

TRAO ĐỔI VỀ HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIẢNG VIÊN Ở TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM LẠNG SƠN

DƯƠNG THỊ PHƯƠNG LIÊN - NGUYỄN NGỌC CƯỜNG**

Ngày nhận bài: 09/03/2017; ngày sửa chữa: 10/03/2017; ngày duyệt đăng: 11/03/2017.

Abstract: Currently, there are many forms to evaluate teaching activities of teachers, in which taking feedbacks from learners has been considered as a measure of training by many schools. This article mentions theoretical basis of assessment form of taking feedbacks of learners for teaching of lecturers. Also, the article presents a process of this assessment form and standards to measure at Lang Son College of Education in order to share and reply worries for the lecturers at the college.

Keywords: Assessment, teaching activities, taking feedback from students.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, đánh giá *hoạt động giảng dạy* (HĐGD) của giảng viên (GV) có nhiều hình thức như tự đánh giá của GV, đánh giá thông qua ý kiến của đồng nghiệp, lãnh đạo, qua hồ sơ giảng dạy, kết quả học tập của học sinh, sinh viên (HS, SV)... Trong đó, xuất phát từ quan điểm giáo dục người học là trung tâm, là đối tượng, là người hưởng thụ chính và là sản phẩm của quá trình đào tạo, hình thức đánh giá thông qua *lấy ý kiến phản hồi* (LYKPH) từ người học được nhiều nhà trường quan tâm và coi như là thước đo chất lượng đào tạo.

Từ năm học 2010-2011 cho đến nay, Trường Cao đẳng Sư phạm (CĐSP) Lạng Sơn đã tiến hành LYKPH về HĐGD của GV từ phía SV. Hoạt động này tuy không mới, được tổ chức thường niên nhưng vẫn tồn tại nhiều ý kiến khác nhau. Do khuôn khổ có hạn, nên bài viết sẽ tập trung làm rõ căn cứ, cách thức thực hiện LYKPH về HĐGD của GV tại nhà trường nhằm chia sẻ và tháo gỡ những băn khoăn cho một bộ phận GV.

2. Tiếp cận về đánh giá thông qua LYKPH của SV

Đánh giá HĐGD của GV là việc làm không mới ở các nước có nền giáo dục phát triển như châu Âu, Hoa Kỳ. Riêng ở Việt Nam, hoạt động này còn khá mới lạ và chưa được ủng hộ nhiều, bởi truyền thống ta có quan niệm, truyền thống "Tôn sư trọng đạo": SV không có quyền nhận xét, đánh giá thầy, chỉ có thầy mới được quyền đánh giá trò. Tuy nhiên, theo xu thế phát triển chung của xã hội, việc đánh giá HĐGD của GV thông qua đánh giá của SV đã bắt đầu được thực hiện trong nhiều trường đại học, cao

đẳng. Các nghiên cứu gần đây đều cho thấy, việc tham khảo ý kiến đánh giá của SV làm tăng khả năng cải thiện giảng dạy một cách đáng kể. Chính vì vậy, ở một số trường đại học và cao đẳng, đánh giá của SV về GV rất được coi trọng. Những dữ liệu có hệ thống được thu thập sẽ là cơ sở để phục vụ cho việc đánh giá HĐGD của GV.

Thực chất của hoạt động này là LYKPH của SV hay thăm dò mức hài lòng của SV đối với việc giảng dạy của GV, là cơ hội để SV đóng góp ý kiến với GV; đồng thời, cung cấp những "thông tin ngược" để GV kiểm tra lại HĐGD của mình. Ngoài ra, ở mức độ cao hơn, còn là sự phản hồi của xã hội đối với chất lượng giảng dạy của nhà trường: đã đạt hay chưa đạt. Qua đó, GV phát huy những thế mạnh, ưu điểm và khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động giáo dục. Việc làm này có ý nghĩa thiết thực trong điều kiện hiện nay khi các trường đại học, cao đẳng đã và đang triển khai đào tạo theo học chế tín chỉ. Một trong những đặc trưng của loại hình đào tạo này là SV có quyền chọn lớp, chọn GV và hẳn nhiên SV sẽ chọn những GV giỏi. Đây là động cơ tạo nên sự "cạnh tranh" lành mạnh giữa các GV. Muốn có kết quả tốt, GV cần có ý thức thường xuyên trau dồi kiến thức chuyên môn, đổi mới phương pháp giảng dạy (PPGD), không ngừng hoàn thiện bản thân thì mới đáp ứng được yêu cầu thiết thực đó.

Ưu điểm của hình thức đánh giá này là: SV chính là người trực tiếp làm việc với GV trong một khoảng thời gian dài nên họ sẽ cung cấp thông tin phản hồi

* Trường Cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn

đầy đủ và chính xác nhất về HĐGD của GV. Họ biết rõ nhất yêu cầu, mong muốn của mình đối với GV. Như vậy, đánh giá thông qua ý kiến phản hồi từ người học sẽ giúp GV có thể biết được mình giảng dạy có hiệu quả hay không, có những khiếm khuyết gì trong giảng dạy từ đó củng cố PPGD và hoàn thiện kiến thức để đảm bảo chất lượng cho quá trình dạy học.

Tuy nhiên, do bị ảnh hưởng bởi tâm lý xã hội nên họ không dám đánh giá thầy vì sợ thầy “trù dập”, ảnh hưởng đến kết quả học tập, hoặc sợ ảnh hưởng đến uy tín của GV...

3. Quy trình và tiêu chuẩn khảo sát của công tác LYKPH về HĐGD của GV ở Trường CĐSP Lạng Sơn

3.1. Quy trình LYKPH từ người học đối với HĐGD của GV: Muốn công tác LYKPH được đảm bảo khách quan, công bằng và chính xác, ngoài việc xây dựng bộ tiêu chí đánh giá thì việc LYKPH cần phải được tiến hành dựa trên những nguyên tắc, kỹ thuật nhất định như sau:

- **Bước 1. Chuẩn bị:** Để LYKPH, nhà trường tập huấn cho SV xác định nhiệm vụ của mình theo mục tiêu cụ thể mà nhà trường sẽ hướng tới, bởi kết quả LYKPH là một trong những tiêu chí, là căn cứ ghi nhận thành tích, phân loại GV, qua đó làm căn cứ để tăng lương trước hạn, quyết định bổ nhiệm, chuyển đổi nhiệm vụ, giao nhiệm vụ cho GV, đồng thời đánh giá cũng là cung cấp dữ liệu, thông tin cho hoạt động quản lý. Muốn vậy, Ban Giám hiệu nhà trường cần xác định các chủ thể tham gia LYKPH và thành lập tổ hay bộ phận LYKPH, gồm những người bảo đảm được yêu cầu của công tác này, sao cho đảm bảo tính khách quan và đáng tin cậy, có giá trị, phản ánh đúng về ý kiến phản hồi từ SV trong nhà trường. Tổ hay bộ phận này làm đầu mối tham mưu, hướng dẫn thực hiện công tác LYKPH. Nhiệm vụ này có thể được đặt ở phòng (ban) quản lý HS, SV hay bộ phận (tổ) bảo đảm chất lượng. Trên cơ sở phân tích nhiệm vụ, tiêu chí LYKPH, tổ LYKPH chịu trách nhiệm chuẩn bị phương tiện, công cụ, kỹ thuật, trong đó quan trọng nhất là xây dựng các loại phiếu thăm dò ý kiến SV.

- **Bước 2. Thu thập dữ liệu đánh giá:** SV tham gia đánh giá GV được thể hiện bằng cách tham gia trả lời các phiếu thăm dò ý kiến giữa kì về môn học và trả lời phiếu thăm dò ý kiến SV về hiệu quả môn học bằng cách trả lời trực tiếp vào phiếu thăm dò phát trực tiếp tới tay SV của nhà trường (cả phần câu hỏi đóng và câu hỏi mở).

- **Bước 3. Xử lý và tập hợp dữ liệu đánh giá:** Việc làm sạch dữ liệu từ phiếu LYKPH từ SV là một việc làm rất cần thiết. Nếu việc tổ chức lấy ý kiến bằng phiếu làm tốt ngay từ công đoạn chuẩn bị mẫu, cách tổ chức tiến hành lấy ý kiến thì việc làm sạch dữ liệu rất nhanh chóng. Trước khi xử lý dữ liệu cần kiểm tra lại từng phiếu xem có phiếu nào trả lời thiếu câu hỏi như đã yêu cầu, xem các câu hỏi trả lời có hợp lý hay không hoặc giữa các câu hỏi có mâu thuẫn không, nếu phiếu nào không đảm bảo độ hợp lý thì phải loại bỏ. Việc này có thể thực hiện theo kỹ thuật truyền thống kết hợp với phần mềm thống kê. Sau đó tiến hành thống kê, thu thập bằng chứng theo từng loại một số chủ thể đánh giá. Nhà trường tiến hành lấy ý kiến SV về hiệu quả giảng dạy thông qua phiếu hỏi theo hình thức đánh sẵn các phương án trả lời, sau đó tiến hành xử lý thủ công. Thông thường, các phiếu hỏi từ SV có số lượng rất lớn từ 50-500 phiếu cho mỗi GV nên việc làm thủ công rất tốn nhiều thời gian và công sức.

3.2. Nghiên cứu những tiêu chuẩn, tiêu chí khảo sát. Các tiêu chuẩn, tiêu chí khảo sát được xây dựng trên cơ sở tình hình thực tiễn của Trường và nội dung Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD về việc hướng dẫn LYKPH từ người học về HĐGD của GV ngày 20/05/2010 của Bộ GD-ĐT; trong đó nêu rõ các nội dung cần khảo sát, gồm: 1) Nội dung và PPGD của GV; 2) Tài liệu phục vụ giảng dạy, học tập và việc sử dụng phương tiện dạy học của GV; 3) Trách nhiệm, sự nhiệt tình của GV đối với người học và thời gian giảng dạy của GV; 4) Khả năng của GV trong việc khuyến khích sáng tạo, tư duy độc lập của người học trong quá trình học tập; 5) Sự công bằng của GV trong kiểm tra, đánh giá (KTĐG) quá trình và KTĐG kết quả học tập của người học; 6) Năng lực của GV trong tổ chức, hướng dẫn và tư vấn hoạt động học cho người học; 7) Tác phong sư phạm của GV; 8) Các vấn đề khác (nếu cần thiết).

Phiếu thăm dò LYKPH từ người học về HĐGD của GV ở Trường CĐSP Lạng Sơn được thiết kế gồm 2 phần: phần 1 gồm 30 câu hỏi trắc nghiệm và phần 2 là nội dung mở để SV đưa ra những nhận xét và những đề xuất đối với GV (xem *bảng* trang bên).

Phiếu điều tra có 6 tiêu chí với 34 chỉ báo và được đảm bảo độ tin cậy của công cụ.

- **Về tiêu chí, cụ thể:**

Tiêu chí 1: Kiến thức giảng dạy của GV (mục đích, yêu cầu của môn học được GV thông báo rõ ràng; nội dung giảng dạy đầy đủ so với đề cương môn học; kiến thức cơ bản được GV trình bày chính xác; việc cập nhật và mở rộng kiến thức liên quan đến môn học

1	Mục đích, yêu cầu của môn học được GV thông báo rõ ràng đối với người học	1	2	3	4
2	Nội dung bài giảng được GV trình bày đầy đủ so với đề cương của học	1	2	3	4
3	Kiến thức cơ bản của môn học được trình bày chính xác	1	2	3	4
4	GV thường xuyên cập nhật và mở rộng kiến thức liên quan đến học phần	1	2	3	4
5	Bài giảng của GV dễ hiểu và dễ theo dõi	1	2	3	4
6	GV đã sử dụng các PPDH theo hướng phát huy tính tích cực tự học, tự nghiên cứu của SV	1	2	3	4
7	GV chuẩn bị tốt bài giảng khi đến lớp	1	2	3	4
8	PPDH của GV thực sự kích thích hứng thú tìm tòi tri thức mới của SV	1	2	3	4
9	PPDH của GV giúp nâng cao năng lực diễn đạt và tư duy phản biện cho SV	1	2	3	4
10	GV thường khuyến khích SV đặt câu hỏi và giải đáp các thắc mắc của SV một cách đầy đủ và thoải mái	1	2	3	4
11	GV tôn trọng và khuyến khích ý kiến phát biểu của SV trong giờ học	1	2	3	4
12	GV có phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	1	2	3	4
13	GV đảm bảo giờ giấc lên lớp và kế hoạch giảng dạy theo quy định	1	2	3	4
14	Các phương tiện dạy học (bảng, máy chiếu...) được GV sử dụng có hiệu quả	1	2	3	4
15	GV ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong giảng dạy	1	2	3	4
16	SV được làm việc nhiều với các nguồn tri thức khác nhau (giáo trình, tài liệu...) dưới sự hướng dẫn của GV	1	2	3	4
17	Tài liệu tham khảo mà GV giới thiệu rất bổ ích cho SV				
18	GV cho SV làm bài kiểm tra học trình theo đúng quy định				
19	Yêu cầu KTĐG của môn học được GV phổ biến cụ thể cho SV				
20	Đề kiểm tra/thi của môn học phù hợp với trình độ SV (không quá dễ hoặc quá khó)	1	2	3	4
21	Đề kiểm tra/thi có tính chất khái quát, tổng hợp, đòi hỏi kĩ năng phân tích hơn là học thuộc lòng	1	2	3	4
22	GV sử dụng nhiều hình thức kiểm tra để tăng độ chính xác trong đánh giá	1	2	3	4
23	Kết quả kiểm tra học trình được thông báo tới SV trong quá trình học	1	2	3	4
24	GV đánh giá kết quả thi, kiểm tra một cách công bằng, khách quan	1	2	3	4
25	GV tổ chức và quản lí lớp một cách khoa học, tạo được môi trường học tập tích cực	1	2	3	4
26	Quan hệ giữa GV và SV là thân thiện, tôn trọng lẫn nhau, có sự hợp tác tốt	1	2	3	4
27	GV thường xuyên khuyến khích, động viên và tạo điều kiện cho các SV yếu vươn lên trong học tập	1	2	3	4
28	GV thường xuyên quan tâm đến tình hình học tập của từng cá nhân SV trong giờ học	1	2	3	4
29	SV thường xuyên nhận được sự giúp đỡ, hướng dẫn của GV ngoài giờ học	1	2	3	4
30	Về cơ bản, bạn hài lòng về môn học này	1	2	3	4
31	Điều bạn thích nhất trong HĐGD môn học này?				
32	Điều bạn không thích nhất trong HĐGD môn học này?				
33	Bạn có đề xuất gì đối với GV giảng dạy môn học này?				
34	GV có những phẩm chất gì cho bạn học tập và noi gương?				

34 chỉ báo trong phiếu LYKPH từ người học về HĐGD của SV

của GV; bài giảng dễ hiểu và dễ theo dõi). Nội dung này gồm 5 câu (từ câu 1-5).

Tiêu chí 2: PPGD của GV (PPGD có phát huy tính tích cực tự học, tự nghiên cứu của SV; GV chuẩn bị tốt bài giảng khi lên lớp; PPGD có kích thích hứng thú tìm tòi tri thức cho SV; PPGD có giúp SV nâng cao năng lực diễn đạt và tư duy phản biện cho SV; GV có khuyến khích SV đặt câu hỏi và giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV; phương pháp truyền đạt có rõ ràng, dễ hiểu; GV có đảm bảo giờ giấc lên lớp và kế hoạch giảng dạy). Nội dung này gồm 8 câu (từ câu 6-13).

Tiêu chí 3: Phương tiện, tài liệu (các phương tiện giảng dạy có được sử dụng hiệu quả, việc ứng dụng

CNTT trong giảng dạy; GV hướng dẫn SV làm việc với nhiều nguồn giáo trình, tài liệu; tài liệu do GV cung cấp rất bổ ích đối với SV). Nội dung này gồm 4 câu (từ câu 14-17).

Tiêu chí 4: Hoạt động KTĐG (cho SV làm bài kiểm tra học trình theo đúng quy định, yêu cầu về KTĐG được phổ biến cụ thể; đề thi, kiểm tra phù hợp với trình độ SV; đề thi có tính chất khái quát, tổng hợp; GV sử dụng nhiều hình thức KTĐG; kết quả kiểm tra học trình được thông báo đến SV trong quá trình học; KTĐG được thực hiện công bằng, khách quan). Nội dung này gồm 4 câu (từ câu 18-24).

Tiêu chí 5: Quan hệ giao tiếp giữa GV và SV (Quan hệ giữa GV và SV có thân thiện, tôn trọng lẫn nhau, có sự hợp tác tốt; GV có khuyến khích, động viên các SV yếu vươn lên trong học tập; GV có quan tâm đến tình hình học tập của từng cá nhân SV; SV có nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ của GV ngoài giờ lên lớp). Nội dung này gồm 6 câu (từ câu 25-29).

Tiêu chí 6: Nhận xét chung về sự hài lòng của SV đối với GV dạy môn học này. Nội dung này gồm 1 câu là câu 30.

- **Mức độ:** Phiếu điều tra sử dụng thang đo Likert với 4 mức đánh giá: 1) Hoàn toàn không đồng ý; 2) Không đồng ý; 3) Đồng ý; 4) Hoàn toàn đồng ý. Mỗi câu hỏi trong bộ phiếu thăm dò ý kiến có 4 mức đánh giá tương ứng với thang điểm 4, quy ước thang đánh giá theo mẫu câu hỏi như sau:

Mức	Điểm TB /câu
Tốt	> 3.50
Khá	3.00-3.50
Trung bình	2.50-2.99
Yếu	< 2.50

Mỗi khu vực đo lường trên tương ứng với từng nhóm câu hỏi trong bộ câu hỏi gồm 30 câu. Tùy theo số lượng câu hỏi trong mỗi nhóm, các thang đo của từng nhóm có giá trị được quy về giá trị trung bình của nhóm (dựa trên quy ước thang đánh giá của mỗi câu hỏi đã nêu trên).

- *Độ tin cậy*: Kết quả phân tích bằng phần mềm SPSS cho thấy hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của bộ công cụ rất cao ($r = 0.954$) và hệ số tương quan của mỗi câu hỏi đối với toàn bộ các câu hỏi còn lại đạt giá trị lí tưởng (cả 30 câu hỏi đạt giá trị từ 0.214 đến 0.659). Điều đó chứng tỏ các câu hỏi có tính đồng hướng cao, cùng đo đúng cái cần đo, tức là toàn bộ các câu hỏi đều có chất lượng tốt.

3.3. Một số nhận định bước đầu về công tác đánh giá HĐGD của GV thông qua việc LYKPH từ người học tại Trường CĐSP Lạng Sơn. Thấy được ý nghĩa, tầm quan trọng LYKPH của người học, Trường CĐSP Lạng Sơn đã tổ chức cho SV đánh giá GV và đã đem lại hiệu quả tích cực. Thực tiễn cho thấy LYKPH đã giúp GV tích cực cải tiến nội dung và PPGD, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục. Năm 2013-2014 triển khai LYKPH thu được 1250 phiếu/220 HSSV đang học. ĐTB chung 3,34/4. Năm 2014-2015, tổng số SV phản hồi 1675 phiếu/1981 SV, ĐTB chung là 3,57/4... Khi so sánh cụ thể từng GV tại trường thì kết quả phản hồi giữa lần 1 và các lần tiếp theo cũng cho thấy chất lượng giảng dạy tiến bộ hơn nhiều. Như vậy, số lần LYKPH từ SV có ý nghĩa nhất định tác động đến GV, GV được LYKPH càng nhiều lần thì GV càng có thể kiểm tra lại SV đánh giá mình có đúng hay không để từ đó đưa ra quyết định có hay không điều chỉnh HĐGD. Nếu chỉ một nhóm SV đánh giá một lần thì GV sẽ nghi ngờ về tính chính xác của ý kiến đó nhưng nếu 2, 3, 4 nhóm SV ở các khóa khác nhau phản hồi cùng một ý kiến (đặc biệt là ý kiến không tốt) thì thông tin phản hồi của SV càng chính xác hơn, khi đó cho dù là GV bảo thủ nhất cũng phải xem lại HĐGD của mình và có các biện pháp cải tiến những nội dung SV phản hồi phát huy những điểm SV đánh giá cao khắc phục những mặt còn yếu.

Bên cạnh những điểm mạnh về chỉ đạo, tổ chức thực hiện; nhân tố con người... hoạt động SV đánh giá GV ở Trường CĐSP Lạng Sơn vẫn còn một số hạn chế nhất định: Nhiều SV còn e ngại và có SV không ý thức được việc thực hiện hoạt động này, dẫn đến đánh giá qua loa, đại khái, thậm chí có những phiếu đánh giá thiếu tính xây dựng, chưa thật sự nghiêm túc. Không ít SV cũng thừa nhận rằng, dù nội dung gì được đưa vào trong tiêu chí thì các GV

có phong cách dễ gần, thường cho điểm cao, rộng rãi trong đánh giá SV vẫn thường được SV “chăm điểm” theo cảm tính. Còn đa số SV các trường thực hiện lấy ý kiến cho biết họ cảm thấy bị thúc ép, không thoải mái khi tham gia đánh giá GV. Một số GV không ủng hộ các hoạt động này, đặc biệt là những GV có tuổi đời và tuổi nghề cao, họ thường ngại thay đổi. Ngoài ra, do đặc thù của nhà trường, cán bộ làm công tác kiểm định chất lượng còn hạn chế về số lượng và kiêm nhiệm nhiều công việc khác nên trong quá trình thực hiện công tác LYKPH từ người học đôi khi chưa kịp tiến độ; bộ câu hỏi trong phiếu thăm dò tương đối nhiều và phương pháp tổng hợp số liệu báo cáo làm thủ công với số lượng phiếu tương đối lớn nên gặp không ít khó khăn.

LYKPH của người học là việc làm cần thiết, góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục, đặc biệt là môi trường đại học, cao đẳng nhằm xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, có phương pháp và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại. Đây còn là kênh thông tin giúp GV điều chỉnh HĐGD, nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của cơ sở giáo dục đại học. Đồng thời, bằng việc cung cấp thông tin phản hồi về HĐGD của GV, sẽ tăng cường tinh thần trách nhiệm của SV với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, tạo điều kiện để SV được phản ánh tâm tư nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về HĐGD của GV. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Vũ Thị Phương Anh (2005). *Thực hiện thu thập và sử dụng ý kiến sinh viên trong đánh giá chất lượng giảng dạy: Kinh nghiệm từ Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Giáo dục đại học chất lượng và đánh giá* (tr 48-63). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Bộ GD-ĐT. Công văn số 1276/BGD-ĐT/NG ngày 20/02/2008 của Bộ trưởng Bộ GD-ĐT về việc “*Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên*”.
- [3] Mai Thị Quỳnh Lan (2005). *Một số ưu và nhược điểm của việc sinh viên đánh giá giảng viên*. Kỷ yếu Hội thảo quốc gia đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên Đại học Quốc gia Hà Nội (tr 56-60). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Nguyễn Phương Nga - Bùi Kiên Trung (2005). *Sinh viên đánh giá hiệu quả giảng dạy*. Giáo dục đại học chất lượng và đánh giá (tr 120-139). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [5] Nguyễn Phương Nga (2007). *Sinh viên đánh giá giảng viên - thử nghiệm công cụ và mô hình*. Trích “*Giáo dục đại học, một số thành tố của chất lượng*” (tr 180-237). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.