

ĐẨY MẠNH QUẢN LÝ THÔNG TIN NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO HỆ VỪA LÀM VỪA HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ – ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

IMPROVING INFORMATION MANAGEMENT FOR EFFECTIVE CONTINUING EDUCATION WORK AT COLLEGE OF FOREIGN LANGUAGES – UNIVERSITY OF DANANG

NGUYỄN THỊ KIM YẾN

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng

TÓM TẮT

Quản lý thông tin tốt có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả công tác đào tạo. Bài viết này đưa ra mối quan hệ mật thiết giữa quản lý thông tin và hiệu quả đào tạo. Từ thực trạng quản lý thông tin trong công tác đào tạo hệ vừa làm vừa học tại trường Đại học Ngoại ngữ, chúng tôi xin đề xuất biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác đào tạo.

ABSTRACT

Good information management in the course of training leads to effective training work. This paper deals with the close relationships between information management and effective academic instruction. With the information management in the academic programs of the Continuing Education Department at the Foreign Languages College, the researcher would like to make some proposals in attempt to improve the training work at the college.

1. Mở đầu

Hiện nay, trong công tác đào tạo cử nhân tiếng Anh hệ vừa làm vừa học (VLVH) tại Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐN, việc cung cấp thông tin cho học viên (HV) cũng như thu nhận thông tin phản hồi từ phía học viên (HV), giảng viên (GV) đối với nhà trường còn nhiều điều bất cập, chưa đáp ứng được nhu cầu và nguyện vọng của người dạy và người học. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả đào tạo của nhà trường. Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi đưa ra một số cơ sở lý luận và thực tiễn, từ đó tìm ra biện pháp tăng cường quản lý thông tin nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo hệ VLVH tại trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐN.

2. Mối quan hệ giữa quản lý thông tin và hiệu quả đào tạo

Thông tin là phương tiện để thống nhất hoạt động của hệ thống giáo dục và hệ thống quản lý giáo dục (QLGD). Nó là phương tiện cung cấp đầu vào cho hệ thống quản lý (QL), đồng thời cũng là phương tiện để thay đổi cách cư xử và để tác động lên sự thay đổi. Do vậy, có thể nói rằng, thông tin là một bộ phận tri thức được sử dụng để định hướng, để tác động tích cực, để điều khiển nhằm duy trì tính đặc thù về chất, hoàn thiện và phát triển hệ thống [2, tr.136].

Thông tin trong QLGD đòi hỏi phải có tính chính xác, tính kịp thời, tính hệ thống, tổng hợp, tính đầy đủ, cô đọng và lôgic, tính pháp lý và tính kinh tế. Ngoài ra, QL không chỉ có nghĩa là tác động đến hệ thống trong hiện tại, mà còn phát hiện những khuynh hướng phát triển, tiên đoán những khả năng vận động của nó trong tương lai. Do vậy cần phải có thông tin dự đoán. Đặc trưng cơ bản của thông tin này là có tính khoa học sâu sắc, tính khái quát và tính

hệ thống hoá. Đây là loại thông tin rất cần cho các nhà hoạch định chiến lược giáo dục, các nhà nghiên cứu khoa học giáo dục.

QL thông tin có mối quan hệ mật thiết với đánh giá chất lượng cũng như hiệu quả giáo dục. Ở Philippin, người ta cho rằng, *đánh giá là sự phân tích tác động của chương trình vào cá nhân, vào hệ thống giáo dục và vào hệ thống phát triển kinh tế - xã hội của cộng đồng.* Theo Rober F. Mager (Pháp), *đánh giá là việc việc miêu tả tình hình của học sinh và giáo viên để dự đoán công việc phải tiếp tục và giúp học sinh tiến bộ.* Bador Data (UNICEF) cho rằng, *đánh giá là quá trình liên quan tới việc thực hiện các mục tiêu của dự án trên các mặt, không chỉ kết quả mà cả các thông số gián tiếp như ảnh hưởng của nó, tác động của nó.*

Ở Việt Nam, *đánh giá là một thứ thông tin phản hồi (Feed – back) trong mọi quá trình có điều khiển. Đánh giá được xem như toàn bộ quá trình thu thập các số liệu và thông tin cần thiết về chương trình học cụ thể để cung cấp bằng chứng, cơ sở cho các nhà hoạch định chương trình có những quyết định liên quan đến chương trình. Đánh giá là quá trình thu thập, xử lý thông tin để giúp cho quá trình lập kế hoạch hoặc ra quyết định của các nhà QL [3].*

Từ những định nghĩa trên, chúng tôi đồng ý với ý kiến của PGS.TS. Trần Kiểm, đánh giá trong giáo dục là quá trình thu thập và lý giải kịp thời, có hệ thống thông tin về hiện trạng, khả năng hay nguyên nhân của chất lượng và hiệu quả giáo dục căn cứ vào mục tiêu dạy học, mục tiêu đào tạo làm cơ sở cho những chủ trương, biện pháp và hành động giáo dục tiếp theo.

Như vậy, việc QL thông tin nhằm mục đích giúp cho nhà QL đánh giá kết quả đạt được có phù hợp với mục tiêu đưa ra hay không? tìm ra nguyên nhân và hướng giải quyết thích hợp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo. Kết quả của việc QL tốt thông tin cho phép ta đi đến những quyết định mới trong QL như quyết định để cải tiến mục tiêu, nội dung, phương pháp, tổ chức giáo dục, chẩn đoán năng lực, những yếu kém trong quá trình đào tạo, để kiểm định tình hình và kết quả.

3. Hiệu quả đào tạo và thực trạng việc quản lý thông tin hệ vừa làm vừa học tại trường ĐHNN

3.1. Hiệu quả đào tạo

Hiệu quả đào tạo có mối quan hệ mật thiết với kết quả đào tạo (tỷ lệ phần trăm giữa số lượng HV tuyển đầu vào và số lượng HV tốt nghiệp ra trường). Qua thông kê kết quả đào tạo cử nhân tiếng Anh hệ VLVH tại trường từ năm 2001 đến 2006 cho thấy kết quả đào tạo là thấp, cao nhất là khoá 1998 – 2002 (37%), khoá 1999 – 2003 (34%), khoá 2000 – 2004 (26%), thấp nhất là khoá 2001 – 2005 (24%). Tỷ lệ này có chiều hướng giảm dần. Điều này cho chúng tôi thấy đây là vấn đề hết sức cấp bách và nghiêm trọng. Kết quả đào tạo này được thể hiện cụ thể ở bảng 3.1.1.

Bảng 3.1.1. Bảng so sánh số lượng tuyển sinh (đầu vào) và số lượng HV tốt nghiệp (đầu ra)

Khoá học	Đầu vào	Đầu ra	Tỷ lệ % đầu ra so với đầu vào
1997 – 2001	403	132	33%
1998 – 2002	451	168	37%
1999 – 2003	130	44	34%
2000 – 2004	470	120	26%
2001 – 2005	312	76	24%
2002 – 2006	340	82	24,1%

Để tìm hiểu về các nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp đến HQĐT, chúng tôi đã lấy ý kiến của 20 CBQL, 30 GV, 300 HV đang học và 50 HV đã tốt nghiệp. Kết quả như sau:

Bảng 3.1.2. Đánh giá về nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp đến HQĐT

Nguyên nhân	CBQL		GV		HV đang học		HV đã tốt nghiệp	
	%	Thứ bậc	%	Thứ bậc	%	Thứ bậc	%	Thứ bậc
Chưa đầu tư đúng mức CSVC	38,0	1	23	2	36,3	2	24	2
Chưa quan tâm đúng mức đến người học	36,0	2	36	1	38,0	1	34	1
Chưa có kế hoạch kịp thời và đồng bộ	15,0	3	11	4	5,0	4	18	3
Do thiếu chỉ đạo thống nhất từ trên xuống	5,0	4	22	3	15,3	3	16	4
Do đội ngũ cán bộ thiếu, yếu, chưa đào tạo	1,0	7	1	7	0,7	7	5	1
Do nhận thức của CBQL, GV và CB phục vụ	2,0	6	3	6	2,0	6	2	6
Thanh tra, kiểm tra chưa thường xuyên	3,0	5	4	5	2,7	5	5	5

N= 7, $r_s 0,01 = 0,893$

Từ bảng 3.1.2. ta tính được hệ số tương quan ý kiến của các đối tượng nghiên cứu như sau:

Hệ số tương quan ý kiến giữa CBQL và GV là 0,93

Hệ số tương quan ý kiến giữa CBQL và HV đang học là 0,93

Hệ số tương quan ý kiến giữa CBQL và HV đã tốt nghiệp là 0,96

Hệ số tương quan ý kiến giữa HV đang học và HV đã tốt nghiệp là 0,96

Như vậy có sự thống nhất trong kết quả đánh giá. Kết quả khảo sát trên là đáng tin cậy.

Các nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp đến HQĐT được xếp theo thứ tự ưu tiên sau:

- Chưa quan tâm đúng mức đến người học: Xếp thứ 1
(CBQL: 36%, GV: 36%, HV đang học: 38%, HV đã tốt nghiệp: 34%)
- Chưa đầu tư đúng mức CSVC: Xếp thứ 2
(CBQL: 38%, GV: 23%, HV đang học: 36,3%, HV đã tốt nghiệp: 23%)
- Chưa có kế hoạch kịp thời và đồng bộ: Xếp thứ 3
(CBQL: 15%, GV: 11%, HV đang học: 5%, HV đã tốt nghiệp: 18%)
- Do thiếu chỉ đạo thống nhất từ trên xuống: Xếp thứ 4
(CBQL: 3%, GV: 22%, HV đang học: 15,3%, HV đã tốt nghiệp: 16%)
- Do thanh tra, kiểm tra chưa thường xuyên: Xếp thứ 5
(CBQL: 5%, GV: 4%, HV đang học: 2,7%, HV đã tốt nghiệp: 5%)
- Do nhận thức của CBQL, GV và CB phục vụ: Xếp thứ 6
(CBQL: 2%, GV: 3%, HV đang học: 2%, HV đã tốt nghiệp: 2%)
- Do đội ngũ cán bộ thiếu, yếu, chưa được đào tạo: Xếp thứ 7
(CBQL: 1%, GV: 1%, HV đang học: 0,7%, HV đã tốt nghiệp: 1%)

Từ kết quả khảo sát trên, chúng tôi thấy rằng việc chưa quan tâm đúng mức đến người học, trong đó có tính đến việc không cung cấp đầy đủ thông tin cho người học xếp vị trí thứ nhất, chưa có kế hoạch kịp thời và đồng bộ xếp vị trí thứ ba. Như vậy, có thể kết luận rằng, quản lý thông tin ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả đào tạo.

3.2. Thực trạng việc quản lý thông tin đối với hệ vừa làm vừa học tại trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN

Trong thời gian qua, việc QL thông tin giữa nhà trường, GV và HV hệ VLVH còn bất cập ở chỗ:

- Chưa có kênh QL thông tin chính thống từ phía nhà trường đến HV và ngược lại.
- Chưa có các buổi tiếp xúc trực tiếp giữa CBQL, Ban Chủ nhiệm khoa tiếng Anh, các chuyên viên phụ trách với đại diện các lớp để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, đề đạt của họ với nhà trường. Những ý kiến đóng góp của HV sẽ giúp nhà trường từng bước củng cố và xây dựng nhà trường vững mạnh hơn.
- Chưa quan tâm đến các ý kiến phản hồi của HV qua các phiếu thăm dò, để định dạng các kỹ năng và kiến thức chuyên môn của nhân viên, và tìm hiểu các vấn đề chưa tốt để sửa đổi và phục vụ HV hiệu quả hơn.
- Do đặc thù của hệ VLVH, đa số HV là những người đang công tác, họ không có thời gian để đến trường xem các thông tin, thông báo. Vì vậy, việc thông báo các thông tin, TKB, lịch thi... nên đưa lên Website của trường là việc làm rất cần thiết, giúp cho HV cập nhật thông tin thường xuyên. Nhưng trong thời gian qua nhà trường vẫn chưa làm được việc đó.
- Chưa có hòm thư góp ý để nhận những thông tin phản hồi của HV đối với nhà trường.
- Do công tác kiểm tra đánh giá không được thực hiện thường xuyên nên không có sự điều chỉnh và biện pháp hỗ trợ cụ thể sau khi kiểm tra.

4. Tăng cường quản lý thông tin giữa học viên, giảng viên và nhà trường - Một biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo hệ vừa làm vừa học

4.1. Mục đích ý nghĩa

Thông tin là cơ sở của QL, không có thông tin đầy đủ, đáng tin cậy thì quá trình QL vận hành kém hiệu quả. Làm tốt các khâu của quá trình thông tin (thu thập, xử lý, truyền đạt, lưu trữ), thông tin chính xác, rõ ràng, đầy đủ, kịp thời, hiện đại hoá việc trao đổi thông tin sẽ giúp cho nhà QL kịp thời chấn chỉnh những sai phạm, yếu kém, vạch ra những định hướng, chiến lược mới phù hợp với yêu cầu của người học và xã hội.

Ngoài ra, tăng cường QL thông tin còn giúp cho chủ thể QL xây dựng mục tiêu; lập kế hoạch QL để đạt mục tiêu; tổ chức nguồn nhân lực và các nguồn lực khác; lãnh đạo, hướng dẫn, điều khiển, tạo môi trường thuận lợi đồng thời kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ được giao của các chủ thể QL và đối tượng QL.

4.2. Nội dung

- Cung cấp kịp thời, đầy đủ mọi thông tin cần thiết cho HV: Danh sách lớp, thời khóa biểu, lịch thi, kế hoạch học tập, bảng điểm từng học kỳ, nội quy, quy định của nhà trường...
- Tổ chức thu nhận và xử lý các thông tin phản hồi từ GV, HV bằng nhiều kênh khác nhau nhằm kịp thời chấn chỉnh những sai phạm, yếu kém, vạch ra định hướng mới trong QL đào tạo hệ VLVH tại trường.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá thương hiệu của trường ĐHQGHN - ĐHQGHN với công chúng thông qua trang Web và thông qua các hoạt động của trường.

4.3. Cách thức tiến hành

1. Đầu mỗi học kỳ, phòng ĐT – CTSV phối hợp với khoa Anh và Tổ tài vụ thông báo đến từng HV kế hoạch học tập và thi kết thúc học phần trong học kỳ đó, lịch nộp học phí, danh sách lớp, bảng điểm tổng hợp theo từng lớp để HV đăng ký thi lại, những nội quy, quy định của nhà trường để HV thực hiện.

2. Định kỳ tổ chức các buổi họp giữa đại diện các lớp với Ban giám hiệu, phòng ĐT – CTSV, Ban chủ nhiệm khoa tiếng Anh, phòng HC – TH, Tổ tài vụ và GV để thu nhận và xử

lý những thông tin từ phía HV, GV nhằm kịp thời chấn chỉnh công tác đào tạo và QL đào tạo, kể cả việc xử lý những thông tin sai lệch, gây ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường.

3. Xây dựng trang trao đổi thông tin về các vấn đề liên quan đến công tác đào tạo cử nhân tiếng Anh hệ VLVH trên Website của trường, đồng thời mở hòm thư góp ý của khách hàng - người học đối với nhà trường nhằm thu nhận thông tin. Nhà trường cử chuyên viên phụ trách khâu đọc và trả lời các thư hỏi và thư góp ý của HV, GV gửi cho nhà trường. Ngoài ra, có thể trả lời thư hoặc gửi các thông báo, kế hoạch học tập, lịch thi kết thúc học phần qua địa chỉ email đến các HV và GV nhằm giúp cho HV và GV nắm bắt những thông tin cần thiết một cách kịp thời, chính xác và có tính pháp lý cao.

4. Tăng cường tổ chức các diễn đàn, hội thảo về đào tạo theo hệ VLVH trong trường, giữa các trường thành viên nhằm giúp nhà trường thu nhận thông tin và trao đổi kinh nghiệm.

5. Tăng cường công tác tuyên truyền và quảng bá về trường thông qua trang Web của trường và phương tiện thông tin đại chúng qua các hoạt động như thông báo tuyên sinh, tổ chức lễ khai giảng, lễ phát bằng tốt nghiệp...

6. Chú trọng công tác thu nhận thông tin phản hồi trong quá trình thực hiện các quy định của QL. Giao nhiệm vụ cho phòng ĐT-CTSV là đơn vị chịu trách nhiệm thu nhận và tổng hợp thông tin phản hồi từ các GV, CBQL đến các HV, trình lãnh đạo trường để có những bổ sung, điều chỉnh kịp thời trong việc thực hiện các khâu của quá trình QL.

4.4. Điều kiện thực hiện

- Công tác thu nhận thông tin phản hồi từ CBQL, GV, HV cần được thực hiện thường xuyên, kịp thời, có hệ thống nhằm giúp cho CBQL có những điều chỉnh, bổ sung kịp thời trong biện pháp QL.

- Phải đảm bảo sự phối hợp đồng bộ giữa các đơn vị tham gia QL công tác đào tạo cử nhân tiếng Anh hệ VLVH trong công tác thu nhận, tổng hợp thông tin, tham mưu cho lãnh đạo trường giải quyết những thông tin phản hồi của đối tượng QL.

- Nhà trường cần phải đầu tư hơn nữa nhân lực và vật lực cho công tác đào tạo cử nhân tiếng Anh hệ VLVH, phải áp dụng công nghệ thông tin vào trong QL thì mới có thể đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng - người học.

4.5. Kết quả cần đạt được

Thực hiện tốt việc QL thông tin giữa HV, GV và nhà trường sẽ xây dựng được mạng lưới truyền tải và thu nhận thông tin kịp thời, chính xác, có tính hệ thống và pháp lý giúp cho nhà trường có cơ sở xác lập những biện pháp QL công tác đào tạo một cách hữu hiệu, đưa ra những mục tiêu, chiến lược trong thời gian tới phù hợp với nhu cầu phát triển của nguồn nhân lực. Ngoài ra, giúp cho HV cũng như GV có được những thông tin cần thiết ở bất kỳ lúc nào một cách chính xác và kịp thời. Bên cạnh đó, thực hiện tốt biện pháp này sẽ giúp cho nhà trường phòng tránh được những thông tin sai lệch, thông tin “nhiều” làm phương hại đến uy tín và thương hiệu của nhà trường.

** Đánh giá tính cần thiết và tính khả thi của biện pháp*

Stt	Tăng cường việc QL thông tin giữa học viên, giảng viên và nhà trường	Kết quả			
		Tính cần thiết		Tính khả thi	
		Điểm tổng cộng	Tỷ lệ % (so với điểm tối đa)	Điểm tổng cộng	Tỷ lệ % (so với điểm tối đa)
1.	Kịp thời thông báo TKB, lịch thi, danh sách lớp, điểm... cho HV	187	93.5	123	61.5

2.	Định kỳ tổ chức các buổi họp giữa lãnh đạo, GV với đại diện các lớp để nhận thông tin phản hồi từ phía HV và GV	173	86.5	143	71.5
3.	Xây dựng hòm thư góp ý nhằm giúp cho nhà trường vững mạnh hơn	169	84.5	139	69.5
4.	Xây dựng chương trình QL học viên ĐHTC trên máy tính, trao đổi thông tin qua email hoặc qua mạng Website của trường	187	93.5	158	78.0
5.	Tổ chức các diễn đàn, hội thảo về đào tạo theo hệ VLVH giữa các trường nhằm thu nhận thông tin và trao đổi kinh nghiệm	168	84.0	124	62.0
6.	Tăng cường công tác tuyên truyền và quảng bá về trường thông qua mạng và phương tiện thông tin đại chúng	157	78.5	132	66.0

- Nhìn chung, biện pháp đề xuất được đánh giá là phù hợp, cần thiết và khả thi đối với việc QL công tác đào tạo hệ VLVH tại trường ĐHNN - ĐHĐN trong điều kiện hiện nay. Qua thang điểm đánh giá, tính cần thiết và tính khả thi được tính theo tỷ lệ phần trăm ở mức độ tương đối cao. Tính cần thiết được khảo sát từ 78,5 % đến 94,0%. Tính khả thi từ 61,5% đến 78,0%.

Tuy nhiên cũng có sự chênh lệch khá lớn giữa tính cần thiết và tính khả thi ở biện pháp 1. (93,5% cần thiết, 61,5% khả thi). Để thực hiện thành công biện pháp này đòi hỏi phải có sự thống nhất xuyên suốt trong CBCC của trường, từ lãnh đạo đến GV và chuyên viên, phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa khoa tiếng Anh và các phòng chức năng và phải đưa công nghệ thông tin vào QL thì mới đạt hiệu quả.

Biện pháp 5: “Tổ chức các diễn đàn, hội thảo về đào tạo theo hệ VLVH giữa các trường nhằm thu nhận thông tin và trao đổi kinh nghiệm” là biện pháp có tính cần thiết cao (84,0%) nhưng tính khả thi ở mức 62%. Để biện pháp thực sự khả thi cần phải có sự tích cực năng động của phòng Khoa học, Sau đại học và Hợp tác Quốc tế, sự quan tâm sâu sắc của Ban Giám đốc ĐHĐN, tinh thần học hỏi, cầu tiến của ban lãnh đạo cũng như CBCC trường ĐHNN – ĐHĐN.

5. Kết luận

Tìm kiếm những biện pháp quản lý để nâng cao hiệu quả đào tạo luôn là vấn đề cấp thiết đối với một cơ sở đào tạo cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn. Trên đây là một trong những biện pháp góp phần nâng cao hiệu quả công tác đào tạo hệ VLVH tại trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN, đồng thời giúp cho nhà trường quảng bá và nâng cao vị thế của mình trên khu vực miền Trung, Tây Nguyên cũng như cả nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Dương Thiệu Hoa, Đỗ Mộng Tuấn (2003), *Giáo trình Tâm lý học xã hội trong QL* (dành cho ngành cử nhân QLGD hệ đào tạo tại chức và từ xa), Hà Nội.
- [2] Trần Kiểm (2004), *Khoa học QL Giáo dục, một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Giáo dục.
- [3] Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2003), *Tâm lý học QL theo cách tiếp cận hành vi tổ chức*, Giáo trình dành cho lớp cao học QL giáo dục.
- [4] Nguyễn Thị Tuyết (2004), *Những vấn đề cần được quan tâm trong công tác đào tạo tại chức*, Kỷ yếu Hội nghị khoa học lần I Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN, Đà Nẵng.