

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ NGÀ

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
TẠI ĐẠI HỌC THĂNG LONG

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ NGA

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
TẠI ĐẠI HỌC THĂNG LONG

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN XUÂN TRUNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu được sử dụng trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn chưa từng được ai nghiên cứu và công bố trong bất cứ công trình khoa học nào.

Người cam đoan

Nguyễn Thị Nga

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của:

TS. Nguyễn Xuân Trung - Người trực tiếp hướng dẫn tôi làm luận văn này và Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các quý thầy cô Trường Đại học Kinh tế và QTKD - Đại học Thái Nguyên; cán bộ quản lý các phòng ban, các em sinh viên tại Trường Đại học Thăng Long đã giúp đỡ tôi hoàn thành bản luận văn này.

Sự giúp đỡ đã cổ vũ và giúp tôi nhận thức, làm sáng tỏ thêm cả lý luận và thực tiễn về lĩnh vực mà luận văn nghiên cứu.

Luận văn là quá trình nghiên cứu công phu, sự làm việc khoa học và nghiêm túc của bản thân, song do khả năng và trình độ có hạn nên không thể tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định.

Tôi rất mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo và những độc giả đến đề tài này.

Tác giả

Nguyễn Thị Nga

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
KÝ HIỆU VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC	4
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng đào tạo đại học	4
1.1.1. Chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học	4
1.1.2. Dịch vụ Giáo dục-Đào tạo đại học	11
1.1.3. Quản lý chất lượng đào tạo đại học.....	14
1.2. Cơ sở thực tiễn: Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ GD-ĐT đại học	28
1.2.1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của sinh viên (Hy Lạp).....	28
1.2.2. Mô hình đánh giá ở Việt Nam.....	30
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	36
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Cách tiếp cận	36
2.3. Thu thập, xử lý, phân tích thông tin	36
2.3.1. Thu thập thông tin	36
2.3.2. Xử lý thông tin	37
2.3.3. Phân tích thông tin	38

2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	38
2.4.1. Sứ mạng và mục tiêu của đơn vị đào tạo	38
2.4.2. Tổ chức và quản lý	38
2.4.3. Chương trình đào tạo.....	38
2.4.4. Các hoạt động đào tạo	39
2.4.5. Đội ngũ cán bộ quản lí, giảng viên và nhân viên	39
2.4.6. Người học.....	39
2.4.7. Nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ.....	39
2.4.8. Hoạt động hợp tác quốc tế.....	39
2.4.9. Thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác.....	39
2.4.10. Tài chính và quản lí tài chính.....	40
Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG	
ĐẠI HỌC THĂNG LONG.....	40
3.1. Sơ lược về nhà trường	40
3.1.1. Khái quát lịch sử hình thành	40
3.1.2. Tầm nhìn, sứ mạng của Trường	40
3.1.3. Các ngành đào tạo của Trường	41
3.1.4. Cơ cấu tổ chức.....	42
3.1.5. Thành tích nổi bật.....	44
3.2. Thực trạng về quản lý chất lượng đào tạo tại trường Đại học Thăng Long.....	44
3.2.1. Thực trạng công tác xây dựng mục tiêu đào tạo tại Trường	44
3.2.2. Thực trạng quản lý đội ngũ và hoạt động dạy học của giảng viên	47
3.2.3. Thực trạng về chương trình đào tạo tại Trường	51
3.2.4. Thực trạng về các hoạt động đào tạo tại Trường	54
3.2.5. Thực trạng công tác HSSV tại trường.....	57
3.2.6. Thực trạng về quản lý hoạt động NCKH	61
3.2.7. Thực trạng về hoạt động hợp tác quốc tế	63
3.2.8. Thực trạng về tình hình cơ sở vật chất của trường	64
3.2.9. Thực trạng về hoạt động quản lý tài chính tại Trường.....	67
3.3. Đánh giá chung về quản lý chất lượng đào tạo tại trường	69

3.3.1. Ưu điểm nổi bật.....	69
3.3.2. Hạn chế chủ yếu.....	70
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG	72
4.1. Bối cảnh	72
4.2. Căn cứ đề xuất các giải pháp.....	73
4.3. Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo của trường Đại học Thăng Long.....	74
4.3.1. Đổi mới mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo	74
4.3.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý	77
4.3.3. Đổi mới và nâng cao phương pháp giảng dạy và kiểm tra đánh giá.....	80
4.3.4. Quản lý hoạt động học tập của sinh viên trong và ngoài Nhà trường.....	82
4.3.5. Thúc đẩy hoạt động NCKH hiệu quả.....	82
4.3.6. Tăng cường hoạt động hợp tác quốc tế	86
4.3.7. Giải pháp đầu tư, sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	87
4.4. Đề xuất một số vấn đề liên quan đến quản lý vĩ mô	88
4.4.1. Về đổi mới công tác tuyển sinh và xét tuyển đầu vào	89
4.4.2. Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện quản lý Nhà nước về giáo dục đại học	89
KẾT LUẬN	91
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	93
PHỤ LỤC	97

KÝ HIỆU VIẾT TẮT

CBQL	:	Cán bộ quản lý
CNH,HDH	:	Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
ĐH	:	Đại học
GD & ĐT	:	Giáo dục và Đào tạo
GD- ĐH	:	Giáo dục đại học
HS,SV	:	Học sinh - Sinh viên
KĐCLĐT	:	Kiểm định chất lượng đào tạo
KH&CN	:	Khoa học và công nghệ
KT-XH	:	Kinh tế xã hội
NCKH	:	Nghiên cứu khoa học
QL	:	Quản lý
QLCLĐT	:	Quản lý chất lượng đào tạo
QLGD	:	Quản lý giáo dục

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1.	Các khía cạnh, items phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo ĐH Học viện ..	33
Bảng 3.1.	Đánh giá thực trạng về thực hiện mục tiêu đào tạo của giảng viên và cán bộ quản lý.....	45
Bảng 3.2.	Đánh giá của sinh viên về thực trạng thực hiện mục tiêu đào tạo.....	45
Bảng 3.3.	Số lượng đội ngũ giảng viên của Trường.....	47
Bảng 3.4.	Hệ số giảng viên	49
Bảng 3.5.	Thực trạng công tác quản lý đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý.....	50
Bảng 3.6.	Thực trạng quản lý đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý.....	51
Bảng 3.7.	Bảng đánh giá về chương trình đào tạo tại Trường của giảng viên và cán bộ quản lý.....	52
Bảng 3.8.	Bảng đánh giá về chương trình đào tạo tại Trường của giảng viên và cán bộ quản lý.....	54
Bảng 3.9.	Bảng khảo sát về các hoạt động đào tạo tại Trường.....	55
Bảng 3.10.	Thực trạng quản lý hoạt động HSSV	58
Bảng 3.11.	Ý thức học tập của sinh viên	58
Bảng 3.12.	Thực trạng hoạt động NCKH của cán bộ, giảng viên tại Trường	61
Bảng 3.13.	Thực trạng hoạt động NCKH của sinh viên tại Trường.....	62
Bảng 3.14.	Thực trạng hoạt động hợp tác quốc tế.....	63
Bảng 3.15.	Số liệu về cơ sở vật chất tại Trường	64
Bảng 3.16.	Đánh giá của giảng viên, cán bộ quản lý về cơ sở vật chất.....	65
Bảng 3.17.	Đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất tại trường.....	66
Bảng 3.18.	Bảng khảo sát thực trạng hoạt động quản lý tài chính tại trường.....	67
Bảng 3.19.	Bảng công khai tình hình tài chính năm học 2014-2015 của trường	68

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Sơ đồ biểu thị sự tác động của các yếu tố bên trong đến chất lượng đào tạo.....	7
Sơ đồ 1.2. Sơ đồ cấu trúc thứ bậc các tiêu chí sự hài lòng của sinh viên.....	29
Sơ đồ 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ đào tạo khoa Kinh tế - Quản lý, đại học Bách Khoa	32
Sơ đồ 3.1. Sơ đồ tổ chức Trường Đại học Thăng long.....	43