

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC THÔNG QUA THĂM DÒ Ý KIẾN NGƯỜI HỌC

○ ThS. TRẦN ĐỨC HIẾU*

Chất lượng đào tạo (ĐT) thể hiện chính qua năng lực của người học sau khi hoàn thành chương trình ĐT gồm: nội dung kiến thức được ĐT, kỹ năng thực hành, năng lực nhận thức, năng lực tư duy và phẩm chất nhân văn được ĐT.

Trong các trường đại học (ĐH), có thể nói, sinh viên (SV) là trung tâm của mọi vấn đề liên quan đến giáo dục đại học (GDĐH). Vì vậy, SV cần được tham gia các hoạt động trong việc đánh giá (ĐG) chương trình ĐT và phương pháp giảng dạy (PPGD); trong đó có việc ĐG hoạt động giảng dạy của GV thông qua việc lấy ý kiến phản hồi.

1. Hoạt động ĐG, xếp loại GV thông qua ý kiến phản hồi của SV ở một số trường ĐH trên thế giới

SV ĐG giảng dạy (student ratings of teaching) thường được dùng cả trong ĐG hình thành và ĐG tổng kết. Trong hầu hết các trường ĐH ở nước ngoài, đây là vấn đề bắt buộc. Đối với mục đích nâng ngạch hoặc đề bạt, các dữ liệu ĐG bởi SV cần được thu thập nhiều lần và suốt năm học bằng cách dùng nhiều hình thức khác nhau. Dữ liệu được cung cấp sẽ tích lũy dần trong hồ sơ GV để làm minh chứng cho sự tiến bộ trong giảng dạy. Thông tin thu được từ SV có thể được GV sử dụng để cải tiến công tác giảng dạy, để tìm ra những điểm mạnh và điểm yếu trong quá trình giảng dạy những môn khác nhau và những lớp khác nhau. Thông tin thu được từ SV sau một vài năm cũng sẽ hữu ích cho việc bổ sung, cập nhật nội dung các môn học. Bằng việc sử dụng các bộ câu hỏi giống nhau, việc ĐG giảng dạy bởi SV có ưu điểm là ĐG tất cả GV theo một chuẩn chung và dễ dàng đưa ra sự so sánh giữa các môn học và giữa các ngành học. Dữ liệu thu được cũng được dùng để kiểm tra lại mục tiêu ĐT của khoa/bộ môn. Các bộ câu hỏi có cấu trúc (structured questionnaires) thường được sử dụng đối với trường hợp số SV lớn và đối với các môn học có mục tiêu và PPGD tương tự. Đối với những lớp có số lượng SV ít nên có một vài câu hỏi mở để thu thập các thông

tin trực tiếp hơn về GV và môn học.

Tại *Australia*, trong các nội dung ĐG chất lượng GDĐH có mục viết nghiên cứu mức độ thỏa mãn của SV về chương trình ĐT. Việc ĐG ở các trường ĐH đã được thực hiện khá lâu và việc lấy ý kiến phản hồi từ SV qua khoá học (toàn khoá học chứ không một buổi học) được xem là một kênh thông tin trong ĐG. Bộ câu hỏi khảo sát ý kiến SV về khóa học được sử dụng trong phạm vi cả nước gồm 25 câu hỏi trên nhiều khía cạnh khác nhau: PPGD, mục tiêu và tiêu chuẩn khóa học đặt ra, khối lượng công việc, PPDG, những kỹ năng tối thiểu cần đạt, một câu hỏi riêng về độ thỏa mãn chung của SV. Phiếu ĐG này được một bộ phận trợ lý giáo vụ thực hiện độc lập, GV dạy không hề hay biết. Phiếu này được biên soạn rất linh hoạt, cùng khoá học nhưng thời điểm khác nhau sẽ có câu hỏi khác nhau, đặc biệt là có những câu hỏi về thuộc tính của SV để qua đó bộ phận giáo vụ có thể loại bỏ những câu trả lời thiên lệch. Kết quả phản hồi sẽ được thảo luận tại cuối khóa học với bốn thành phần tham dự: GV dạy môn đó, SV học môn đó, trưởng bộ môn và bộ phận giáo vụ. Tùy vào kết quả phản hồi, trưởng bộ môn và GV sẽ thảo luận thêm để tìm cách cho khóa học sau tốt hơn. Ngoài ra, số liệu thu thập được còn trở thành một phần nội dung những chỉ dẫn dành cho SV. Các trường ĐH ngày càng sử dụng kết quả trên nhiều hơn cho mục đích marketing cho trường mình.

Tại *Pháp*, SV Học viện Quản lý doanh nghiệp tham gia ĐG rất nghiêm túc, có trách nhiệm và công bằng. Cuối mỗi kì học, SV được phát một quyển sổ ĐG; trong đó, mỗi trang ghi rõ tên GV, môn học, thời gian học, kèm theo điểm số từ 1-5 với các nội dung: khả năng truyền đạt kiến thức của GV, hàm lượng thông tin trong một chương trình, tính hữu ích của môn học với công việc trong tương lai của SV, thời lượng học, tính cởi mở, thân thiện của GV... Phía dưới (khoảng trống) là phần để SV nhận xét thêm, thường ở mức

* Trường Đại học Điện lực

này SV Pháp đưa ra ý kiến khá dài, chi tiết và rất thẳng thắn. Việc ĐG được tiến hành 1 lần/kì. SV không phải điền tên vào quyển sổ. Cuối học kì, SV nộp sổ ĐG về văn phòng khoa. Nhân viên sẽ tổng hợp lại và thông báo cho GV và dựa trên cơ sở đó để điều chỉnh chương trình học, cũng như thay đổi GV (nếu cần) cho phù hợp. Bên cạnh hệ thống ĐG theo «sổ chấm điểm» SV cũng có thể trực tiếp yêu cầu họp lớp với trưởng khoa để phản ánh về một môn học nào đó không phù hợp, hoặc GV dạy chưa tốt.

Tại Canada, Trường ĐH Manitoba đã sử dụng thang ĐG «SV ĐG hiệu quả giảng dạy của GV» (SEEQ) được phát triển bởi Herbert Marsh để lấy ý kiến phản hồi của SV về hiệu quả giảng dạy của GV. Thang ĐG hiệu quả GV của GV gồm 32 item với 9 nội dung: nội dung giảng dạy, sự nhiệt tình, cách tổ chức, tương tác nhóm, thiết lập mối quan hệ với SV, sự hướng dẫn, phương pháp kiểm tra, ĐG, hệ thống bài tập, khối lượng công việc. Ngoài ra, cuối thang ĐG còn có một phần ĐG về hứng thú của SV và đặc điểm của khóa học. Thang ĐG này được dành cho việc sử dụng xếp hạng để ĐG quá trình, trong đó các dữ liệu thu thập được sử dụng để thực hiện các cải tiến trong giảng dạy và với mục đích chính trong việc ĐG quá trình phát triển GV.

2. Hoạt động ĐG, xếp loại GV thông qua ý kiến của SV ở Việt Nam

Để đảm bảo chất lượng GDDH, từ năm học 2007-2008, các cơ sở GDDH đã thực hiện lộ trình xây dựng quy định về ĐG, xếp loại GV của Bộ GD-ĐT. Căn cứ kết quả triển khai thí điểm lấy ý kiến phản hồi từ SV về hoạt động giảng dạy của GV ở một số trường ĐH trong năm học 2008-2009, Bộ GD-ĐT tiếp tục hướng dẫn các trường ĐH, CĐ tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ SV, học viên cao học, nghiên cứu sinh về hoạt động giảng dạy của GV (1) nhằm mục đích: - Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong các cơ sở GDDH, xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, PP và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại. Tạo thêm kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy; nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu ĐT của cơ sở GDDH; - Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của GV.

Trường ĐHSP - ĐH Huế đã thiết kế bộ phiếu ĐG, xếp loại GV dành cho SV gồm 20 item gồm 3 phần. Phần A được thiết kế theo thang đo Likert (với 4 mức độ: 1) Hoàn toàn không đồng ý; 2) Không đồng ý; 3) Đồng ý; 4) Hoàn toàn đồng ý). SV ĐG trên các nội dung: liên quan đến kiến thức; phương pháp giảng dạy; việc sử dụng phương tiện - tài liệu học tập; kiểm tra, ĐG SV; quan hệ, giao tiếp giữa GV và SV. Phần B gồm 5 câu hỏi trắc nghiệm đa lựa chọn. Mỗi câu có 4 phương án lựa chọn khác nhau về các phương pháp mà các GV thường sử dụng trong giảng dạy và kiểm tra, ĐG. Phần C gồm 2 câu hỏi mở, đây là phần dành cho SV ghi nhận xét và đề xuất đối với GV đang được ĐG.

Trường ĐHSP Hà Nội đã thiết kế bộ phiếu ĐG, xếp loại GV dành cho SV gồm 26 item được phân nhóm theo 6 tiêu chí: - Việc thực hiện nội quy lên lớp; - Thái độ quan tâm đến SV (giáo dục tư cách, cởi mở và tôn trọng SV, nhiệt tình giảng dạy); - PPGD (PP truyền đạt rõ ràng, tổ chức SV học theo nhóm, dạy học nêu vấn đề và kích thích phê phán, sử dụng hiệu quả phương tiện dạy học, liên hệ bài học với thực tế); - Kỹ năng tổ chức, quản lí lớp học (thông báo mục tiêu, nội dung học tập và hình thức, PPDG học tập; giám sát lớp học; hiệu quả của việc sử dụng thời gian lên lớp); - Các hoạt động kiểm tra ĐG (hình thức ĐG đa dạng, PPDG phát triển các kỹ năng nghề nghiệp của SV. Đề thi hợp lí về nội dung và thời lượng, tổng hợp các kiến thức đã học. Bài tập lớn khuyến khích sự sáng tạo và tổng hợp vấn đề. Kết quả học tập của SV được ĐG chính xác và công bằng); - Sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy (các giờ thực hành/bài tập, giáo trình, tài liệu tham khảo; kiến thức kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp); - Sự đáp ứng của mục tiêu sau khi kết thúc học phần; - PPDG học tập của GV dạy học phần đó; - Sự hứng thú của SV đối với các giờ học của học phần đó). Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát chỉ là một kênh thông tin để Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị nắm được chất lượng giảng dạy của GV.

Trường ĐHSP kĩ thuật TP.HCM đã triển khai việc SV ĐG hoạt động giảng dạy của GV. Chương trình này được thực hiện mỗi năm một lần trên tất cả các GV (cơ hữu và thỉnh giảng) và 100% GV/môn học. Tiêu chí ĐG vừa ở dạng câu hỏi đóng (theo tiêu chí có sẵn), vừa mở để SV đóng góp thêm ý kiến của mình về công tác chuẩn

bị giảng dạy, PPGD, nội dung giảng dạy, thực hiện quy chế giảng dạy, tác phong sư phạm. Sau khi có kết quả nhà trường thông báo riêng đến GV, tiếp tục theo dõi theo quá trình và có biện pháp giúp GV tích cực thay đổi và hoàn thiện mình hơn. Đây là một hoạt động rất hiệu quả nhằm tăng tính nghiêm túc trong giảng dạy của GV. Tuy nhiên, đây cũng chỉ là một kênh thông tin để tham khảo chứ không phải lấy đó làm kết quả để ĐG về GV; Vì ngoài giảng dạy, GV còn rất nhiều các hoạt động khác.

Trường ĐH Điện lực đã thiết kế phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học nhằm giúp lãnh đạo nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, ĐGGV; góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát triển và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ GV. Phiếu gồm 17 item ĐG về hoạt động giảng dạy của GV (nội dung, PPGD, thái độ, trách nhiệm, PPDG, môi trường giảng dạy...) và các điều kiện thực hiện môn học.

Việc sử dụng thăm dò ý kiến của SV vào ĐGGV, theo ý kiến của các trường, nhìn chung được GV đồng tình, nhưng tâm lý chung là muốn kết quả được xử lý «nội bộ». Mặt khác, khi triển khai vấn đề ĐG này nhiều GV đã phản ứng vì cho rằng học trò không được ĐG thầy; họ còn băn khoăn về tính chính xác, khách quan và hiệu quả của việc thu thập và sử dụng các thông tin từ ý kiến phản hồi của SV.

3. Nâng cao chất lượng hoạt động ĐG, xếp loại GV thông qua ý kiến của SV của các trường ĐH ở Việt Nam góp phần đảm bảo chất lượng GDDH

Trên thực tế, có một số lĩnh vực cụ thể về chất lượng giảng dạy mà SV không thể ĐG chính xác (chẳng hạn mục tiêu, nội dung môn học, ĐG hoạt động học tập của SV). Vì vậy, để giảm thiểu điều này, cần sử dụng nhiều loại kỹ thuật thu thập ý kiến khác nhau ngoài phiếu điều tra thông thường (questionnaires).

Có một số yếu tố khó kiểm soát như động cơ học tập của SV, tính phức tạp của tài liệu, mức độ khó dễ của môn học. Vì vậy, khi phân tích kết quả thu được cần dựa trên nhiều nguồn dữ liệu khác nhau và sự so sánh giữa các môn học khác nhau.

GV thường có những khả năng, giải pháp và mục tiêu giảng dạy khác nhau mà một bộ câu hỏi sẵn có thì không thể ĐG một cách phù hợp các hoạt động giảng dạy của họ.

Về nội dung ĐG, cần tập trung vào các vấn

đề cơ bản như: - Nội dung và phương pháp giảng dạy của GV; - Tài liệu phục vụ giảng dạy và thời gian lên lớp của GV; - Trách nhiệm và sự nhiệt tình giảng dạy của GV đối với SV; - Khuyến khích sáng tạo, tôn trọng tư duy độc lập của SV trong học tập; - Sự công bằng trong kiểm tra, ĐG của GV; - Tư vấn, hướng dẫn hoạt động học tập cho SV; - Tác phong sư phạm.

Có một mẫu ĐG thống nhất của Bộ GD-ĐT để các trường sẽ thuận lợi hơn, ĐG được toàn diện hơn. Hoạt động này gắn với việc kiểm định chất lượng nên giao phòng/trung tâm khảo thí và đảm bảo chất lượng của trường thực hiện. Thời điểm để thực hiện ĐG tốt nhất là vào buổi dạy cuối cùng hoặc gần kết thúc học phần.

Nâng cao nhận thức của SV và GV, giúp GV hiểu được SV ĐG, góp ý một cách có tổ chức là cơ hội nâng cao năng lực giảng dạy.

Công tác ĐGGV thông qua ý kiến phản hồi của SV cần làm theo lộ trình. Ban đầu xử lý kết quả phản hồi không phán xét, nhưng sau đó phải có biện pháp chế tài nếu GV vẫn bị ĐG không tốt nhiều lần. Có những quy chế khen thưởng cụ thể cho những GV được ĐG tốt, đồng thời phải xem xét GV bị ĐG kém. □

(1) Bộ GD-ĐT. Công văn số 1276/BGDĐT-NG, ngày 20/2/2008 về Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ GD-ĐT. Công văn số 2754/BGDĐT-NGCB QLGD về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV. 2010.
2. Nguyễn Quang Giao. "Đảm bảo chất lượng giáo dục và kinh nghiệm của một số trường đại học trên thế giới". Tạp chí *Khoa học và công nghệ*, ĐH Đà Nẵng, số 4 (33)/2009, tr. 125.
3. Forsythe, I. Jolliffe, A. & Stevens, D. Evaluating a Course: Practical strategies for teachers, lecturers and trainers, Kogan page, London 1995.
4. Teaching Assessment and Evaluation Guide, York University (2000), www.yorku.ca/secretariat/senate/committees.
5. Mark L. Lawall. *Students Rating Teaching*. UTS, The University of Manitoba. 1998.

SUMMARY

The article presents some activities of evaluating and rating lecturers through feed-backs from universities students in some countries and the implication of this activity in Vietnamese universities.