học cũng mở thêm hệ ĐTTX nhằm phục vụ nhu cầu đa dạng của người học. Trong tương lai gần, hình thức này cần được phát triển mạnh mẽ, vì nó là nền tảng cho việc phát triển một xã hội học tập, đáp ứng yêu cầu phát triển nền kinh tế tri thức - một xu thế phát triển của kinh tế thế giới trong thế kỉ XXI. Đặc biệt đối với sự nghiệp giáo dục - đào tạo của nước ta, đây sẽ là bước đi đón đầu, đi theo đúng hướng hiện đại hóa nhằm đào tạo ra đội ngũ lao động có đủ tri thức, kĩ năng thích ứng và hội nhập vào thế giới văn minh đang tiến bước mạnh mẽ vào kỉ nguyên Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Để ĐBCL đào tạo, mỗi cơ sở giáo dục đại học cần có quy trình ĐBCL phù hợp với điều kiện hiện hành của đơn vị, từ đó tiến hành thực hiện tổ chức nâng cao uy tín của cơ sở đào tạo. Tác giả đã tiến hành khảo sát, thu thập, phân tích thông tin về vấn đề thực hiện quy trình ĐBCL ĐTTX trong một số cơ sở giáo dục đại học nhằm đưa ra nhận xét dựa trên số liệu thu được, từ đó chỉ ra nguyên nhân dẫn đến thực trạng này.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo đại học từ xa

#### 2.1.1. Một số khái niệm liên quan

**Chất lượng:** Tài liệu về công tác kiểm định chất lượng trường đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo (Quyết định 65 2007/QĐ-BGDĐT, 2007) đã sử dụng khái niệm chất

lượng là sự đáp ứng với mục tiêu, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước. Sự phù hợp với mục tiêu có nghĩa là bao gồm việc đáp ứng đòi hỏi của các bên liên quan hay rộng rãi hơn là xã hội như các nhà quản lí, giảng viên, sinh viên và nhà tuyển dụng. Mỗi trường đại học cần xác định nội dung của sự phù hợp với mục tiêu trên cơ sở bối cảnh cụ thể của nhà trường tại thời điểm xác định mục tiêu đào tạo của mình. Sau đó, chất lượng là vấn đề làm sao để đạt được các mục tiêu đó.

**ĐBCL:** ĐBCL ĐTTX là việc đảm bảo đạt được các tiêu chuẩn liên quan đến kết quả đầu ra của sinh viên (gọi tắt là chuẩn đầu ra), chương trình đào tạo, giảng dạy và học tập, hỗ trợ nhân viên và sinh viên, kiểm tra, đánh giá và các hệ thống ĐBCL nội bộ, quản lí, nhân viên, nguồn lực, và kết quả đầu tư và lợi ích cho xã hội và nền kinh tế quốc gia.

**ĐBCL trong giáo dục đại học:** ĐBCL trong giáo dục đại học là các quy trình quản lí và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động của các trường/tổ chức giáo dục đại học.

#### 2.1.2. Hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo đại học từ xa

Các hoạt động này được đánh giá theo mức độ thực hiện và hiệu quả thực hiện tại các cơ sở giáo dục đại học có hệ từ xa. Dựa trên các con số thống kê thu được, tác giả đánh giá thực trạng tình hình thực ĐBCL trong ĐTTX tại Việt Nam.

a. Quy trình ĐBCL ĐTTX trong các trường đại học bao gồm các hoạt động quản lí chất lượng như sau:

1. Xác lập mục tiêu chất lượng tổng quát hoạt động ĐTTX.
2. Xác lập phương pháp ĐBCL ĐTTX.
3. Xác định được đặc điểm của nhu cầu người học.
4. Xác định được nhu cầu xã hội về nguồn nhân lực cần được đào tạo.
5. Phát triển quy trình đào tạo từ xa đáp đạt được mục tiêu chuẩn đầu ra.
6. Chuyển các kết quả của bước hoạch định chất lượng cho các bộ phận quản lí có liên quan để tác nghiệp.

## b. Hoạt động ĐBCL ĐTTX

1. Đảm bảo cho mọi người nhận thức đầy đủ mục tiêu chất lượng ĐTTX.
2. Đảm bảo cho mọi người nhận thức được sự cần thiết của việc thực hiện yêu cầu chất lượng ĐTTX.
3. Giải thích cho mọi người biết chính xác nhiệm vụ kế hoạch chất lượng cụ thể cần thiết phải thực hiện.
4. Tổ chức chương trình đào tạo về phương pháp thực hiện đảm bảo chất lượng ĐTTX.
5. Cung cấp nguồn lực cần thiết để kiểm soát chất lượng.
6. Đánh giá tình hình thực hiện ĐBCL ĐTTX của nhà trường.
7. Xác định được mức độ chất lượng ĐTTX đạt được trong thực tế của nhà trường.
8. So sánh chất lượng ĐTTX thực tế đạt được với kế hoạch đề phát hiện các sai lệch và đánh giá các sai lệch đó.
9. Phân tích các thông tin về chất lượng ĐTTX làm cơ sở cho cải tiến và khuyến khích cải tiến chất lượng.
10. Tiến hành hoạt động nhằm khắc phục những sai lệch đảm bảo thực hiện yêu cầu chất lượng đề ra từ ban đầu.
11. Xác định những đòi hỏi cụ thể về cải tiến chất lượng ĐTTX.
12. Xây dựng các phương án cải tiến chất lượng ĐTTX.
13. Cung cấp các nguồn lực tài chính cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX.
14. Cung cấp các nguồn lực kỹ thuật cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX.
15. Cung cấp nguồn nhân lực cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX.
16. Động viên, khuyến khích quá trình cải tiến chất lượng ĐTTX.
17. Đào tạo lại những kỹ năng cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX.

## 2.2. Tình hình thực hiện quy trình đảm bảo chất lượng đào tạo đại học từ xa một số cơ sở đào tạo tại Việt Nam

Tác giả tiến hành khảo sát thực trạng chất lượng trong ĐTTX của một số trường đại học tại Việt Nam. Trên cơ sở kết quả khảo sát thu được chỉ ra những thành tựu và hạn chế trong vấn đề ĐBCL ĐTTX trong giáo dục đại học đồng thời chỉ ra một số nguyên nhân tác động đến quy trình thực hiện ĐBCL ĐTTX.

**Đối tượng:** Cán bộ, giảng viên tại các cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam có hệ ĐTTX.

**Phương pháp điều tra:** Khảo sát bằng phiếu hỏi, phỏng vấn sâu, điều tra thu thập thông tin, số liệu từ các nguồn chính thống (Bộ Thông tin Truyền thông, Cục Báo chí và Xuất bản, Tổng Cục Thống kê...).

**Quy mô:** Sử dụng phương pháp Anket, điều tra bằng phiếu hỏi với số lượng: 210 phiếu; phỏng vấn sâu: 13 người.

**Phạm vi:** Trường Đại học Cần Thơ, Trường Đại học Mở Hồ Chí Minh, Viện Đại học mở Hà Nội và Đại học Huế.

**Phương pháp chọn mẫu:** Mẫu ngẫu nhiên.

**Yêu cầu của việc thiết kế mẫu nghiên cứu:** Tính đại diện, tính chính xác, tính đầy đủ, tính thích hợp, tính thuận tiện, không có sự trùng lặp các đơn vị nghiên cứu, đảm bảo sai

số thống kê cho phép.

Quy mô mẫu: 210 phiếu.

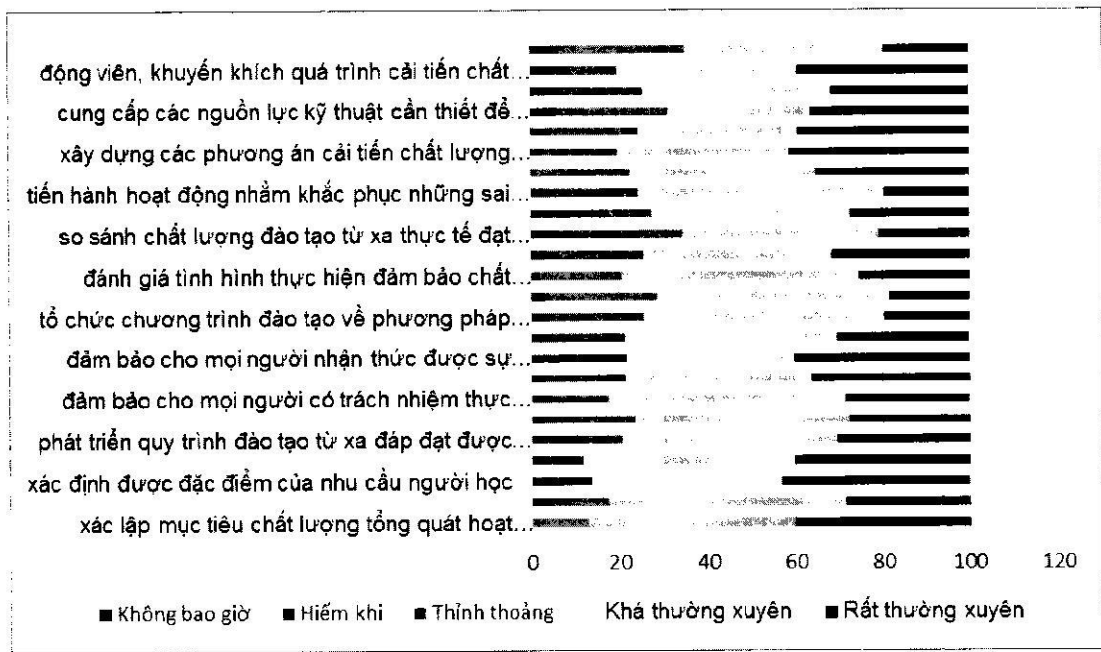
Kết quả khảo sát, điều tra thực tế: Tổng số phiếu phát ra là 210 phiếu, thu về 200 phiếu hợp lệ. Trong đó, 56,93% người trả lời khảo sát là nam; nữ chiếm 43,17%. Thâm niên công tác phần lớn là trên 10 năm giảng dạy. Đây là nhóm đối tượng có tính đại diện cao. Với những cán bộ, giảng viên đã công tác, giảng dạy tại các cơ sở đào tạo đại học lâu năm, họ có những kinh nghiệm với nghề nghiệp với nghề cũng như xác định gắn bó lâu dài với trường, với nghề. Các đối tượng được hưởng đến bao gồm: Cán bộ quản lý cấp khoa, bộ môn; chuyên viên; giảng viên; cán bộ quản lý phòng ban trong đó, chiếm tỉ lệ lớn nhất là giảng viên với gần 50% (bao gồm giảng viên kiêm nhiệm công tác quản lý).

### 2.2.1. Hoạt động quản lý chất lượng trong các trường đại học

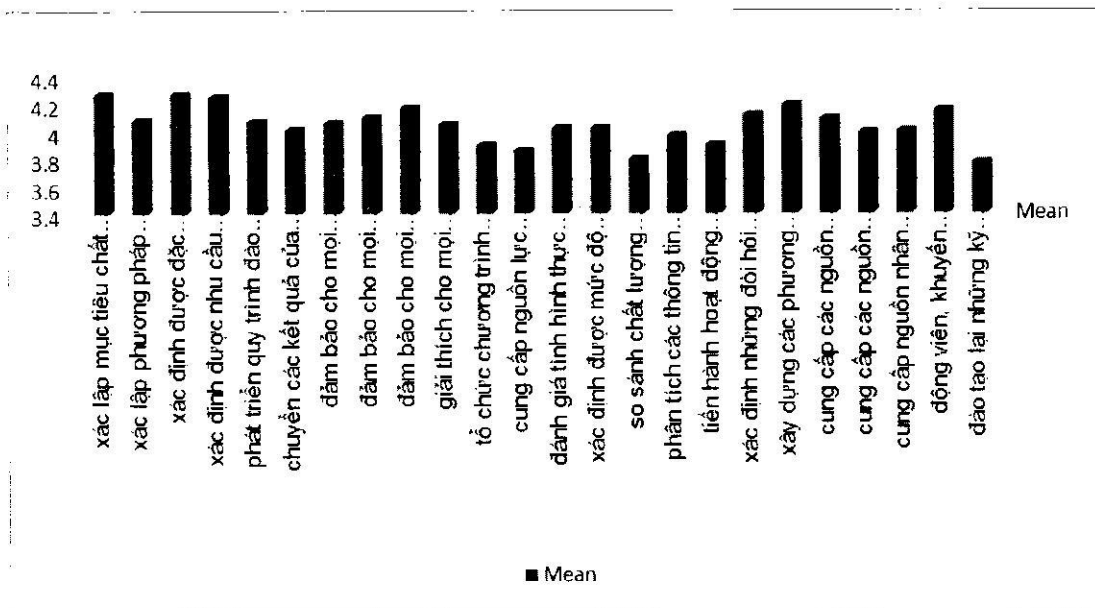
Qua khảo sát bằng phiếu hỏi và phỏng vấn sâu, chúng tôi thấy rằng phần lớn các cán bộ, giảng viên tham gia khảo sát đều cho rằng hoạt động tổ chức quản lý ĐBCL ĐTTX đều ở mức độ tốt trở lên. Các chỉ số đưa ra trong phiếu hỏi đều có được đánh giá ở mức trung bình trở lên có nghĩa là quy trình chất lượng đào tạo đại học từ xa đang được các trường thực hiện tốt. Trong 24 chỉ số, phản ánh việc thực hiện quy trình ĐBCL ĐTTX được đưa ra, chúng tôi đã tiến hành khảo sát, thu thập, phân tích và thu được kết quả trong Hình 1.

Hình 1 mô tả đánh giá mức độ thực hiện các hoạt động ĐBCL. Các hoạt động ĐBCL trong các cơ sở đào tạo đại học đa phần được đánh giá ở mức độ khá thường xuyên và rất ít tiêu chí được đánh giá ở mức độ không bao giờ. Cụ thể tiêu chí “tiến hành hoạt động nhằm khắc phục những sai lệch đảm bảo thực hiện yêu cầu chất lượng đề ra từ ban đầu được đánh giá ở mức độ khá thường xuyên với tỉ lệ gần 50%. Ngoài ra, một số tiêu chí được đánh giá ở mức độ rất thường xuyên với tỉ trọng cao (trên 40%) như: “Xác lập mục tiêu chất lượng tổng quát hoạt động ĐTTX”; “Xác định được đặc điểm của nhu cầu người học”; “Xác định được nhu cầu xã hội về nguồn nhân lực cần được đào tạo”; “Xây dựng các phương án cải tiến chất lượng ĐTTX”; “Đảm bảo cho mọi người nhận thức được sự cần thiết của việc thực hiện yêu cầu chất lượng ĐTTX”. Có nghĩa là các trường đã nhận thức rất tốt mục tiêu và sự cần thiết của hoạt động ĐTTX cũng như chú trọng thu hút đầu vào và đảm bảo đầu ra; trả lời rõ ràng các câu hỏi dạy cái gì, dạy cho ai và dạy để làm gì? Có thể thấy, phương pháp giảng dạy lấy người học làm trung tâm đã được các trường nhận thức và vận dụng trong giảng dạy hệ ĐTTX một cách sâu rộng và nhuần nhuyễn.

Kiểm định T - test được chúng tôi thực hiện nhằm tìm ra sự khác biệt giữa nam và nữ với tiêu chí “đào tạo lại những kỹ năng cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX”. Kết quả kiểm định cho thấy trong kiểm định phương sai tổng thể (Levene), sig = 0,003 < 0,05 chứng tỏ có sự khác biệt giữa nam và nữ đối với nhận định về mức độ thực hiện tiêu chí đào tạo lại những kỹ năng cần thiết để cải tiến chất



Hình 1: Đánh giá mức độ thực hiện các hoạt động ĐBCL



Hình 2: Giá trị trung bình mức độ thực hiện các hoạt động ĐBCL ĐTTX

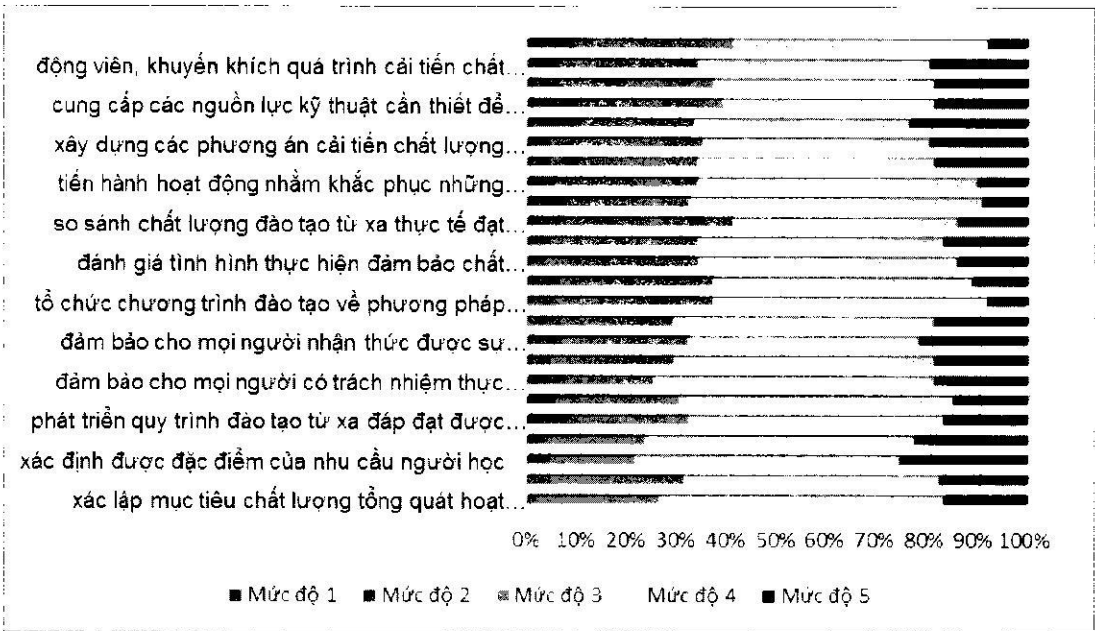
ĐTTX. Cụ thể, cán bộ, giảng viên là nữ đánh giá mức độ thực hiện ở mức 3,64 trong khi con số này đối với cán bộ, giảng viên là nam là 3,88 (chênh 0,24). Tiến hành kiểm định T-test với chỉ tiêu “Nhà trường xác lập mục tiêu chất lượng tổng quát hoạt động ĐTTX”, chúng tôi cũng thu được kết quả tương tự (xem Hình 2).

Giá trị trung bình của chỉ số này dao động xung quanh 4, có nghĩa là ở mức thường xuyên. Chỉ tiêu có giá trị trung bình thấp nhất là “đào tạo lại những kỹ năng cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX” (đạt 3,77); “cung cấp nguồn lực cần thiết để kiểm soát chất lượng”(3,86). Những con số này đã bộc lộ rõ hạn chế về nguồn lực bao gồm cả nguồn lực con người trong cải thiện và quản lý chất lượng ĐTTX. Mặt khác, chỉ tiêu đạt giá trị trung bình cao nhất là “xác lập

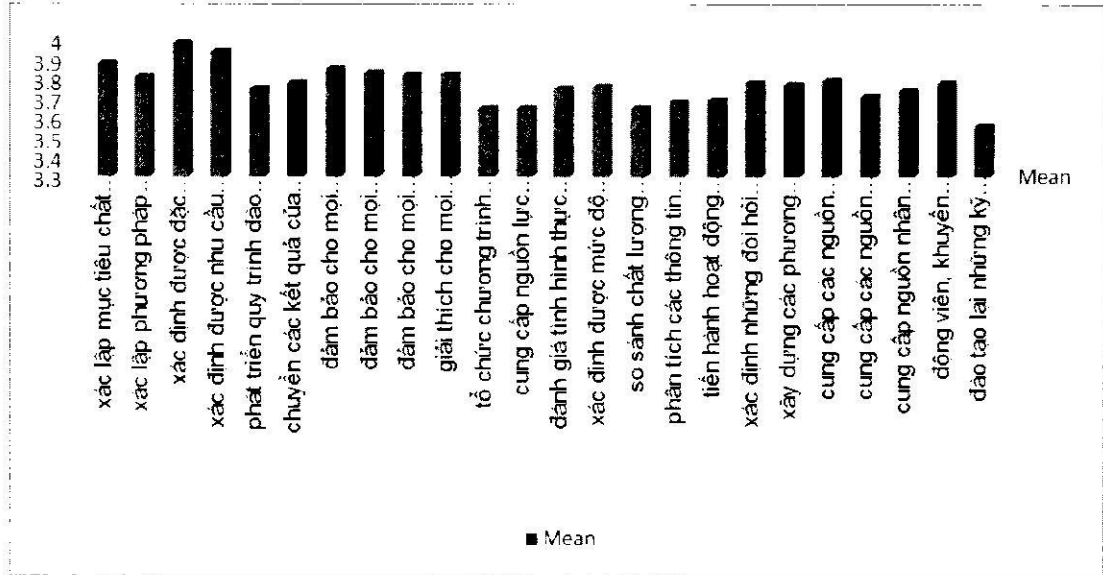
mục tiêu chất lượng tổng quát hoạt động ĐTTX” và “xác định được đặc điểm của nhu cầu người học” đều đạt 4,27. Đây là 2 chỉ tiêu được đánh giá mức độ thực hiện thường xuyên cao nhất. Điều đó là minh chứng cho thấy ĐTTX đã có những bước phát triển nhất định trong giáo dục đại học. Bước đầu, các cơ sở đào tạo đã xác định được mục tiêu chất lượng cũng như đặc điểm nhu cầu người học, từ đó lập chiến lược, kế hoạch trả lời câu hỏi dạy cái gì và dạy để làm gì?

### 2.2.2. Đánh giá mức độ hiệu quả các hoạt động đảm bảo chất lượng

Trên cơ sở mức độ thực hiện các hoạt động trên, tác giả tiếp tục đánh giá mức độ hiệu quả trong việc thực hiện các



Hình 3: Đánh giá mức độ hiệu quả các hoạt động ĐBCL



Hình 4: Giá trị trung bình mức độ hiệu quả các hoạt động ĐBCL ĐTTX

hoạt động đó trong việc tổ chức thực hiện ĐBCL đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học có hệ ĐTTX (xem Hình 3).  
 Đánh giá mức độ hiệu quả của các hoạt động ĐBCL ĐTTX trong các trường đại học rơi vào mẫu khảo sát, phần lớn đối tượng tham gia đều đánh giá ở mức độ 4, có nghĩa là cơ bản là hiệu quả, tổng tỉ trọng đánh giá mức 4, 5 đều chiếm quá nửa trong tổng số ý kiến thu được. Điều đó cho thấy những nỗ lực thực hiện các hoạt động của các cơ sở ĐTTX đã thu được những tín hiệu tích cực, rất nhiều tiêu chí có hơn 1/2 phiếu khảo sát đánh giá ở mức cơ bản là hiệu quả. Tiêu biểu, tiêu chí “Phân tích các thông tin về chất lượng ĐTTX làm cơ sở cho cải tiến và khuyến khích cải tiến chất lượng” có gần 59% đánh giá mức 4, “xác lập mục tiêu chất lượng tổng quát hoạt động ĐTTX” có gần 57% đánh giá mức 4... Nhìn chung, các tiêu chí liên quan đến

xác lập mục tiêu, phương pháp, đặc điểm nhu cầu người học hay nhu cầu xã hội về nguồn nhân lực đều thu được hiệu quả tốt góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong các cơ sở đào tạo giáo dục đại học.  
 Chúng tôi tiến hành kiểm định T-test để so sánh sự khác nhau tiêu chí giới tính trong nhận định về mức độ hiệu quả của tiêu chí “Nhà trường xác định được đặc điểm của người học”. Kết quả kiểm định cho thấy có sự khác biệt về nhận định mức độ hiệu quả giữa nam và nữ ( $\text{sig} = 0,009 < 0,05$ ). Cụ thể, đối với đối tượng khảo sát nam cho rằng mức độ hiệu quả đạt trung bình là 3,93 thấp hơn nhận định đối với đối tượng khảo sát là nữ 0,12. Tương tự, đối với chi tiêu “Nhà trường xác định mục tiêu chất lượng tổng quát trong ĐTTX. Ở chỉ tiêu này, nhận định về mức độ hiệu quả của cán bộ nữ thấp hơn (nữ: 3,84; nam: 3,91) (xem Hình 4).

Hình 4 mô tả giá trị trung bình hiệu quả các hoạt động ĐBCL ĐTTX trong các cơ sở giáo dục đại học. Nhìn chung, giá trị này dao động từ 3,56 đến 3,98; có nghĩa mức độ các tiêu chí này khá đồng đều. Tiêu chí có giá trị trung bình lớn nhất là “Xác định được đặc điểm nhu cầu người học”, tiêu chí có giá trị trung bình thấp nhất là “Đào tạo lại những kỹ năng cần thiết để cải tiến chất lượng ĐTTX tương tự với giá trị trung bình lớn nhất và nhỏ nhất về mức độ thực hiện.

### 3. Kết luận

Giáo dục từ xa đã có quá trình hình thành và phát triển hơn 20 năm tại Việt Nam, qua khảo sát, nhóm nghiên cứu đưa ra một số nhận xét về ĐBCL ĐTTX trong một số cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam. Hoạt động ĐBCL trong ĐTTX luôn được chú trọng, cụ thể: Cán bộ, giảng viên có nhận thức đúng đắn về vai trò cũng như sự cần thiết của ĐTTX trong giáo dục đại học. Mức độ hiệu quả của quy trình thực hiện ĐBCL được đánh giá ở mức cơ bản hiệu

quả. Các cơ sở giáo dục đại học đã bước đầu xác định được mục đích đào tạo từ xa cũng như nhu cầu của xã hội đối với giáo dục. Đây là căn cứ quan trọng khi xây dựng chiến lược phát triển hệ ĐTTX của các cơ sở giáo dục đại học.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình ĐBCL của ĐTTX tại một số trường vẫn còn tồn tại một số hạn chế đặc biệt là về nguồn lực phục vụ riêng cho hệ ĐTTX như cơ sở hạ tầng, trình độ công nghệ thông tin, nhân lực, tài chính dành cho hệ ĐTTX. Cơ bản nhất là học liệu dành cho hệ này, phần lớn các cơ sở đào tạo đại học đều không có giáo trình riêng cho ĐTTX, học viên ĐTTX thường dùng giáo trình chung với hệ tập trung.

Để khắc phục một số nhược điểm này, các trường đại học cần nâng cấp cơ sở hạ tầng, trình độ công nghệ thông tin phục vụ cho ĐTTX từ nguồn thu hằng năm. Bên cạnh đó, nguồn lực về con người, kỹ thuật, tài chính cần được cân đối đáp ứng được nhu cầu của ĐTTX.

#### Tài liệu tham khảo

- [1] AAOU, (2017), *AAOU's QA Framework*, (Nguồn: Báo cáo khu vực Châu Á Thái Bình Dương (UNESCO, 2003b).
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo, (2007), *Quyết định ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học*.
- [3] Sri Y.P.K. Hardini, Deetje Sunarsih, Any Meilani và Tian Belawati, (2013), *Indonesia's Universitas Terbuka trong*

*cuốn sách Quality Assurance in Distance Education and E-learning: Challenges and Solutions from Asia*, NXB SAGE publications India Pvt Ltd.

- [4] Insung Jung, Tat Meng Wong, Chen Li, Sanjaa Baigaltugs, Tian Belawati, (2011), *Quality assurance in Asian distance education: Diverse approaches and common culture* đăng trên tạp chí The international review of research in open and distance learning, Vol.12, No. 6.

## IMPLEMENTATION OF THE QUALITY ASSURANCE PROCEDURES IN DISTANCE EDUCATION AT SEVERAL VIETNAMESE UNIVERSITIES

### Đỗ Sa Kỳ

Hồ Chí Minh City Open University  
 97 Võ Văn Tần, district 3, Hồ Chí Minh City, Vietnam  
 Email: ky.ds.ou@gmail.com

**ABSTRACT:** *The paper researches about experience in implementation process about quality assurance in distance education at some universities in Vietnam with some contents: 1/ Process of quality assurance in distance learning in higher education; 2/ Implementation of the quality assurance procedures in several higher education institutes in Vietnam. The results of the study could be used in research and teaching the quality assurance.*

**KEYWORDS:** Procedures; quality assurance; higher education; distance education.