

Thực trạng chất lượng đào tạo và xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trung tâm ngoại ngữ AVEC

The current status of training quality at AVEC English Language Center and upgraded solutions to improve its rate

Phan Thị Cúc¹, Lê Thị Kiều Tiên²

¹Trường Đại học Bình Dương, Bình Dương

²Trung tâm ngoại ngữ AVEC, Phường Hiệp An, Bình Dương

Tác giả liên hệ: Lê Thị Kiều Tiên. E-mail: tienlekiem.bd@gmail.com

Tóm tắt: Tiếng Anh là ngôn ngữ được sử dụng ngày càng rộng rãi và thông dụng trên toàn thế giới. Chính vì vậy có thể thấy thực tế hiện nay nhu cầu học ngoại ngữ tại Việt Nam nói chung và Bình Dương nói riêng là vô cùng lớn. Chất lượng đào tạo chính là kết quả tác động tích cực của tất cả các yếu tố cấu thành hệ thống đào tạo và quá trình đào tạo vận hành trong môi trường nhất định giúp cho các trung tâm ngoại ngữ phát triển lâu dài và bền vững. Việc nâng cao chất lượng đào tạo trong các trung tâm ngoại ngữ đặc biệt là trung tâm ngoại ngữ AVEC là một chìa khóa để giúp thu hút được nhiều hơn lượng học viên cũng như tạo được hiệu quả và nâng cao hơn uy tín của mình. Mục đích của bài viết này là xác định thực trạng chất lượng đào tạo thông qua 5 tiêu chí: (1) Chương trình đào tạo; (2) Đội ngũ Giáo viên và cán bộ quản lý, nhân viên; (3) Kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học; (4) Cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học; (5) Tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học. Từ đó xây dựng các giải pháp nhằm mục đích nâng cao chất lượng cho Trung tâm ngoại ngữ AVEC nói riêng cũng như các Trung tâm ngoại ngữ trên địa bàn Tỉnh Bình Dương nói chung.

Từ khóa: *Chất lượng đào tạo; Các giải pháp; Nâng cao; Trung tâm ngoại ngữ.*

Abstract: English is being used more frequently and commonly around the world. Consequently, it is evident that there is a huge demand for studying foreign languages in Vietnam in general, and in Binh Duong in particular. The training quality is the result of all components that made up by the training system and the training process working in a specific context results in high-quality development, which aids in the long-term, sustainable growth of foreign language centers. Improving training quality is the main key of all English Language Centers, especially at AVEC. It is the crucial factor to attract more learners, and enhance their reputation. This article's goal is to evaluate the current level of training quality using 5 criteria including: (1) curriculum; (2) employees, and administration team; (3) tests, and final courses evaluations (the effectiveness of students' learning); (4) facilities, teaching material and resources (software); (5) customers' service. From this current state, AVEC English Language Center gives out upgraded solutions to aim better result for AVEC in particular as well as many other language centers in Binh Duong in general.

Keywords: *English Language Centers; Solutions; Training quality; Upgrade.*

1. Giới thiệu

Giới thiệu tổng quan về Trung Tâm Ngoại Ngữ AVEC được thành lập ngày 03 tháng 11 năm 2015 Theo Quyết định số: 2844/QĐ- UBND Tỉnh Bình Dương. Địa chỉ: Số 668, đường ĐT 741, ấp Bó Lát, xã Phước Hòa, huyện Phú Giáo, tỉnh Bình Dương Facebook: Trung Tâm Ngoại Ngữ Anh Việt Mỹ - AVEC. Trung tâm chuyên đào tạo: tiếng anh mẫu giáo, tiếng Anh thiếu nhi, tiếng Anh Thiếu niên; Tiếng Anh A, B; tiếng Anh giao tiếp; TOEIC; IELTS. Đào tạo bồi dưỡng ngoại ngữ cho học sinh, người lao động theo nội dung chương trình quy định của bộ Giáo dục và Đào tạo. Trung tâm ngoại ngữ AVEC có cơ cấu tổ chức hợp lý thực hiện đúng quy định của Điều lệ của Sở Giáo Dục và Đào Tạo Bình Dương và phù hợp với mục tiêu, sứ mạng, chức năng, nhiệm vụ riêng của Trung tâm.

2. Cơ sở lý thuyết về chất lượng và chất lượng đào tạo, tình hình nghiên cứu trong nước, nước ngoài

2.1. Khái niệm về chất lượng

“Chất lượng” là một khái niệm phức tạp, đa chiều. Mỗi người có thể đưa ra những quan niệm hay định nghĩa khác nhau. Khái niệm chất lượng có thể hiểu được nhưng khó giải thích và diễn đạt đầy đủ, rõ ràng. Có một số định nghĩa về chất lượng như sau: chất lượng là “tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn” (TCVN – ISO 8402) [1]. Theo Joseph Juran (1999), cho rằng chất lượng là “thích hợp cho việc sử dụng”. Điều này có nghĩa là sản phẩm hoặc dịch vụ phải đáp ứng được yêu cầu và mong đợi của khách hàng hoặc người sử dụng.

Trên đây là một số khái niệm tiêu biểu về chất lượng, mỗi khái niệm được nêu ra dựa trên những cách tiếp cận khác

nhau về chất lượng. Mặc dù vậy, định nghĩa về chất lượng của tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa là một khái niệm tương đối hoàn chỉnh và thông dụng nhất hiện nay. Nó phát huy được những mặt tích cực và khắc phục được những hạn chế của các khái niệm trước đó, ở đây chất lượng được xem xét một cách toàn diện và phổ biến hơn các cách tiếp cận khác. Vì vậy tùy theo từng góc nhìn mà có cách hiểu khác nhau. Nhưng nhìn chung có thể nói đơn giản chất lượng tức là một mức độ xuất sắc, một sự phù hợp với yêu cầu, tổng các đặc điểm hoạt động để thỏa mãn nhu cầu, phù hợp cho mục đích và quan trọng nhất là luôn làm hài lòng khách hàng.

2.2. Khái niệm về chất lượng đào tạo

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng đào tạo. Khái niệm chất lượng trong giáo dục đã được đưa ra nhiều góc độ khác nhau (Vroeijenstijn, 2002) [2]. Theo Green & Harly (1993), “chất lượng đào tạo” được thực hiện ở năm khía cạnh: sự xuất sắc, sự hoàn hảo, sự phù hợp với mục tiêu, sự đánh giá với chi phí bỏ ra và sự chuyển đổi về chất [3]. “Chất lượng đào tạo được hiểu là mức độ đạt được mục tiêu đề ra đối với một chương trình đào tạo” theo (Lê Đức Ngọc, 2005) [4]. Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị, nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình theo các ngành nghề cụ thể (Trần Khánh Đức, 2004) [5]. Như vậy, mặc dù khó có thể đưa ra một định nghĩa về chất lượng trong đào tạo hoàn chỉnh, song các nhà nghiên cứu cũng cố gắng tìm ra những cách tiếp cận phổ biến nhất. Cơ sở của các cách tiếp cận này xem chất lượng là khái niệm đa chiều, với những người ở cương vị khác nhau có thể có những ưu tiên khác nhau. Đối với cán bộ giảng dạy thì ưu tiên của khái niệm chất lượng đào

tạo phải là ở quá trình đào tạo, còn đối với người học và những người sử dụng lao động, ưu tiên về chất lượng đào tạo của họ lại ở đầu ra, tức là trình độ, năng lực, và kiến thức của sinh viên khi ra trường. Có thể nói: “Chất lượng đào tạo phải được thể hiện trong mục tiêu đào tạo và đáp ứng càng nhiều ước muốn của các bên liên quan càng tốt”. Green & Harry (1993) cho rằng chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo làm cho cao hơn giá trị cũng như phẩm chất của đào tạo và theo đó thì nâng cao chất lượng đào tạo chính là làm cho giá trị, phẩm chất của quá trình đào tạo hay nói khác đi là làm cho giá trị sản phẩm của đào tạo có giá trị phẩm chất cao hơn, có kỹ năng và kỹ xảo nghề nghiệp tốt nhất, đáp ứng được đòi hỏi thực tế và những vận động không ngừng của xã hội [6]. Trong trường hợp đào tạo ngoại ngữ thì chất lượng đào tạo ngoại ngữ: chất lượng đào tạo ngoại ngữ là đào tạo vào việc phát triển khả năng giao tiếp thông qua các kỹ năng: nghe, nói, đọc viết và hiểu biết về một hay nhiều ngôn ngữ ngoại quốc. Chất lượng đào tạo ngoại ngữ đề cập đến mức độ đáp ứng của quá trình đào tạo đối với mục tiêu và yêu cầu của người học, đòi hỏi đến việc cung cấp một trải nghiệm học tập chất lượng nơi người học để có thể phát triển ngôn ngữ một cách hiệu quả và đạt được mục tiêu học tập của mình.

2.3. Tình hình nghiên cứu nước ngoài

Tổ chức Giáo dục – Khoa học và Văn hóa của Liên Hiệp Quốc (UNESCO) là tổ chức quốc tế có uy tín và lớn nhất dành sự quan tâm rất sâu sắc đến giáo dục và đào tạo hiệu quả chất lượng. Các nghiên cứu của tổ chức này mang tính toàn diện, hệ thống và tập trung vào vấn đề quan trọng nhất là chất lượng cũng như hiệu quả của công tác giáo dục và đào tạo. Vào năm 2013, tổ chức UNESCO đã xuất bản quyển sách “UNESCO Handbook on Education

Policy Analysis and Programming” được dịch thành (Cẩm nang phân tích chính sách và kế hoạch hóa giáo dục) [7]. Qua quyển sách này UNESCO đã phân tích các chính sách giáo dục và đào tạo cũng như kế hoạch hóa các lĩnh vực này để tăng cường khả năng tiếp cận cũng như nâng cao chất lượng đào tạo. Bên cạnh đó còn đưa ra một số đề xuất, giải pháp cho các loại hình giáo dục, đào tạo của mỗi quốc gia. Cẩm nang còn cung cấp khung lý thuyết cho việc phân tích chính sách, hoạch định kế hoạch, khuyến khích sự đối thoại chính sách của các cơ quan chính phủ của nhà nước và các đối tác phát triển. Bên cạnh đó còn đưa ra hướng dẫn từng bước chính sách giáo dục và đào tạo. Hiệp hội phát triển giáo dục (Development Education Association) Vương quốc Anh (2001) [7] thực hiện nghiên cứu và xuất bản tác phẩm “Measuring effectiveness in development education” - Đo lường hiệu quả trong giáo dục phát triển. Tác phẩm nghiên cứu này đưa ra những nguyên tắc khi phân tích, đánh giá một hệ thống giáo dục như: các định nghĩa, khái niệm, các mục tiêu đánh giá, đo lường hiệu quả, các cấp độ hiệu quả (cấp độ cá nhân người học; cấp độ cơ sở giáo dục, đào tạo; cấp độ đầu tư của nhà nước; cấp độ hiệu quả nền trên toàn bộ bình diện nền kinh tế và bình diện chung của xã hội). Ngoài ra, rất nhiều các hướng nghiên cứu cũng đã kết hợp đánh giá với chất lượng của các mô hình, cơ sở đào tạo các ngành nghề khác nhưng nội dung cơ bản đều đề cập đến vấn đề chất lượng đào tạo cũng như tầm quan trọng, kế hoạch, phương pháp đào tạo, đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất ... Các tổ chức cá nhân nghiên cứu dưới các góc độ và khía cạnh khác nhau để phù hợp, gắn liền với tình hình hiện tại của Trung tâm AVEC.

2.4. Tình hình nghiên cứu trong nước

Lưu Thị Hồng (2019) đã trình bày một số lý luận cơ bản về đào tạo, chất lượng đào tạo, hệ thống cơ sở lý thuyết về nâng cao chất lượng đào tạo [8]. Cụ thể tác giả có đề cập đến các tiêu chí, các yếu tố ảnh hưởng đến đánh giá chất lượng: nội dung chương trình, đội ngũ Giáo viên, phương pháp dạy học, tổ chức quản lý đào tạo, cơ sở vật chất và đưa ra các giải pháp, phương hướng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Cao Đẳng nghề Cơ điện và Thủy lợi.

Tạ Thùy Chi (2015) phân tích các yếu tố có liên quan đến chất lượng đào tạo: nhóm các yếu tố bên trong: chương trình, giáo trình, đội ngũ Giáo viên, cán bộ quản lý và nhóm các yếu tố bên ngoài: nhu cầu xã hội về nhân lực sau đào tạo, cơ chế chính sách của nhà nước, sự liên kết của nhà trường và các doanh nghiệp [9]. Luận văn còn đưa ra một số kinh nghiệm đào tạo của một số nước trên thế giới: Mỹ, Trung Quốc,...bên cạnh các trường trong nước: Cao đẳng nghề Long Biên, Cao Đẳng nghề du lịch Cần Thơ, và cuối cùng là đề ra các bài học kinh nghiệm, giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo.

Phạm Hồng Thơm (2013) đã đưa ra khung lý thuyết về chất lượng giảng dạy của giảng viên trường đại học; từ đó lựa chọn mô hình nghiên cứu thích hợp là mô hình chất lượng kỹ thuật và chất lượng. Kết quả đánh giá được thực trạng chất lượng giảng dạy của giảng viên Trường Đại học Hải Dương và tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên Trường như: nâng cao chất lượng nội dung bài giảng, đổi mới phương pháp giảng dạy đại học, hoàn thiện trang thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy, mở rộng liên kết giữa Nhà trường và doanh nghiệp để gắn giảng dạy lý thuyết đi đôi với thực hành, đổi mới công tác học tập bồi dưỡng và nâng cao trình độ tin học nhằm nâng cao

năng lực sử dụng các phương tiện kỹ thuật vào giảng dạy của các giảng viên. Bên cạnh đó luận văn cũng đưa ra một số đề xuất, kiến nghị với Nhà trường, Ủy ban nhân dân Tỉnh và Bộ Giáo dục và Đào tạo để có thể nâng cao hơn nữa chất lượng giảng dạy của giảng viên Nhà trường [10].

Nguyễn Thị Cúc (2014) đã đưa ra các lý thuyết liên quan đến chất lượng, đào tạo nghề, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nghề, một số mô hình quản lý cũng như một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nghề. Đặc biệt trong bài luận văn tác giả đã phân tích cho thấy được thực trạng chất lượng đào tạo. Trên cơ sở phân tích những nguyên nhân thì tác giả đã đề xuất hệ thống các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của trường trung cấp nghề công trình 1: đổi mới nội dung chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ Giáo viên, đầu tư cơ sở vật chất, vật tư cho thực hành, tăng cường hợp tác doanh nghiệp, chú trọng kỹ năng thực hành trong quá trình đào tạo [11].

Hồ Thị Yến Ly (2013) đề cập đến khái niệm của chất lượng, của dịch vụ và khái niệm chất lượng dịch vụ, cụ thể là dịch vụ đào tạo. Đây cũng là một phân tích mới trong việc nâng cao chất lượng đào tạo [12]. Tác giả đề cập chủ yếu đến bốn yếu tố bên trong, về mục tiêu và chất lượng đào tạo. Trong đó có thể tóm gọn trong 3 sơ đồ:

- Sơ đồ của đầu vào: cơ sở vật chất, tình sẵn sàng của Học viên, năng lực Giáo viên, công nghệ máy móc, sự trợ giúp của Phụ huynh, chính sách.
- Sơ đồ của quá trình: tầm nhìn, môi trường làm việc, mức độ khuyến khích, tổ chức lớp học, chất lượng chương trình học, chất lượng giảng dạy, thời gian học tập.
- Sơ đồ của đầu ra: thành tích học tập, quá trình học của Học sinh, sự hài lòng của Giáo viên, mức độ vắng mặt, điểm

danh học sinh, tỷ lệ học sinh nghỉ học, chất lượng thực hành.

3. Thực trạng chất lượng đào tạo

3.1. Thực trạng thực hiện các tiêu chí đánh giá chất lượng

Phương pháp đánh giá thực trạng là dựa vào nội dung 5 tiêu chí đánh giá chất lượng cụ thể. Tiêu chí 1: đánh giá chất lượng xây dựng chương trình đào tạo; Tiêu chí 2: chất lượng đội ngũ Giáo viên, Nhân viên; Tiêu chí 3: tình hình thực hiện kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học; Tiêu chí 4: tình hình thực hiện cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy; Tiêu chí 5: Tình hình thực hiện tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học. Chi tiết các tiêu chí lần lượt như sau:

Tiêu chí 1: Tình hình thực hiện tiêu chí đánh giá chất lượng xây dựng chương trình đào tạo: định kỳ 3 năm một lần các chương trình nêu trên của Trung tâm ngoại ngữ AVEC được Sở GD & ĐT Tỉnh Bình Dương đến thẩm định, có biên bản thẩm định, thông báo những vấn đề chất lượng đạt được, và những vấn đề còn hạn chế cần khắc phục. Biên bản thẩm định được thông báo công khai đến trung tâm để rút kinh nghiệm, cập nhật tình hình nhằm phát huy các thành tích và khắc phục những hạn chế. Nhờ có những công tác kiểm định và sự cố gắng của toàn bộ các Giáo viên, cán bộ quản lý và Nhân viên của Trung tâm nên quy mô đào tạo ngày càng được nâng lên và thu hút được nhiều học viên theo học.

Bảng 1. Kết quả khảo sát về tiêu chí chất lượng xây dựng chương trình đào tạo của TTNN AVEC

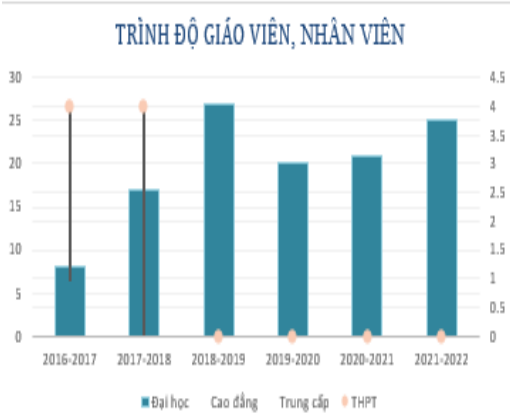
STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ				
		Hoàn toàn không đồng ý (1 điểm)	Không đồng ý (2 điểm)	Bình thường (3 điểm)	Đồng ý (4 điểm)	Hoàn toàn đồng ý (5 điểm)
1.	Chương trình đào tạo đúng quy định của Sở GD & ĐT Bình Dương.				43%	57%
2.	Chương trình đào tạo cập nhật phù hợp.			6%	57%	37%
3.	Chương trình đào tạo được kiểm định 3 năm/lần.				57%	43%
4.	Chương trình xây dựng có chất lượng nên quy mô học viên (người học) ngày càng tăng.			47%	43%	10%

Về kết quả của chất lượng xây dựng
Theo bảng khảo sát của Tiêu chí 1: Tình hình thực hiện tiêu chí đánh giá chất lượng xây dựng chương trình đào tạo có điểm trung bình: 4.23 đạt ở mức khá cho thấy chất lượng chương trình về chương trình đào tạo đúng với quy định của Sở GD & ĐT Bình Dương, chương trình

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả
đào tạo có cập nhật phù hợp, chương trình đào tạo có được kiểm định 3 năm/lần theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước và hơn nữa do chương trình xây dựng có chất lượng nên người học ngày càng tăng dần.

Tiêu chí 2: Tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng chất lượng đội ngũ Giáo viên

Hoạt động từ năm 2015. Thời gian hoạt động chưa lâu, vì vậy việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ Giáo viên đang tiến hành theo lộ trình của Trung tâm theo quy định, đảm bảo chất lượng tốt. Hiện tại trình độ đội ngũ chất lượng Giáo viên như thể hiện qua bảng sau:



Hình 1. Trình độ giáo viên và nhân viên

Chất lượng, trình độ đội ngũ Giáo viên, Nhân viên tăng lên về số lượng. Cụ thể là: năm 2016-2017 số Giáo viên đại học 8 người. Số lượng Giáo viên tăng dần do lượng học sinh tăng dần những năm 2019 – 2020. Tuy vậy từ cuối 2019 và 2020 có sự giảm sút số lượng Giáo viên do tình hình số lượng học sinh nghỉ học sau đại dịch. So với trình độ Giáo viên trong cả nước thì trình độ Giáo viên có trình độ Thạc sĩ trở lên của trung tâm chưa có. Tuy vậy trong năm 2021 – 2022 có 3 Giáo viên đang trình độ Đại học học lên chương trình Thạc sĩ. Vì vậy trong 2 hoặc 3 năm tới, đội ngũ GV của TTNN AVEC sẽ nâng cao hơn trình độ chuyên môn giảng dạy. Về trình độ đội ngũ Giáo viên hiện tại đã đáp ứng yêu cầu của người học hiện nay nhưng Trung tâm cũng phải có lộ trình để xây dựng đội ngũ Giáo viên có chất lượng cho trung tâm trong những năm tới.

Bảng 2. Kết quả khảo sát về tiêu chí chất lượng đội ngũ giáo viên

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ					
		Hoàn toàn không đồng ý (1 điểm)	Không đồng ý (2 điểm)	Bình thường (3 điểm)	Đồng ý (4 điểm)	Hoàn toàn đồng ý (5 điểm)	Giá trị trung Bình
1.	Trình độ kỹ năng chuyên môn của Gv có đáp ứng yêu cầu dạy.				63%	37%	4.37
2.	Phương pháp giảng dạy của GV phù hợp và năng động.		3%	30%	37%	30%	3.93
3.	Giáo viên quan tâm và nhiệt tình giảng dạy trong lớp học.			27%	20%	53%	4.27

Theo kết quả của Tiêu chí 2: Tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng chất lượng đội ngũ Giáo viên khảo sát đạt được điểm trung bình khảo sát là 4.19 đạt ở mức khá cho thấy trình độ kỹ năng chuyên môn của Giáo viên đáp ứng yêu cầu dạy, Phương pháp giảng dạy của

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả GV có phù hợp, năng động và thái độ, sự quan tâm và sự nhiệt tình giảng dạy của Giáo viên trong lớp học khá tốt.

Tiêu chí 3: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học

Qua bảng số liệu và biểu đồ ở Bảng kết quả học tập của Học viên toàn Trung tâm từ năm học 2018- 2022 cho thấy: Số lượng Học viên đạt tỷ lệ xuất sắc, giỏi, khá qua các năm tăng lên, đặc biệt là tỷ lệ học sinh giỏi nhưng nhìn chung tỷ lệ Học viên đạt kết quả học tập ở mức trung bình, yếu (học chậm) vẫn cần được quan tâm dù tỷ lệ có đang giảm bớt nhưng những đối tượng Học viên này cần được quan tâm (kèm thêm sau giờ học chính, liên lạc phụ huynh nhắc nhở ôn bài khi về nhà,...) kết hợp đưa ra những biện pháp khắc phục kịp thời để cải thiện chất lượng nhằm tiến tới không còn những đối tượng này trong thời gian sớm nhất.

Nhìn chung phản ánh thực tại là chất lượng học tập của Học viên tại Trung tâm ngoại ngữ AVEC ở trung bình - khá trong khi đó việc nâng cao hiệu quả đào tạo trong bối cảnh mở rộng quy mô đào tạo là một vấn đề đặc biệt quan tâm. Tỷ lệ học viên trung bình, yếu của các năm 2019 – 2020 rất cao lý do là các năm này tình hình diễn biến dịch bệnh toàn cầu COVID 19. Hầu hết trong giai đoạn này học viên không trực tiếp đến Trung tâm mà chuyển qua hình thức tự học hoặc qua hình thức học online, nộp bài cho Giáo viên qua Zalo, email và chuyển từ học trực tiếp sang hình thức học gián tiếp. Chính vì vậy tỷ lệ học sinh xuất sắc và giỏi cũng như số lượng học viên trung tâm giảm một cách đột ngột.

Bảng 3. Kết quả học tập của học viên toàn trung tâm ngoại ngữ AVEC

Kết quả học tập	Tổng số	Xuất sắc		Giỏi		Khá		TB		Yếu	
		Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
2018 – 2019	282	40	14.18	85	30.14	118	41.84	30	10.64	9	3.2
2019 – 2020	450	95	21.11	126	28	166	36.88	50	11.11	13	2.8
2020 – 2021	238	27	11.34	54	22.68	74	31.1	63	26.47	20	8.4
2021 – 2022	310	72	23.22	86	27.74	110	35.48	30	9.67	12	3.87

Nguồn: Trung tâm ngoại ngữ AVEC

Bảng 4. Kết quả khảo sát về tiêu chí cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ					
		Hoàn toàn không đồng ý (1 điểm)	Không đồng ý (2 điểm)	Bình thường (3 điểm)	Đồng ý (4 điểm)	Hoàn toàn đồng ý (5 điểm)	Giá trị trung bình
1.	Cơ sở vật chất đáp ứng được yêu cầu người học.			20%	70%	10%	3.90
2.	Thường xuyên cập nhật các phần mềm học tập và trang thiết bị dạy học		6%	27%	60%	7%	3.67
3.	Các tài liệu, giáo cụ giảng dạy có phù hợp với thời đại và tính ứng dụng cao.			50%	37%	13%	3.63

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Theo kết quả của Tiêu chí 3: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học khảo sát đạt được điểm trung bình là 4.14 đạt ở mức khá cho thấy việc thi cử, đánh giá cuối khóa học có được tổ chức nghiêm túc, trung thực, đề thi kiểm tra cuối khóa có theo sát và phù hợp với chương trình học và việc tổ chức lấy chứng chỉ trong nước và quốc tế có đúng với quy định của Bộ GD & ĐT.

Tiêu chí 4: Tình hình thực hiện tiêu chí về cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học và cơ sở vật chất khác

Trung tâm luôn đảm bảo đủ phòng học, cơ sở vật chất và các thiết bị hỗ trợ trong quá trình học của học viên. Trong những năm qua Trung tâm luôn đầu tư cơ sở vật chất, cải tạo và mua mới thêm các trang thiết bị cần thiết để hỗ trợ cho hoạt động dạy và học, các thiết bị nghe nhìn, đảm bảo đủ số lượng và chất lượng, sử dụng có hiệu quả đáp ứng nhu cầu của Học viên.

Theo kết quả của Tiêu chí 4: Tình hình thực hiện tiêu chí về cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học và cơ sở vật chất khác theo khảo sát đạt được điểm trung bình khảo sát là 3.73 đạt ở mức tương đối cho thấy cơ sở vật chất có đáp ứng được yêu cầu người học, phần mềm và các giáo trình được cập nhật và các tài liệu, giáo cụ giảng dạy tương đối phù hợp với thời đại và tính ứng dụng khá tốt.

Tiêu chí 5: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học

Dịch vụ chăm sóc và quản lý chất lượng dịch vụ cho người học: (1) Thường xuyên liên lạc hỏi thăm và lấy kiến của phụ huynh kịp thời; (2) Đối với học viên lớn tuổi: sinh viên, người lao động. Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ liên lạc để ý kiến trực tiếp; (3) Thực hiện những chương trình ưu đãi giảm học phí cho Học viên lâu năm, con của cán bộ Giáo viên, các gia đình có hoàn cảnh khó khăn.

Bảng 5. Kết quả khảo sát về tiêu chí tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ và người học

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ					Giá trị trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý (1 điểm)	Không đồng ý (2 điểm)	Bình thường (3 điểm)	Đồng ý (4 điểm)	Hoàn toàn đồng ý (5 điểm)	
1.	Chất lượng phục vụ cho học viên tốt.				60%	40%	4.40
2.	Nhân viên trung tâm tôn trọng ý kiến Phụ huynh và Học viên không khi phản hồi.			40%	47%	13%	4.27
3.	Tình hình an toàn của học sinh đảm bảo và nói không với bạo lực học đường.			20%	37%	43%	4.23

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Theo kết quả của Tiêu chí 5: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học theo bảng khảo sát đạt được điểm trung bình khảo sát là 4.3 đạt ở mức khá tốt cho thấy chất lượng phục vụ cho Học viên có tốt, Nhân viên trung tâm có tôn trọng ý kiến Phụ huynh và Học viên không khi phản hồi và tình hình an toàn của học sinh có đảm bảo và nói không với bạo lực học đường. Trung tâm ngoại ngữ AVEC đang dần tạo được sự tin cậy và yên tâm trong công tác tổ chức quản lý chất lượng phục vụ cho người học và phụ huynh.

3.2. Đánh giá chung về tình hình nâng cao chất lượng đào tạo của TTNN AVEC trong giai đoạn 2018 – 2022

3.2.1. đánh giá chung về Ưu, nhược điểm của Tiêu chí 1: Tình hình thực hiện tiêu chí đánh giá chất lượng xây dựng chương trình đào tạo

Ưu điểm: chương trình đào tạo đa dạng đáp ứng được yêu cầu của người học và của thị trường lao động của các doanh nghiệp và chương trình đào tạo có chất lượng được cơ quan có thẩm quyền được sở GD & ĐT kiểm định định kỳ, đảm bảo quy định của nhà nước. Nhờ vậy mà lượng học viên theo từng khóa học cũng nâng dần cả về số lượng cũng như chất lượng giảng dạy.

Nhược điểm: về chất lượng xây dựng chương trình đào tạo: việc xây dựng chương trình đào tạo chưa được phù hợp và linh động điều chỉnh phù hợp với từng khóa học cụ thể, thiếu sự kết hợp chặt chẽ giữa Giáo viên phụ trách lớp và phòng học vụ trong việc theo sát tình hình học của học viên.

3.2.2. Đánh giá chung về Ưu, nhược điểm của Tiêu chí 2: Tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng chất lượng đội ngũ Giáo viên

Ưu điểm: đội ngũ Giáo viên và Nhân viên có chuyên môn. Đa số đều là người dân địa phương tại Tỉnh Bình Dương

nhên nắm rõ được văn hóa của khu vực, vùng miền.

Nhược điểm: chất lượng đội ngũ giáo viên chưa đáp ứng với yêu cầu giảng dạy và học tập: Về số lượng Giáo viên còn thiếu so với yêu cầu đào tạo của Trung tâm; phương pháp giảng dạy còn hạn chế do đầu vào tuyển Giáo viên còn khó khăn do những Giáo viên giỏi không tham gia công tác giảng dạy mà làm việc cho các công ty nước ngoài ở Bình Dương để có thu nhập cao hơn, bên cạnh đó lộ trình đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ Giáo viên bị cản trở do vướng 2 năm dịch bệnh và tình hình công ăn việc làm của người lao động ở Tỉnh Bình Dương thu nhập cũng hạn chế nên ảnh hưởng đến việc cho con cái hoặc bản thân theo học ngoại ngữ ở trung tâm. Vì vậy đội ngũ Giáo viên còn nhiều khó khăn như: thu nhập đội ngũ Giáo viên chưa được cao nên chưa khuyến khích được những Giáo viên giỏi và tâm huyết trong công tác giảng dạy tại Trung tâm. Bên cạnh đó Trung tâm thiếu nhân sự có kinh nghiệm gần bó lâu dài. Thông thường khi nhân sự được đào tạo có kinh nghiệm và chuyên môn cao thì thường tự mở lớp giảng dạy riêng hoặc chuyển qua môi trường làm việc khác chuyên nghiệp hơn.

3.2.3. Đánh giá chung về Ưu, nhược điểm của Tiêu chí 3: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học

Ưu điểm: Trong quá trình đào tạo đứng trên góc độ của của Trung tâm thì Học viên đã có sự vượt trội về kiến thức kỹ năng về ngôn ngữ. Sự vượt trội về kiến thức, kỹ năng, giá trị gia tăng của học sinh, sinh viên được thể hiện ở kết quả học tập. Học viên có kết quả học tập hàng năm đều đạt, tỷ lệ học sinh học lại rất thấp. Bên cạnh đó sau quá trình đào tạo sự hoàn thiện trong quá trình trang bị kiến thức kỹ năng của Học viên được thể hiện rõ ràng thông qua kết quả thi tốt

nghiệp và kết quả tốt nghiệp. Hàng năm, Học viên thi cuối khóa và thi lấy chứng chỉ Cambridge tốt nghiệp đạt loại Khá, Giỏi chiếm tỷ lệ cao. Xét cả quá trình học tập số học viên đạt chứng chỉ Cambridge và kết quả giỏi, khá trên 50%. Trung tâm chú trọng vào đối tượng là Học viên mầm non và tiểu học. Thời gian gắn bó lâu dài và xuyên suốt. Hơn nữa do đối tượng nhỏ nên ý thức học tập có thể rèn luyện nhiều.

Nhược điểm: chất lượng kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học: chưa tổ chức các kỳ thi đánh giá năng lực và cấp chứng nhận nội bộ thường xuyên mà chỉ mới áp dụng được một vài khối lớp; đối tượng Học viên mầm non và tiểu học nhiều nên chưa thấy được kết quả cụ thể khi tìm việc làm mà bị phụ thuộc nhiều vào điểm số ở trường học. Bên cạnh đó do Trung tâm ngoại ngữ AVEC chỉ chú trọng đối tượng Học viên mầm non và tiểu học nên số lượng Học viên khối cấp 2, 3 hoặc đối tượng Học viên giao tiếp (người đi làm) còn hạn chế.

3.2.4. Đánh giá chung về Ưu, nhược điểm của Tiêu chí 4: Tình hình thực hiện tiêu chí về cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học và cơ sở vật chất khác

Ưu điểm: Ban giám đốc có sự đầu tư về các màn hình ti vi cho tất cả các phòng học, các trang thiết bị: máy lạnh, hệ thống đèn chiếu sáng, bàn ghế đầy đủ cho Giáo viên, học viên đúng tiêu chuẩn quy định. Định kỳ có đội ngũ bảo trì các trang thiết bị. Bên cạnh đó Phòng học vụ còn nhập giáo trình, các giáo cụ, dụng cụ, các file hình ảnh (flashcards) hỗ trợ cho quá trình giảng dạy của Giáo viên được thuận tiện hơn.

Nhược điểm: Về chất lượng cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học: cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập chưa đồng bộ, và hiện đại, chưa đầu tư các màn hình

cảm ứng đặc tiên hiện đại, các phần mềm hay, tiên tiến.

3.2.5. đánh giá chung về Ưu, nhược điểm của Tiêu chí 5: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học

Ưu điểm: tạo được sự an toàn cho Học viên trong thời gian học, đội ngũ bảo vệ tận tâm, quan sát an toàn cho các em Học viên, các chính sách ưu đãi, giảm phí cho các Học viên có xác nhận hộ nghèo, các chương trình khuyến học hè, các khóa học kèm bài cho học viên học chậm.

Nhược điểm: chưa thực hiện đúng và đồng bộ trong việc chăm sóc khách hàng về quản lý chất lượng phục vụ cho người học trong tất cả các bộ phận, dẫn đến việc giữ chân phụ huynh cũng như việc chưa khuyến khích được 100% phụ huynh gắn bó lâu dài với trung tâm.

4. Nguyên nhân của những hạn chế và xây dựng những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trung tâm ngoại ngữ AVEC trong thời gian tới

4.1. Nguyên nhân của những hạn chế về nâng cao chất lượng của Trung tâm

- Trung tâm ngoại ngữ AVEC chưa có nhiều chính sách phúc lợi đa dạng: như là chương trình đào tạo thường niên nhằm tạo được sự đổi mới cho nhân sự, dẫn đến nhân sự hay đổi việc qua môi trường có nhiều điều kiện thuận lợi hơn.

- Đối tượng học viên cấp 2, 3 và người đi làm chỉ tham gia khóa học ngắn hạn. Hơn nữa tình hình chung của khu vực thì đối tượng học viên cấp 2, 3 chỉ chủ yếu học thêm Giáo viên chủ nhiệm. Phụ huynh quan tâm nhiều chương trình trong trường mà chưa tạo nhiều điều kiện cho học sinh của đối tượng này tham gia các khóa học lấy chứng chỉ quốc tế, một phần là phụ huynh tôn trọng các học viên thiếu niên có lịch học ở trường khá dày đặc.

- Thiếu nhân sự chuyên trách bên chiến lược quảng cáo cũng như chưa tạo được những mối quan hệ rộng rãi với các hiệu trưởng các trường công lập.

- Mức học phí thu so với mặt bằng của thị trường địa phương còn thấp nên nguồn lực để đảm bảo nâng cao chất lượng còn hạn chế.

4.2. Xây dựng những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Trung tâm ngoại ngữ AVEC trong thời gian tới

- Giải pháp cho Tiêu chí 1: về nâng cao chất lượng xây dựng các chương trình đào tạo: Phòng học vụ chịu trách nhiệm chính trong việc cập nhật và xây dựng chương trình đào tạo chuẩn, nhưng vẫn cần có linh động điều chỉnh phù hợp với từng khóa học cụ thể, lên kế hoạch để phối hợp chặt chẽ giữa Giáo viên phụ trách lớp và nhân viên phòng học vụ trong việc theo sát tình hình học của học viên để đưa ra được những giải pháp kịp thời. Bên cạnh đó việc nâng cao chất lượng đào tạo ngoại ngữ, không những chú trọng cho mầm non, thiếu nhi mà còn cho tất cả các đối tượng: cấp 2, cấp 3 và đặc biệt là những học viên đi làm để đáp ứng những yêu cầu của doanh nghiệp và các nhà tuyển dụng, đặc biệt là chương trình Anh văn giao tiếp cho doanh nghiệp, Anh Văn giao tiếp cho những người xuất khẩu lao động nhằm tạo hiệu quả hơn trong học tập và thực tế của nhu cầu xã hội. Để giáo dục và đào tạo gắn với thực tiễn, đáp ứng được sự phát triển nhanh chóng của thời đại công nghệ số, và của khoa học công nghệ và nhu cầu nhân lực chất lượng cao cho nền kinh tế thị trường trong giai đoạn hiện nay thì chương trình đào tạo của trung tâm thường xuyên phải rà soát, cập nhật, thay đổi gần hơn với thực tiễn, cập nhật những kiến thức, chủ đề mới phù hợp nhằm giúp cho học viên tự tin nhất khi sử dụng tiếng anh, cụ thể:

(1) Xây dựng chương trình đào tạo cho

phù hợp hơn với điều kiện thực tế của trung tâm: mỗi cuối khóa học phòng học vụ sẽ kiểm tra kết quả thi cuối khóa để điều chỉnh ngay chương trình cho khóa tiếp theo. Việc này đòi hỏi việc gác thi cuối khóa phải thật sự nghiêm túc. Đề thi cuối khóa phải có liên quan đến chương trình giảng dạy và có cập nhật những thông tin, chủ đề mới (liên quan đến thực tế đời sống hàng ngày; (2) Điều chỉnh lại nội dung từng học phần nếu không còn phù hợp: Nội dung của từng học phần cần phải được kiểm tra chính xác để tránh bị trùng lặp kiến thức, học phần sau phải nối tiếp học phần trước, phải có sự liên thông kiến thức (liên mục, liên bài), bổ sung những nội dung mới trong điều kiện phát triển kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay, loại bỏ những nội dung lỗi thời không còn phù hợp. Thay đổi cơ cấu số tiết trong chương đào tạo (những học phần cần điều chỉnh tăng giờ luyện nói tiếng Anh hoặc tăng giờ học văn phạm thì cần được điều chỉnh kịp thời; (3) Xây dựng và đảm bảo chất lượng hệ thống tài liệu học tập, sử dụng phương pháp giảng dạy hiện đại: trung tâm cần nâng cao nhận thức của Giáo viên và Nhân viên về tầm quan trọng của hệ thống tài liệu học tập đối với việc nâng cao chất lượng giáo dục kết hợp những phương pháp dạy hiện đại (sử dụng sơ đồ tư duy, kết hợp từ bảng việc tạo câu chuyện tiếng Anh). Thay thế các cách thức dạy truyền thống: copy (sao chép) từ như trước đây. Bên cạnh đó, Trung tâm cần khuyến khích, vừa bắt buộc Giáo viên viết đề cương bài giảng các học phần của chương trình dạy, đẩy nhanh việc xây dựng các giáo trình điện tử (hệ thống E-learning của trường đã có nhưng hoạt động chưa hiệu quả) cho các học phần đang giảng dạy bằng cách đầu tháng, đầu tuần Trung tâm tiến hành giao nhiệm vụ triển khai cho Phòng học vụ để làm việc với Giáo viên ngay khi có thông tin cần triển khai và áp dụng.

- Giải pháp cho Tiêu chí 2: Tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng chất lượng đội ngũ Giáo viên: xây dựng chiến lược đào tạo, tập huấn nhân sự. Bên cạnh đó nắm bắt tâm lý và tìm hiểu nhu cầu để tạo ra nhiều chế độ đãi ngộ tốt hơn nhằm thu hút nhân sự làm việc lâu dài. Cụ thể Ban giám đốc nên đưa ra những chế độ khen thưởng, tuyên dương hàng tuần, hàng tháng, hàng quý tạo thêm động lực làm việc và những phúc lợi ngay cho Giáo viên hoặc Nhân viên tiêu biểu có những biểu hiện tốt, xuất sắc. Định kỳ phòng nhân sự tuyển dụng thêm nhân viên chuyên trách, đặc biệt là kết nối nhiều hơn thông tin với các trường công lập hoặc các Trường đại học chuyên đào tạo về ngoại ngữ để chủ động về nguồn nhân sự có chất lượng. Đẩy mạnh công tác đào tạo và bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ Giáo viên, Nhân viên: có thể nói đội ngũ Giáo viên, Nhân viên là linh hồn của Trung tâm, một bộ phận vô cùng quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển. Trung tâm chắc chắn sẽ không phát triển nếu Giáo viên và Nhân viên không có chất lượng. Do đó việc nâng cao chất lượng đội ngũ Nhân viên, Giáo viên là vấn đề tất yếu hiện nay. Người thầy phải luôn biết mình dạy cái gì? Dạy cho ai? và dạy như thế nào để người học có thể vận dụng được những lý thuyết khô cứng vào thực tế công việc sau này. Sau đây là một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ Giáo viên của Trung tâm như tiếp tục động viên, khuyến khích các Giáo viên tự học tập, nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn. Căn cứ vào nhu cầu cụ thể của từng ngành, từng chuyên ngành Trung tâm bố trí mở các lớp đào tạo bồi dưỡng để giúp Giáo viên phát triển hơn các kiến thức qua các hội thảo, trao đổi kinh nghiệm,... cập nhật thêm được những thông tin mới, phương pháp dạy hiện đại giúp hoàn thiện thêm kiến thức cho Giáo viên.

- Giải pháp cho Tiêu chí 3: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học.

+ Tổ chức các kỳ thi đánh giá năng lực và cấp chứng nhận nội bộ sau khi hoàn thành các cấp độ học: Trung tâm tiến hành triển khai và áp dụng việc tổ chức các kỳ thi của những cấp độ để cấp chứng nhận nội bộ trường hợp những Học viên không tham gia các kỳ thi quốc tế Cambridge nhằm thấy được hiệu quả của khóa học và tạo nhiều uy tín cũng như danh tiếng cho Trung tâm trong thời gian tới.

+ Định kỳ gửi các kết quả cuối khóa của những học viên mầm non và tiểu học đến phụ huynh nhằm báo cáo và theo dõi sát sự tiến bộ. Bên cạnh đó với những học viên này Phòng học vụ nên tổ chức những buổi ghi hình, video về giao tiếp Tiếng anh giữa Giáo viên và Học viên, hoặc giữa các học viên tương tác tiếng Anh với nhau để thấy được hiệu quả trực tiếp trong quá trình học tại Trung tâm.

+ Quan tâm hơn chất lượng giảng dạy, thi cử cho đối tượng học viên người lớn, đi làm. Trung tâm nên mở rộng kết nối với các doanh nghiệp để tạo thêm các kênh tuyển dụng hoặc tuyển dụng nội bộ cho chính Trung tâm AVEC.

- Giải pháp cho Tiêu chí 4: Tình hình thực hiện tiêu chí về cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học và cơ sở vật chất khác

+ Đầu tư cơ sở vật chất, cập nhật công nghệ mới trong giảng dạy. Tìm hiểu các nguồn giáo trình hoặc phần mềm tiếng Anh hiện đại nhằm tạo ưu thế trong công tác giảng dạy cũng như sự cập nhật những kiến thức mới góp phần tạo nên hiệu quả và chất lượng giảng dạy.

+ Phòng Học vụ nên kịp thời cập nhật các tài liệu, trang thiết bị hiện đại, công nghệ mới để phục vụ tốt hơn trong công tác dạy và học. Định kỳ kết hợp với Phòng kế toán để có những kế hoạch bảo

trì, thay mới những thiết bị giảng dạy lỗi thời và xuống cấp.

+ Tiếp tục đầu tư xây dựng thêm phòng máy, phòng thực hành, thực tập cho học viên, trang bị thêm các máy móc trang thiết bị giúp sinh viên học tập và nghiên cứu được tốt hơn.

Mặc dù cơ sở vật chất và trang thiết bị của trung tâm trong những năm gần đây được đầu tư nhiều nhưng vấn đề quản lý, sửa chữa, bảo dưỡng các trang thiết bị phục vụ dạy và học còn chậm và còn thiếu nhân viên chuyên trách (hiện tại chỉ có 1 nhân viên). Để khắc phục tình trạng này, trước mắt nhà trường nên thành lập và bổ sung ngay thêm đội ngũ chuyên trách về mảng thiết bị và phương tiện giảng dạy, tránh tình trạng thiết bị hỏng hóc không có người chịu trách nhiệm, việc sửa chữa không được thực hiện hoặc thực hiện chậm mất nhiều thời gian. Trung tâm cần kết hợp tăng cường tổ chức việc biên soạn các giáo trình, bài giảng điện tử, tăng cường xây dựng các bộ đề thi trực tuyến để việc sử dụng các trang thiết bị phục vụ giảng dạy: như máy vi tính, máy chiếu... được hiệu quả hơn và phù hợp với yêu cầu hiện đại hoá trong đào tạo, giảng dạy.

- Giải pháp cho Tiêu chí 5: Tình hình thực hiện tiêu chí tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ đối với phụ huynh, học viên bằng các kênh liên lạc Zalo, Facebook hay các buổi gặp mặt trực tiếp để trao đổi cụ thể và chi tiết về tình hình học của Học viên. Thường xuyên gửi bảng câu hỏi hoặc phỏng vấn về chất lượng giảng dạy, sự hài lòng hoặc chưa hài lòng.

+ Phòng kế toán kết hợp Phòng Marketing để lên các chương trình khuyến học, giảm học phí, quan tâm hơn với những Học viên là hộ nghèo (chế độ miễn, giảm phí).

+ Tập huấn các Giáo viên, Nhân viên hoặc mời chuyên gia tư vấn giáo dục để

cung cấp, bồi dưỡng thông tin về nâng cao dịch vụ khách hàng. Bên cạnh đó nội bộ Trung tâm cần tổ chức các buổi Workshop hàng tuần hoặc hàng tháng để báo cáo những phát sinh trong bộ phận tư vấn để tìm ra những giải pháp nhằm nâng cao hơn chất lượng phục vụ người học.

+ Chất lượng phục vụ người học phải được triển khai và thực hiện một cách đồng bộ từ bộ phận bảo vệ, lau công, Giáo viên, Nhân viên,....

Các Giải pháp khác: giải pháp về cơ chế, chính sách: hỗ trợ 100% kinh phí học ngoại ngữ đối với các giáo viên đạt được những chứng chỉ nghiệp vụ Tiếng Anh. Khen thưởng kịp thời các giảng viên đã hoàn thành các chương trình học tập nâng cao trình độ như bố trí thời gian biểu thuận lợi cho các giảng viên đi học, nâng lương trước thời hạn và bố trí công việc thích hợp cho các giảng viên đã có trình độ cao hơn: thạc sĩ, hoặc đạt các chứng chỉ quốc tế. Bên cạnh đó ưu tiên tiếp nhận những người có trình độ cao: thạc sĩ về trung tâm và có những chính sách đãi ngộ tốt nhằm thu hút nhân tài. Đây chính là những nhân tố quan trọng góp phần đẩy nhanh chất lượng đào tạo của Trung tâm sau này.

5. Kết luận

5.1. Kết luận

Để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo và phục vụ có hiệu quả sự nghiệp công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước thì ngoài việc tích cực phát huy những mặt mạnh, Trung tâm ngoại ngữ AVEC cần phải nỗ lực hơn nữa trong việc thực hiện các giải pháp nhằm khắc phục những mặt còn tồn tại của mình như: cần phải xây dựng chương trình đào tạo phù hợp hơn kết hợp linh động điều chỉnh phù hợp với từng khóa học cụ thể. Tăng cường sự kết hợp theo dõi sát tình hình học của học viên giữa Giáo viên phụ trách lớp và Phòng học. Nâng cao hơn về chất lượng đội ngũ Giáo viên để

đáp ứng với yêu cầu giảng dạy và học tập. Kiểm tra nghiêm ngặt hơn trong công tác chất lượng kiểm tra, thi cử, đánh giá chất lượng học tập của người học. Đầu tư thêm về cơ sở vật chất, tài liệu dạy học, trang thiết bị dạy học đáp ứng yêu cầu tình hình mới. Riêng công tác tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ cho người học phải thực hiện đồng bộ, nhất quán trong tất cả các bộ phận nhằm phát huy hơn chất lượng dịch vụ của người học.

5.2. Hạn chế của nghiên cứu và đề xuất

Trong quá trình thực hiện tác giả nhận thấy nghiên cứu này còn có những hạn chế nhất định. Thứ nhất, do nghiên cứu đề cập và tập trung chủ yếu vào 5 tiêu chí ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, còn có những yếu tố khác vẫn chưa được

đề cập trong nghiên cứu. Ngoài ra đối tượng và phạm vi nghiên cứu còn ít, chưa nhiều. Hơn nữa nghiên cứu chỉ được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, nên chưa đảm bảo được tính đại diện của tổng thể nghiên cứu. Do đó các nghiên cứu tiếp theo cần cải tiến phương pháp chọn mẫu mở rộng hơn đối tượng khảo sát, bên cạnh đó cần nghiên cứu thêm các tiêu chí khác có liên quan đến chất lượng đào tạo để có thể đem đến một kết quả có tính thuyết phục và tính ứng dụng cao hơn. Vì vậy các nghiên cứu sau có thể tiến hành thông qua việc mở rộng đối tượng nghiên cứu kết hợp so sánh, đối chiếu tính hiệu quả, chất lượng của các trung tâm ngoại ngữ khác nhau để có thể so sánh đối chiếu với nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

- [1] J. Juran, *Juran's Quality Handbook*, New York: Blanton GA, 1999.
- [2] A. Vroeijenstijn, *Improvement and accountability*, London: *Higher Education Policy Series*, 2002.
- [3] L. Harvey and D. Green, "Defining Quality," *Assessment & Evaluation in Higher Education*, vol.18, no.1, pp. 9-34, 1993.
- [4] N. L. D, *Chất lượng và đánh giá*, NXB ĐHQGHN, 2005.
- [5] Đ. T. K., *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO & TQM*, Hà Nội: NXB Giáo dục, 2004.
- [6] L. Harvey and D. Green, "Defining Quality," *Assessment & Evaluation in Higher Education*, vol.18, no.1, pp. 9-34, 1993.
- [7] L. T. Hồng, "Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại trường cao đẳng nghề cơ điện và thủy lợi. Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh," *Học viện khoa học xã hội*, 2019.
- [8] A. McCollum, and D. Bourn, *Measuring effectiveness in development education*, London: Development Education Association, 2001.
- [9] C. T. T., "*Nâng cao đào tạo tại Trường Cao Đẳng Công Nghiệp Việt Đức Tỉnh Thái Nguyên*," Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh. Trường Đại học Kinh tế và Quản Trị Kinh Doanh, 2015.
- [10] T. P. T. H., "*Nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên Trường Đại học Hải Dương*," Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Hải Dương, 2013.
- [11] N. T. Cúc, "*Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường trung cấp nghề công trình 1*," Luận văn Thạc sĩ, Đại học Bách khoa Hà Nội, 2011.
- [12] H. T. Y. Ly, "*Thực trạng và Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Đại Học Bà Rịa Vũng Tàu*," Luận văn thạc sĩ kỹ thuật chuyên ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội, 2013.

Ngày nhận bài: 11/6/2024

Ngày hoàn thành sửa bài: 25/6/2024

Ngày chấp nhận đăng: 26/6/2024