

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ VIỆC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY CỦA GIẢNG VIÊN THÔNG QUA HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN

LÊ THỊ THU LIỄU*

TÓM TẮT

Trong bài báo này, chúng tôi sẽ tập trung phân tích các cơ sở lý luận liên quan đến việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của giảng viên (GV), bao gồm: chất lượng, chất lượng giảng dạy, ý kiến phản hồi của sinh viên (SV), việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV, quan điểm xem giáo dục đại học như một dịch vụ, cách tiếp cận sử dụng ý kiến phản hồi của SV để đánh giá chất lượng giảng dạy của GV và các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV.

Từ khóa: chất lượng, đảm bảo chất lượng, chất lượng giảng dạy, ý kiến phản hồi của sinh viên, tiêu chí đánh giá.

ABSTRACT

Some theoretical issues about securing lecturers' teaching quality through the activity of collecting students' feedback

This article focuses on analyzing the theoretical framework related to securing lecturers' teaching quality including quality, teaching quality, students' feedback, securing lecturers' teaching quality, opinions regarding tertiary education as a service, how to use students' feedback to evaluate lecturers' teaching quality and criteria for evaluating lecturers' teaching quality.

Keywords: quality, secure quality, teaching quality, students' feedback, evaluation criteria.

* ThS, Trường Đại học Sư phạm TPHCM; Email: lethulieu@ier.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Đảm bảo chất lượng là một hoạt động vô cùng quan trọng đối với các trường đại học trên thế giới nói chung và các trường đại học ở Việt Nam nói riêng. Mô hình đảm bảo chất lượng giáo dục của Việt Nam có 3 thành phần quan trọng, gồm: Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của nhà trường; Hệ thống đảm bảo chất lượng bên ngoài trường (hệ thống đánh giá ngoài bao gồm các chủ trương, quy trình và công cụ đánh giá); và Hệ thống các tổ chức đảm bảo chất lượng (các tổ chức đánh giá ngoài và các tổ chức kiểm định độc lập). Việc thực hiện lấy ý kiến phản hồi của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy của các trường thuộc hoạt động đánh giá và giám sát chất lượng giảng dạy của GV, thuộc hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của các trường. Do đó, để có thể hiểu và vận hành hiệu quả hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của các trường đại học cũng như thực hiện tốt công tác đảm bảo chất lượng giảng dạy của các trường, chúng ta phải hiểu rõ các lí thuyết liên quan đến các vấn đề này, đó là các lí thuyết về: chất lượng, chất lượng giảng dạy, ý kiến phản hồi của sinh viên, việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV, quan điểm xem giáo dục đại học như một dịch vụ, cách tiếp cận sử dụng ý kiến phản hồi của SV để đánh giá chất lượng giảng dạy của GV và các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV. Trong phần tiếp theo, chúng tôi sẽ phân tích rõ hơn quan điểm của các nhà nghiên cứu về những vấn đề này.

2. Một số khái niệm

2.1. Chất lượng

Theo Harvey & Green (1993), *chất lượng giáo dục đại học* được định nghĩa tương đối khác nhau tùy theo quan điểm của các đối tượng liên quan như SV, GV, người sử dụng lao động, các tổ chức tài trợ và các cơ quan kiểm định. Có 5 khía cạnh về chất lượng giáo dục đại học, bao gồm: Chất lượng là sự xuất sắc (quality as excellence); Chất lượng là sự hoàn hảo (quality as perfection); Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu (quality as fitness for purpose); Chất lượng là sự đáng giá với đồng tiền (quality as value for money); và Chất lượng là sự chuyển đổi về chất (quality as transformation). [8]

Định nghĩa “chất lượng là sự xuất sắc” được xem như một quan điểm truyền thống về chất lượng ở nhiều trường đại học danh tiếng lâu đời. Quan niệm này gắn liền với sự xuất sắc của một số trường đại học như Đại học Oxford hay Đại học Cambridge [5]. Theo quan điểm chất lượng là sự xuất sắc, chất lượng được xem là đương nhiên và không cần phải đánh giá hay kiểm định lại bởi danh tiếng của các trường đã được công nhận một cách hiển nhiên. Với quan điểm chất lượng là sự xuất sắc, chất lượng được xác định bởi cả yếu tố đầu vào và đầu ra thông qua sự vượt trội về uy tín và trình độ của các GV giỏi nhất và khả năng của các SV ưu tú nhất. Theo quan điểm chất lượng này, chất lượng được đánh giá bởi danh tiếng nổi trội của các trường với nguồn GV giỏi và các SV ưu tú ngay từ đầu vào. Do đó, chất lượng theo quan điểm này không được đánh giá bằng các tiêu chuẩn cụ thể, mà được

quyết định bởi chính các nhân tố sẵn có trong các trường đại học. Với khái niệm chất lượng là sự xuất sắc, vai trò của công tác đảm bảo chất lượng dường như không cần thiết và không có hiệu quả.

Quan điểm “chất lượng là sự hoàn hảo” xem chất lượng tương đương với việc tạo ra những sản phẩm thực sự hoàn hảo, trọn vẹn. Bởi vậy, để duy trì chất lượng của sản phẩm, người ta cố gắng phải đạt tất cả những chuẩn mực theo yêu cầu của bên ngoài [5]. Với quan điểm về chất lượng này, chất lượng gắn liền với sản phẩm hoàn hảo. Do đó, nếu gắn với lĩnh vực giáo dục đại học thì quan điểm chất lượng là sự hoàn hảo không phù hợp, bởi sản phẩm của giáo dục đại học chính là các SV tốt nghiệp. Do vậy, định nghĩa này phù hợp hơn đối với lĩnh vực công nghiệp, vì với sự hỗ trợ của dây chuyền sản xuất, có thể tạo ra các sản phẩm hoàn hảo.

Quan điểm của Harvey & Green [8] cho rằng chất lượng là sự đáng giá đồng tiền, xem xét chất lượng dựa trên khía cạnh hiệu quả kinh tế và sự tự chịu trách nhiệm [5]. Theo quan điểm này, chất lượng cân bằng với giá trị đồng tiền. Nói cách khác, quan điểm này hàm ý sản phẩm chất lượng cao với giá cạnh tranh. Tính hiệu quả trong quan điểm về chất lượng này được xem xét, đánh giá dựa trên việc đo lường, đánh giá các kết quả đầu ra, việc dạy học và các hoạt động đánh giá nghiên cứu của các trường. Chất lượng giáo dục đại học chỉ thật sự hiệu quả khi vai trò của việc đảm bảo chất lượng được thực thi một cách hiệu quả và lợi ích của khách hàng tại các trường theo quan điểm

chất lượng giáo dục này chỉ được đảm bảo khi mối quan hệ giữa chất lượng và giá thành cạnh tranh được giám sát một cách chặt chẽ [5]. Với quan điểm “chất lượng là sự chuyển đổi về chất”, Harvey & Green [8] cho rằng quan điểm chất lượng là sự biến đổi, mang lại lợi ích cho người học thông qua việc nâng cao giá trị bản thân và nâng cao năng lực người học. Việc nâng cao giá trị bản thân được thể hiện ở khía cạnh: Thông qua quá trình đào tạo, người học có cơ hội tiếp thu những kiến thức, kỹ năng chưa có để hoàn thiện mình hơn. Trong khi đó, việc nâng cao năng lực người học thể hiện ở khía cạnh người học được trang bị những kiến thức và kỹ năng giúp điều chỉnh quá trình biến đổi của chính mình như tự quyết định, tự chủ trong môi trường học, tăng khả năng phân tích vấn đề theo hướng sử dụng tư duy phản biện và tăng cường sự nhạy bén đối với các vấn đề xung quanh. Như vậy, quan điểm chất lượng là sự chuyển đổi về chất chú trọng đến các ảnh hưởng mà trường đại học mang lại, tác động vào sự thay đổi ở người học. Nói cách khác, giá trị gia tăng được coi là tiêu chuẩn về chất lượng đối với các trải nghiệm giáo dục tại các trường, thúc đẩy sự phát triển kiến thức, kỹ năng và thái độ của SV.

Quan điểm “chất lượng là sự phù hợp mục tiêu” cũng được Nguyễn Đức Chính sử dụng khi cho rằng “chất lượng giáo dục được đánh giá qua mức độ trùng khớp với mục tiêu định sẵn” [2]. Tuy nhiên, sự phù hợp với mục tiêu cũng được hiểu rất khác nhau giữa các trường đại học, các quốc gia tùy theo đặc điểm

văn hóa, sứ mạng, hệ thống quản lý giáo dục và hoàn cảnh kinh tế xã hội tại từng trường, từng quốc gia. Quan điểm này cũng được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học cũng như các nhà nghiên cứu giáo dục trên thế giới sử dụng tương đối phổ biến so với bốn quan điểm vừa phân tích [3]. Sự phù hợp với mục tiêu có thể bao gồm việc đáp ứng đòi hỏi của những đối tượng có liên quan như các nhà quản lý, các nhà nghiên cứu giáo dục đại học hay SV... Đây là quan niệm mang tính thực tế, xem xét chất lượng theo các mục tiêu đã xác định của một trường đại học. Tuy nhiên, mỗi trường đại học lại có cách thiết lập mục tiêu theo các định hướng khác nhau, có thể tương ứng với sứ mệnh mà nhà trường mong muốn đạt được hoặc phù hợp với các yêu cầu của khách hàng. Ở khía cạnh chất lượng đáp ứng yêu cầu của người học, nhiều nhà nghiên cứu cũng đã đề cập khi cho rằng chất lượng giáo dục đại học nằm trong mối quan hệ với người sử dụng nó, trong đó có khách hàng là SV của các trường (Eshan, trích trong [5]). Quan điểm chất lượng phù hợp với các mục tiêu sứ mạng nhấn mạnh đến vai trò của công tác đảm bảo chất lượng, nhằm đảm bảo rằng chất lượng của trường đáp ứng được các mục tiêu sứ mạng mà trường đã đặt ra.

Như vậy, với 5 quan điểm về chất lượng vừa được phân tích, chúng tôi lựa chọn quan điểm mà trong đó xem chất lượng là sự phù hợp mục tiêu để sử dụng như một cách tiếp cận chất lượng trong đề tài này bởi sự phù hợp của quan điểm này đối với bối cảnh giáo dục đại học,

cũng như sự phát triển của xu hướng đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học tại Việt Nam.

2.2. *Chất lượng giảng dạy*

Chất lượng giảng dạy là một thành tố cơ bản và thiết yếu cấu thành nên chất lượng giáo dục của một trường đại học. Các trường đại học ngày càng trở nên cạnh tranh và phải không ngừng cải tiến chất lượng giáo dục để thu hút SV. Bên cạnh đó, Suarman, Aziz & Yasin cũng nhấn mạnh rằng chìa khóa cho sự phát triển giáo dục đại học ngày nay chính là việc nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo. [11]

Chất lượng giảng dạy của GV được xem là một trong những nhân tố cấu thành nên chất lượng giáo dục chung của một trường đại học bởi việc giảng dạy của GV có tác động xuyên suốt đến hoạt động học tập của SV tại trường. Theo Gurney, nội dung giảng dạy, phong cách giảng dạy và các phương pháp giảng dạy đóng vai trò quan trọng để tạo nên chất lượng giảng dạy, đáp ứng được tối đa các yêu cầu của SV. [7]

2.3. *Giáo dục đại học là dịch vụ*

Như vừa phân tích ở phần trên, chất lượng giảng dạy là thành tố quan trọng cấu thành nên chất lượng giáo dục của một trường đại học. Bên cạnh đó, chất lượng đào tạo đại học được đánh giá thông qua chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật. Trong đó, chất lượng kỹ thuật gồm chương trình đào tạo và chất lượng chức năng. Chương trình đào tạo bao gồm cách thức cung ứng dịch vụ đào tạo đến người học, còn chất lượng chức năng gồm chất lượng phục vụ của các

phòng, ban và chất lượng của các khoa thuộc trường, trong đó gồm có chất lượng phục vụ của nhân viên và chất lượng giảng dạy của GV ở các khoa. [1]

Giáo dục đại học được xem như một dịch vụ thuần túy, trong đó, người học đóng vai trò là khách hàng trung tâm đối với dịch vụ giáo dục đại học. Vì vậy, theo quan điểm này, nếu xem xét việc SV (khách hàng) đánh giá chất lượng giảng dạy của GV nói riêng và chất lượng giáo dục của một trường đại học nói chung thì ý kiến của SV về chất lượng giảng dạy của GV xuất phát từ việc so sánh các mong đợi trước đó của SV với dịch vụ/chất lượng thực tế mà SV đã nhận được. [8]

Tóm lại, từ lí thuyết về chất lượng, chất lượng giảng dạy và giáo dục đại học là dịch vụ vừa phân tích ở các phần trên, quan điểm về đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV theo ý kiến của chúng tôi chính là việc đáp ứng các mục tiêu theo yêu cầu và mong muốn của người học (khách hàng) về chất lượng giảng dạy của GV.

2.4. Ý kiến phản hồi của SV về chất lượng giảng dạy

Dorasamy & Balkaran cho rằng sự hài lòng của SV có tác động xuyên suốt đến hoạt động dạy và học của GV và SV [6]. Cũng theo các nhà nghiên cứu này, sự hài lòng của SV về chất lượng giảng dạy của GV là phản ứng thiên về cảm xúc của SV sau khi học xong khóa học.

Ngoài ra, ý kiến phản hồi của SV có thể mang đến các đóng góp quan trọng, đáng tin cậy và chính xác trong việc đánh giá chất lượng giảng dạy của

GV nói riêng và chất lượng giáo dục của các trường nói chung. Các ý kiến phản hồi của SV còn thể hiện tiếng nói của SV trong các trường, tác động đến GV cũng như cung cấp cho GV các thông tin để GV có thể sử dụng trong việc cải thiện chất lượng giảng dạy của mình.

Việc lấy ý kiến phản hồi của SV theo cách tiếp cận này xem giáo dục đại học như một dịch vụ và SV chính là khách hàng trong dịch vụ đó. Cụ thể, ý kiến phản hồi của SV về dịch vụ có thể bao gồm: quan điểm của SV về việc học tập và giảng dạy; về các trang thiết bị hỗ trợ (thư viện, máy tính); về môi trường học tập (phòng học, phòng thí nghiệm và cơ sở hạ tầng); và các thiết bị hỗ trợ khác (kí túc xá, trang thiết bị y tế, dịch vụ SV...).

3. Việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV thông qua việc thu thập ý kiến phản hồi của SV

3.1. Việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV

Nghiên cứu về việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV thông qua việc thu thập ý kiến phản hồi của SV về chất lượng GV chính là tìm hiểu hiệu quả chất lượng giảng dạy của GV thông qua các đánh giá của SV về chất lượng giảng dạy. Chính vì vậy, trong phần này, chúng tôi sẽ tập trung phân tích các lí thuyết và nghiên cứu liên quan đến việc đánh giá chất lượng giảng dạy của GV, để từ đó đối chiếu với mục tiêu ban đầu mà các trường đặt ra đối với vấn đề này nhằm xem xét chất lượng giảng dạy của GV đã được đảm bảo ở mức độ cụ thể nào. Việc sử dụng cụm từ “đảm bảo chất lượng

giảng dạy của GV” nhằm mục đích xem xét chất lượng giảng dạy của GV dưới góc độ tiếp cận về đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng.

3.2. Cách tiếp cận sử dụng ý kiến phản hồi của SV về chất lượng giảng dạy của GV

Cách tiếp cận sử dụng ý kiến phản hồi của SV về nhà trường được xem như một cách tiếp cận gắn liền với văn hóa cải tiến chất lượng liên tục của các trường [9]. Các trường đại học thường thực hiện việc thu thập ý kiến phản hồi của SV nhằm 2 mục đích: nhằm cải tiến chất lượng của trường và cung cấp cho các SV đang theo học và các đối tượng có quan tâm về hoạt động của trường. Nói cách khác, việc sử dụng ý kiến phản hồi của SV về nhà trường nói chung và về chất lượng giảng dạy của GV nói riêng là một trong các hình thức đánh giá chất lượng giảng dạy của SV nhằm góp phần không ngừng cải tiến chất lượng của các trường, để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của SV khi học tập tại trường.

Việc sử dụng ý kiến đánh giá của SV về chất lượng giảng dạy của GV được thực hiện đầu tiên tại Trường Đại học Harvard, Hoa Kỳ vào đầu những năm 1920 (sau đó được thực hiện ở các trường đại học khác ở Hoa Kỳ) được xem như một đánh giá quan trọng về chất lượng giảng dạy của các trường [10]. Các trường đại học ở Anh sau đó cũng đã sử dụng hệ thống quản lý chất lượng giáo dục đại học bằng cách để SV điền vào các bảng hỏi (không cần khai báo họ tên) về các khía cạnh trong hoạt động giảng

dạy của GV tại các trường. [10]

Trong những năm gần đây, việc sử dụng ý kiến đánh giá của SV về chất lượng giảng dạy của GV được xem như một hình thức đánh giá phổ biến giúp các trường đại học trên thế giới rà soát lại chất lượng đào tạo của mình. Chẳng hạn, các trường đại học ở Anh sử dụng hệ thống khảo sát quốc gia được thực hiện bởi tổ chức Ipsos MORI để thu thập ý kiến phản hồi của SV năm cuối ở các trường về chất lượng các khóa học nói chung và chất lượng giảng dạy nói riêng. Đây là hệ thống khảo sát đã được thực hiện phổ biến ở các trường thuộc các nước này từ năm 2005, được tài trợ bởi ngân sách của chính các trường này, nhằm thu thập và so sánh các số liệu đánh giá của SV của khoảng 120 trường trong hệ thống với nhau. Ở các quốc gia có nền giáo dục đại học tiên tiến khác như Hoa Kỳ và Úc, các trường đại học cũng thường xuyên tiến hành các khảo sát nhằm thu thập ý kiến SV đánh giá về chất lượng giảng dạy của GV sau khi kết thúc mỗi môn học.

Ở Việt Nam, việc thực hiện khảo sát ý kiến đánh giá SV về chất lượng giảng dạy của GV được xem như một yêu cầu bắt buộc mà các trường đại học phải thực hiện nhằm đảm bảo quyền lợi của người học theo tinh thần của Thông tư số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20-5-2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo, về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV. Yêu cầu này cũng đã được cụ thể hóa trong nội hàm của tiêu chí 6.9 thuộc tiêu chuẩn 6 về người học trong bộ tiêu

chỉ đánh giá chất lượng các trường đại học được ban hành theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01-11-2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trong tiêu chí 6.9 có nêu rõ: Người học được tham gia vào quá trình đánh giá chất lượng của GV và đây được xem như một cơ sở để các trường thực hiện điều chỉnh và cải tiến chất lượng giảng dạy của mình. Chính vì vậy, từ năm 2007 đến nay, nhiều trường đại học ở Việt Nam đã bắt đầu thực hiện công tác đánh giá chất lượng giảng dạy của GV thông qua ý kiến phản hồi của SV, từ đó có cơ sở điều chỉnh và cải tiến chất lượng của các trường.

Trong phần tiếp theo, chúng tôi sẽ phân tích rõ hơn về các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV, để từ đó làm căn cứ xây dựng các nội dung phù hợp trong phiếu khảo sát SV của đề tài.

3.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV

Trên thế giới đã có các nghiên cứu về chất lượng giáo dục đại học nói chung cũng như chất lượng giảng dạy của các GV nói riêng. Việc đánh giá chất lượng giảng dạy của GV được xem như một nhiệm vụ nhằm đánh giá cũng như đảm bảo chất lượng giảng dạy chung của một trường đại học. Chính bởi vậy, các lý thuyết về chất lượng giảng dạy được trình bày trong phần này đều tập trung vào các tiêu chí và yếu tố quyết định chất lượng giảng dạy xét trên góc độ đảm bảo chất lượng và xem chất lượng giảng dạy/chất lượng giáo dục đại học như một dịch vụ.

Các yếu tố có ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy đại học bao gồm: GV

(động cơ, trình độ, kỹ năng giao tiếp với SV), công cụ giảng dạy (chương trình học, giáo trình, tài liệu, thiết bị giảng dạy và phương pháp giảng dạy), SV (trình độ của SV, mối quan hệ giữa các SV và việc hỗ trợ các hoạt động học tập). Bên cạnh đó, Toland & De Ayala cũng nhấn mạnh rằng có 9 yếu tố, bao gồm: chương trình học, GV, động cơ, thiết kế giảng dạy, mối quan hệ giữa các SV, mối quan hệ giữa SV và GV, bài tập được giao, trình độ của GV, các trở ngại/ thách thức và việc đánh giá SV ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy. [12]

Khác với cách phân loại của Toland & De Ayala, chất lượng giảng dạy còn được hiểu là do sự đóng góp của 5 yếu tố: i) kiến thức, sự nhiệt tình và trách nhiệm của GV; ii) các hoạt động giảng dạy, tương tác với SV trên lớp; iii) các hoạt động đánh giá nhằm khuyến khích người học; iv) các phản hồi tích cực cho SV; và v) sự tương tác hiệu quả giữa GV và SV nhằm tạo ra môi trường học tập tôn trọng, khuyến khích và thúc đẩy SV trong học tập [12]. Như vậy, theo quan điểm của Gurney, các yếu tố cấu thành nên chất lượng giảng dạy của GV liên quan đến các lĩnh vực chính về kiến thức, kỹ năng (khả năng tương tác, giảng dạy trên lớp) và thái độ (sự nhiệt tình, trách nhiệm, sự khuyến khích, thúc đẩy SV học tập) của GV. [7]

Ngoài ra, chất lượng giáo dục đại học đã được thực hiện tương đối phổ biến ở Anh. Khung các tiêu chuẩn chuyên môn (UK Professional Standards Frameworks – UKPSF) là khung tiêu chuẩn quốc gia áp dụng cho các cơ sở

giáo dục đại học ở Anh, đã đưa ra các tiêu chuẩn chung về chuyên môn bắt buộc đối với các trường đại học ở Anh. Các trường đại học phải đảm bảo được các tiêu chuẩn chuyên môn đặt ra trong khung, nhằm mục đích cải tiến chất lượng của các trường cũng như làm cơ sở so sánh về chất lượng giữa các trường. Các tiêu chí về chất lượng giảng dạy của GV được quy định trong khung tiêu chuẩn chuyên môn này bao gồm 7 nội dung: thiết kế và lên kế hoạch giảng dạy; giảng dạy và hỗ trợ việc học tập của SV; đánh giá và phản hồi SV; môi trường học tập; hướng dẫn và hỗ trợ SV; các hoạt động học thuật, nghiên cứu và phát triển chuyên môn; và đánh giá việc giảng dạy.

Ở Việt Nam, đã có nhiều nghiên cứu của các tác giả về các tiêu chí đánh giá chất lượng của GV. Nguyễn Thị Tuyết đã đưa ra 3 lĩnh vực cụ thể cần phải chú trọng khi đánh giá GV bao gồm: giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ xã hội, cộng đồng [4]. Trong đó, lĩnh vực giảng dạy của GV bao gồm việc đánh giá các năng lực: *Thành tích trong giảng dạy; Số lượng và chất lượng giảng dạy; Hiệu quả trong giảng dạy; và Tham gia vào đánh giá và phát triển chương trình đào tạo, tài liệu học tập*. Như vậy, 3 tiêu chuẩn đầu tiên đều liên quan đến chất lượng giảng dạy của GV. Cách phân chia các tiêu chí đánh giá GV của Nguyễn Thị Tuyết cho thấy các vấn đề về: năng lực của GV trong các đóng góp chuyên môn, khoa học; các sáng kiến đổi mới phương pháp giảng dạy, việc xây dựng chương trình học, thiết kế bài giảng, hướng dẫn SV thực hiện nghiên

cứu khoa học và hoạt động tư vấn cho SV đã được đề cập khi đánh giá năng lực của GV. Tuy nhiên, với cách phân chia này, một số yêu cầu về việc chuẩn bị và định hướng ý nghĩa môn học cho SV, sử dụng học liệu và phương tiện hỗ trợ dạy học, và tác phong sư phạm của của GV còn chưa được chú trọng tới.

4. Kết luận

Tóm lại, việc sử dụng các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV là cần thiết khi đánh giá về chất lượng GV của một trường đại học. Các tiêu chí về đánh giá chất lượng của GV, theo chúng tôi, sẽ bao gồm 6 lĩnh vực: Việc chuẩn bị và định hướng học phần cho SV; Phương pháp giảng dạy của GV; Việc sử dụng học liệu và phương tiện hỗ trợ dạy học của GV; Tác phong sư phạm, sự nhiệt tình của GV; Năng lực của GV trong việc tổ chức, tư vấn và hướng dẫn SV học tập, nghiên cứu; và Việc đánh giá kết quả học tập của SV.

Như vậy, dựa trên các cơ sở lí luận chất lượng, chất lượng giảng dạy, các tiêu chí đánh giá chất lượng giảng dạy của GV, ý kiến phản hồi của SV cũng như cách tiếp cận việc sử dụng ý kiến phản hồi của SV về chất lượng giảng dạy của GV, cách tiếp cận giáo dục đại học như một dịch vụ và cách tiếp cận về văn hóa chất lượng, đảm bảo chất lượng vừa phân tích ở trên, chúng ta đã có các phân tích rõ hơn về những khía cạnh liên quan đến công tác thực hiện việc đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV. Công tác đảm bảo chất lượng giảng dạy của GV cần phải được tiếp cận một cách đồng bộ từ nhiều khía cạnh khác nhau, bao gồm:

chất lượng, giảng dạy (các tiêu chí đánh giá giảng dạy), góc nhìn của người học (ý kiến phản hồi của SV) và quan điểm xem giáo dục đại học như một dịch vụ, trong đó người học là khách hàng chi trả cho dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hồ Sỹ Anh (2014), *Khảo sát, đánh giá chất lượng phục vụ của một số khoa, phòng thuộc Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, Đề tài khoa học cấp Trường 2014.
2. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb Giáo dục.
3. Nguyễn Kim Dung, Phạm Xuân Thanh (2003), “Một số định nghĩa cần thiết trong đảm bảo chất lượng giáo dục”, *Tạp chí Nghiên cứu Giáo dục*, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 66 (9), tr.9-11.
4. Nguyễn Thị Tuyết (2008), “Tiêu chí đánh giá giảng viên”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, (24), tr.131-135.
5. Trần Lê Hữu Nghĩa (2011), “Những quan niệm về chất lượng giáo dục”, *Tia Sáng* được tải về ngày 01/11/2014, từ: <http://tiasang.com.vn/Default.aspx?tabid=113&News=3996&CategoryID=6>.
6. Dorasamy & Balkaran (2013), “Role of Student Ratings of Lecturers in Enhancing teaching at Higher Education Institutions: A case study of the Durban University of Technology”, *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5 (5), tr.268-281.
7. Gurney, P. (2007), “Five Factors for Effective Teaching”, *New Zealand Journal of Teachers' Work*, 4 (2), tr.89-98.
8. Harvey, L. and Green, D. (1993), “Defining quality”, *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), tr.9-34.
9. Leckey, J. & Neill, N. (2001), “Quantifying Quality: the importance of student feedback”, *Quality in Higher Education*, 7 (1), tr.19-32.
10. Solinas, G., Masia, D., M., Maida, G., & Muresu, E. (2012), “What Really Affects Student Satisfaction? An Assessment of Quality through a University-Wide Student Survey”, *Journal of Scientific Research*, 3 (1), tr.37-40.
11. Suarman, Aziz, Z. & Yasin, R.M. (2013), “The Quality of Teaching and Learning towards the Satisfaction among the University Students”, *Asian Social Science*; 9 (12).
12. Toland, M. D., & De Ayala, R. J. (2005), “Validity Studies: A Multilevel factor analysis of students' evaluations of teaching”, *Lincoln, Educational and Psychological Measurement*, 65(2), tr.272-296.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 25-12-2014; ngày phản biện đánh giá: 26-12-2014;
ngày chấp nhận đăng: 22-6-2015)

