

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

NGUYỄN THANH KHANH

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ
ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HUẾ - NĂM 2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

NGUYỄN THANH KHANH

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ
ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 62340102

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. TRỊNH VĂN SƠN

PGS.TS. NGUYỄN THỊ MINH HÒA

HUẾ - NĂM 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của bản thân tôi. Các thông tin và kết quả nghiên cứu trong Luận án là do tôi tự tìm hiểu, đúc kết và phân tích một cách trung thực, phù hợp với tình hình thực tế.

Luận án này cho đến nay chưa được bảo vệ tại bất kì một hội đồng bảo vệ luận án tiến sĩ nào ở trong nước cũng như ở nước ngoài và chưa hề được công bố trên bất kì một phương tiện thông tin nào.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về những gì mà tôi đã cam đoan ở trên.

Nghiên cứu sinh

Nguyễn Thanh Khanh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Luận án này:

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Trịnh Văn Sơn và PGS.TS Nguyễn Thị Minh Hòa Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế đã trực tiếp hướng dẫn tôi học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận án này.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của quý Thầy, Cô, cán bộ Khoa Quản trị kinh doanh và Phòng Đào tạo Sau đại học thuộc Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế đã hỗ trợ cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện Luận án.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn đến tập thể cán bộ quản lý và giáo viên, học viên của các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô và các doanh nghiệp thuộc Hiệp hội vận tải ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên, đặc biệt là Trường Cao đẳng Giao thông Huế đã đóng góp ý kiến, cung cấp những thông tin, tư liệu cần thiết để tôi được hoàn thành Luận án.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè thân thiết đã luôn động viên, ủng hộ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong suốt quá trình làm Luận án.

Tác giả luận án

Nguyễn Thanh Khanh

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBQL	: Cán bộ quản lý
CNH – HĐH	: Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa
CSĐT	: Cơ sở đào tạo
CSĐTLX	: Cơ sở đào tạo lái xe
ĐBCL	: Đảm bảo chất lượng
EFQM	: Tổ chức Quản lý Chất lượng Châu Âu
GDNN	: Giáo dục nghề nghiệp
GPLX	: Giấy phép lái xe
ISO	: Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
KT-XH	: Kinh tế xã hội
NCS	: Nghiên cứu sinh
QLCL	: Quản lý chất lượng
SHLX	: Sát hạch lái xe
SL	: Số lượng
SQC	: Kiểm soát chất lượng bằng thống kê
TQM	: Quản lý chất lượng tổng thể
TTSHLX	: Trung tâm sát hạch lái xe

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ.....	ix
PHẦN 1. MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp mới của luận án.....	4
5. Kết cấu của luận án.....	5
PHẦN 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ	6
1. Tổng quan các nghiên cứu ở nước ngoài về quản lý chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô.....	6
1.1. Tổng quan về quản lý chất lượng.....	6
1.2. Tổng quan nghiên cứu nước ngoài về quản lý chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.....	8
2. Tổng quan các nghiên cứu trong nước về quản lý chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.....	14
2.1. Các nghiên cứu về chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo.....	14
2.2. Các nghiên cứu về lĩnh vực đào tạo lái xe và chất lượng đào tạo lái xe.....	19
PHẦN 3. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	23
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO	23
1.1. Những vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng và quản lý chất lượng.....	23
1.1.1. Chất lượng và chất lượng đào tạo.....	23
1.1.2. Quản lý chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo.....	26
1.1.3. Các cấp độ trong quản lý chất lượng.....	28
1.1.4. Một số mô hình quản lý chất lượng.....	31
1.2. Lý luận cơ bản về đào tạo nghề lái xe ô tô.....	35
1.2.1. Các khái niệm.....	35

1.2.2. Dịch vụ đào tạo của cơ sở đào tạo lái xe	37
1.2.3. Các cơ sở pháp lý trong đào tạo nghề lái xe ô tô.....	38
1.3. Nội dung quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.....	39
1.3.1. Tiêu chí kiểm định và đánh giá chất lượng cơ sở dạy nghề lái xe ô tô	39
1.3.2. Quản lý điều kiện, tiêu chuẩn kỹ thuật và nguồn lực đầu vào của cơ sở đào tạo lái xe ...	41
1.3.3. Quản lý về mục tiêu, chương trình đào tạo lái xe ô tô	43
1.3.4. Quản lý chất lượng về quy trình đào tạo và sát hạch lái xe ô tô	47
1.4. Thực tiễn và kinh nghiệm đào tạo nghề lái xe ô tô một số nước trên thế giới	49
1.4.1. Tại một số nước Châu Âu.....	49
1.4.2. Mỹ, Coloombia và Úc	51
1.4.3. Thái Lan, Ấn độ và Singapo.....	52
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	53
CHƯƠNG 2. ĐẶC ĐIỂM CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ Ở ĐỊA BÀN	
NGHIÊN CỨU BÌNH TRỊ THIÊN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	54
2.1. Đặc điểm cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực bình trị thiên.....	54
2.1.1. Tổng quan về cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở Việt Nam	54
2.1.2. Đặc điểm và mạng lưới các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên ...	56
2.2. Mô hình và phương pháp nghiên cứu.....	59
2.2.1. Mô hình nghiên cứu.....	59
2.2.2. Phương pháp tiếp cận	60
2.2.3. Phương pháp nghiên cứu	61
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	68
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE	
Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN	69
3.1. Đánh giá tình hình đào tạo và các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo trong các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên.....	69
3.1.1. Quy mô đào tạo lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên	69
3.1.2. Đánh giá tình hình đảm bảo về cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên dạy lái xe trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên.....	70
3.1.3. Đánh giá kết quả đào tạo, sát hạch và cấp giấy phép lái xe (đầu ra).....	72
3.2. Ý kiến đánh giá của các đối tượng điều tra về công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên	73
3.2.1. Đặc điểm mẫu điều tra.....	73
3.2.2. Ý kiến đánh giá về công tác quản lý chất lượng về.....	80
3.2.3. Ý kiến đánh giá công tác quản lý chất lượng về	101

3.2.4. Kết quả đánh giá công tác quản lý chất lượng về: Kết quả đầu ra.....	110
3.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề khu vực Bình Trị Thiên	113
3.3.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha	113
3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	114
3.3.3. Kết quả phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở Bình Trị Thiên	119
3.4. Đánh giá chung về quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên.....	124
3.4.1. Kết quả đạt được.....	124
3.4.2. Tồn tại và hạn chế.....	125
3.4.3. Nguyên nhân của tồn tại và hạn chế.....	126
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	126
CHƯƠNG 4. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN	127
4.1. Định hướng phát triển các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô đến năm 2022 và tầm nhìn đến năm 2030	127
4.1.1. Định hướng, mục tiêu về tăng trưởng quy mô	127
4.1.2. Định hướng về chính sách phát triển cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô.....	127
4.2. Đánh giá những cơ hội và thách thức trong công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo Bình Trị Thiên	129
4.2.1. Những cơ hội	129
4.2.2. Những thách thức	130
4.3. Giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.....	131
4.3.1. Nhóm giải pháp: Về các yếu tố đầu vào.....	131
4.3.2. Nhóm giải pháp về: Công tác quản lý tổ chức quá trình đào tạo	137
4.3.3. Nhóm giải pháp về: Công tác quản lý chất lượng đầu ra	140
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4	140
PHẦN 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	141
DANH MỤC VÀ CÁC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ	
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC BẢNG

	<i>Trang</i>
Bảng 1. Mốc thời gian của phát triển chất lượng	6
Bảng 2. Hệ thống cấp bậc quản lý chất lượng.....	7
Bảng 1.1. Chương trình và phân bổ thời gian đào tạo GPLX hạng B1, B2 và C	45
Bảng 1.2. Chương trình và phân bổ thời gian đào tạo GPLX các lớp nâng hạng.....	46
Bảng 2.1. Số lượng cơ sở đào tạo và trung tâm sát hạch lái xe ô tô năm 2015 và quy hoạch đến năm 2020	55
Bảng 2.2. Diện tích, dân số khu vực Bình Trị Thiên	57
Bảng 2.3. Các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên	58
Bảng 2.4. Các Trung tâm sát hạch lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên.....	59
Bảng 2.5. Tỷ lệ mẫu được phân theo số lượng đào tạo lái xe ô tô, năm 2016.....	63
Bảng 2.6. Số lượng mẫu điều tra từng hạng xe	64
Bảng 2.7. Số lượng mẫu điều tra CBGV dạy lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên	65
Bảng 2.8. Thống kê số lượng phiếu điều tra các đối tượng	66
Bảng 2.9. Hệ số factor loading đạt yêu cầu theo cỡ mẫu	67
Bảng 3.1. Qui mô học viên lái xe được đào tạo trong giai đoạn 2013-2017, ở khu vực Bình Trị Thiên.....	69
Bảng 3.2. Số lượng đào tạo học viên lái xe các hạng ở từng cơ sở đào tạo khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016.....	70
Bảng 3.4. Số lượng xe tập lái của các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016.....	71
Bảng 3.5. Số lượng CBQL và giáo viên các cơ sở đào tạo lái xe, năm 2016	72
Bảng 3.6. Tỷ lệ đạt sát hạch cấp GPLX ở tại khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016....	73
Bảng 3.7. Đặc điểm của mẫu điều tra học viên.....	76
Bảng 3.7. Đặc điểm của mẫu điều tra CBQL và giáo viên	78
Bảng 3.8. Ý kiến đánh giá về mục tiêu đào tạo lái xe.....	80
Bảng 3.9. Khảo sát ý kiến đánh giá về quản lý chương trình đào tạo lái xe.....	84
Bảng 3.10. Ý kiến đánh giá về quản lý tuyển sinh học viên học lái xe	89
Bảng 3.11. Ý kiến khảo sát về quản lý đội ngũ CBQL và giáo viên dạy lái xe.....	92
Bảng 3.12. Ý kiến đánh giá của học viên về năng lực đội ngũ giáo viên dạy lái xe....	95

Bảng 3.13. Ý kiến đánh giá về cơ sở vật chất phương tiện thiết bị và công tác quản lý	97
Bảng 3.14. Ý kiến đánh giá về quản lý tài chính	100
Bảng 3.15. Ý kiến đánh giá về tổ chức và quản lý đào tạo	102
Bảng 3.16. Ý kiến đánh giá về quản lý hoạt động dạy và học lái xe	105
Bảng 3.17. Ý kiến đánh giá về quản lý công tác kiểm tra và đánh giá	107
Bảng 3.18. Ý kiến đánh giá về quản lý dịch vụ phục vụ người học	109
Bảng 3.19. Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe	112
Bảng 3.20. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố	114
Bảng 3.21. KMO và Bartlett's Test với biến phụ thuộc	115
Bảng 3.22. Ma trận xoay trong phân tích nhân tố khám phá	116
Bảng 3.23. Lượng hóa các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả chất lượng quản lý đào tạo lái xe trong các cơ sở lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên	122

DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

Trang

Hình

Hình 1. Mô hình đảm bảo chất lượng CIPO.....12

Sơ đồ

Sơ đồ 1.1: Cấp độ về quản lý chất lượng31

Sơ đồ 1.2. Mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ đào tạo của cơ sở đào tạo lái xe38

Sơ đồ 1.3. Quy trình đào tạo lái xe ô tô.....47

Sơ đồ 1.4. Quy trình sát hạch lái xe ô tô48

Sơ đồ 1.5. Cơ cấu chung về quản lý đào tạo lái xe49

Sơ đồ 2.1. Mô hình quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.....60

Biểu đồ

Biểu đồ 3.1. Tỷ trọng mẫu khảo sát học viên các cơ sở đào tạo lái xe74

Biểu đồ 3.2. Số phiếu khảo sát học viên các hạng xe.....75

Biểu đồ 3.3. Hình thức pháp lý doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe79

Biểu đồ 3.4. Ý kiến đánh giá CBQL và giáo viên về chương trình đào tạo lái xe86

Biểu đồ 3.5. Đánh giá của học viên về kiểm tra và đánh giá107

Biểu đồ 3.6. Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng các yếu tố đầu ra.....110

Biểu đồ 3.7. Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng học viên111

PHẦN 1. MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Với chủ trương của Đảng và Nhà nước về đẩy mạnh xã hội hóa công tác giáo dục và đào tạo nói chung và đào tạo nghề lái xe ô tô nói riêng, trong thời gian qua Bộ Giao thông vận tải cùng các Bộ, ngành liên quan và các địa phương đã triển khai thực hiện xã hội hóa công tác đào tạo, sát hạch lái xe. Vì thế, nhiều cơ sở đào tạo nghề lái xe đã được hình thành và phát triển, là một trong những lĩnh vực tăng trưởng nhanh, đến nay đã có 339 cơ sở được phân bố hợp lý trong toàn quốc đã đáp ứng được nhu cầu học lái xe của người dân [1] [3].

Với ngành nghề đào tạo có tính đặc thù và với việc gia tăng về số lượng cơ sở đào tạo lái xe dẫn đến sự cạnh tranh ngày càng cao, chính vì thế đòi hỏi các cơ sở đào tạo nghề lái xe phải chú trọng đến công tác quản lý chất lượng, nhằm đào tạo ra đội ngũ lái xe có tay nghề cao, có đạo đức nghề nghiệp và văn hóa giao thông đáp ứng yêu cầu của xã hội và người học. Song, trong thực tế việc quản lý chất lượng đào tạo trong các cơ sở đào tạo nghề lái xe vẫn còn bộc lộ nhiều bất cập, tồn tại và hạn chế: như quy mô tuyển sinh quá lớn vượt quá lưu lượng đào tạo, tình trạng chưa thực hiện nghiêm túc về nội dung, chương trình đào tạo theo quy định, bỏ qua một số khâu trong quá trình đào tạo, công tác kiểm tra, thi tốt nghiệp còn mang tính hình thức, đối phó, ẩn chứa nhiều tiêu cực trong công tác sát hạch lái xe. Mặt khác, chất lượng đội ngũ giáo viên dạy lái xe, phương pháp giảng dạy lái xe có lúc thiếu đồng nhất, chưa tạo thành kỹ năng cho học viên dẫn đến chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô chưa đáp ứng yêu cầu và chưa đạt chuẩn. Đồng thời, công tác thanh tra, kiểm tra giám sát về đào tạo của đơn vị chủ quản ở một số nơi mang tính hình thức, không đánh giá đúng chất lượng, chưa kịp thời phát hiện các sai phạm để chấn chỉnh, uốn nắn, xử lý đối với các cơ sở đào tạo, tình trạng cấp bằng “thật”, nhưng chất lượng “giả” vẫn còn xảy ra. Việc đào tạo lái xe chạy theo số lượng, chú trọng đến lợi nhuận mà quên đi chất lượng sản phẩm đầu ra dẫn đến tiềm ẩn nhiều nguy cơ về tai nạn giao thông không, làm thiệt hại lớn tài sản của Nhà nước và nhân dân.

Chính những tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe trong các cơ sở đào tạo là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng không nhỏ đến

tai nạn giao thông, công tác quản lý giao thông.... Theo thống kê trong năm 2015 cả nước đã xảy ra 22.823 vụ tai nạn giao thông, làm chết 8.727 người, bị thương 21.069 người [15]. Có thể nhận thấy rằng những năm qua, mỗi ngày có gần 24 người bị tai nạn giao thông cướp đi mạng sống cùng với hàng trăm người bị thương đã để lại hậu quả lâu dài, một gánh nặng lớn cho nhiều gia đình và xã hội. Vì vậy, hơn lúc nào hết, công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo cần phải tập trung về chuyên môn kỹ thuật, kỹ năng thực hành, về văn hóa ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và ý thức chấp hành pháp luật về an toàn giao thông, nâng cao ý thức văn hóa giao thông của người lái xe là nhiệm vụ hết sức cấp bách. Điều đó, đòi hỏi cần có sự chung tay, vào cuộc một cách đồng bộ của các cấp, các ngành, của các cơ sở đào tạo, của mỗi giáo viên và học viên, của toàn xã hội, trong đó cần tập trung hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo.

Khu vực Bình Trị Thiên gồm 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế hiện có 7 cơ sở đào tạo lái xe ô tô gồm Trường Cao đẳng Giao thông Huế, Trường Cao đẳng nghề số 23 – Bộ Quốc phòng, Trung tâm dạy nghề lái xe ô tô – mô tô MASCO Thừa Thiên Huế, Trung tâm đào tạo nghề Tâm An, Trường Trung cấp nghề Giao thông vận tải Quảng Trị, Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình và Trường Cao đẳng nghề Quảng Bình.

Hàng năm, các cơ sở đào tạo nghề lái xe ở Khu vực Bình Trị Thiên đã đào tạo với số lượng hơn 15.000 học viên lái xe ô tô các hạng. Để tồn tại và phát triển, đảm bảo được khả năng cạnh tranh và khẳng định được vị thế, uy tín và trách nhiệm của mình đối với xã hội, thì đòi hỏi các cơ sở đào tạo nghề lái xe phải xác định *“Hoạt động đào tạo, sát hạch lái xe là một dịch vụ xã hội đặc biệt. Sản phẩm xuất xưởng phải là sản phẩm xã hội cần, với chất lượng yêu cầu không được phép có lỗi”* [57]. Do đó, đòi hỏi các cơ sở đào tạo nghề lái xe phải nghiên cứu, phân tích tổng hợp các tài liệu về chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô một cách khoa học, để từ đó có những giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo và hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô, đây là vấn đề cấp bách cần nghiên cứu.

Xuất phát từ lý do đó, tôi chọn đề tài: **“Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên”** làm Luận án tiến sĩ của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Trên cơ sở luận cứ khoa học và đánh giá thực trạng, Luận án nhằm đề xuất hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn về quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.

- Đánh giá thực trạng công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên giai đoạn 2013-2017

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên đến năm 2025.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận án tập trung nghiên cứu chất lượng, công tác quản lý chất lượng, các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.

Đối tượng điều tra gồm: Học viên học lái xe trong các cơ sở đào tạo; Cán bộ quản lý, giáo viên của cơ sở đào tạo và Các doanh nghiệp thuộc Hiệp hội vận tải ô tô tại địa bàn nghiên cứu có sử dụng đội ngũ lái xe.

3.2. Về phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về nội dung:

- Luận án nghiên cứu về thực trạng công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên trên cơ sở quản lý chất lượng đầu vào, quản lý quá trình và quản lý chất lượng đầu ra thông qua mô hình nghiên cứu dựa trên các tiêu chí kiểm định và đánh giá chất lượng các cơ sở đào tạo nghề.

- Dựa trên số liệu khảo sát học viên học lái xe để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.

Phạm vi thời gian:

- Nguồn số liệu thứ cấp được thu thập từ các Sở Giao thông vận tải, các cơ sở đào tạo nghề lái xe trong giai đoạn 2013 đến 2017.

- Nguồn số liệu sơ cấp được tiến hành điều tra phỏng vấn học viên đang học lái xe ở giai đoạn sắp thi tốt nghiệp (các khóa tốt nghiệp ở thời điểm quý I, quý II năm 2017) tại các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên, gồm các đối tượng sau:

+ Học viên học lái xe các hạng B, C, D, E, F. Trong đó, chiếm tỷ trọng chủ yếu là hạng B và hạng C với 89,75%.

+ CBQL và giáo viên trong các cơ sở đào tạo nghề lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên.

+ Chủ thể đại diện các doanh nghiệp thuộc Hiệp hội vận tải ô tô của 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế có sử dụng lực lượng đã qua đào nghề lái xe ô tô.

Phạm vi không gian:

- Trên địa bàn 3 tỉnh: Thừa Thiên Huế, Quảng Trị và Quảng Bình.

4. Đóng góp mới của luận án

- Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.

- Thông qua số liệu thứ cấp và số liệu sơ cấp khảo sát từ 3 đối tượng là học viên học lái xe ô tô; CBQL và giáo viên; và doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe:

+ Luận án đã sử dụng các phương pháp hợp lý để mổ xẻ, phân tích nhằm đánh giá về thực trạng quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên .

+ Luận án đã xác định được 9 nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị thiên, trong đó nhân tố về công tác tổ chức và quản lý đào tạo là yếu tố quan trọng nhất tạo nên chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô.

+ Luận án đã nêu lên những kết quả đạt được, những tồn tại hạn chế và chỉ ra những nguyên nhân của sự hạn chế và tồn tại đó.

+ Kết quả đó đã cơ bản đánh giá được thực trạng công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.

- Luận án đã đưa ra định hướng và các nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên.

5. Kết cấu của luận án

Nội dung chính của luận án được kết cấu như sau:

Phần 1. MỞ ĐẦU

Phần 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ

Phần 3. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Chương 1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo.

Chương 2. Đặc điểm cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở địa bàn nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

Chương 3. Thực trạng công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên

Chương 4. Định hướng và giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên

Phần 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

PHẦN 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ

1. TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU Ở NƯỚC NGOÀI VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO LÁI XE Ô TÔ

1.1. Tổng quan về quản lý chất lượng

Chất lượng là một thuật ngữ xuất hiện ở đầu thế kỷ XX, có nguồn gốc từ quản lý sản xuất công nghiệp và sơ khai từ thời Trung cổ châu Âu, nơi mà thợ thủ công đã bắt đầu tổ chức thành nghiệp đoàn mà lúc đầu được gọi là phường hội. Chất lượng đã nhanh chóng trở thành một vấn đề quan trọng, có nhiều đối tượng quan tâm như Chính phủ, các nhà quản lý sản xuất và người tiêu dùng... Với sự ra đời của công nghiệp hóa và áp dụng các phương pháp tiếp cận khoa học mới để quản lý dựa trên phân chia lao động một cách nghiêm ngặt được đề xuất bởi Frederick Winslow Taylor nhằm giải quyết khối lượng sản xuất ngày càng lớn và sự phá vỡ các công việc thành các nhiệm vụ nhỏ hơn và công việc bằng tay lặp đi lặp lại được xử lý thay thế bằng máy, vai trò của người lao động tự kiểm tra chất lượng đã được giảm xuống. Tuy nhiên, trong giai đoạn này trách nhiệm về chất lượng vẫn gắn với người lao động và sau đó đòi hỏi cần thiết phải kiểm tra các sản phẩm để đảm bảo chúng phù hợp thông số kỹ thuật trước khi sản phẩm rời nhà máy. Điều này đã được biết đến là "kiểm soát chất lượng".

Bảng 1. Mốc thời gian của phát triển chất lượng

Thời kỳ	Nội dung
Trước -1900	Chất lượng là yếu tố không thể thiếu trong ngành tiểu thủ công nghiệp
1900-1920	Kiểm soát chất lượng bởi người thợ cả
1920-1940	Kiểm tra dựa trên kiểm soát chất lượng
1940-1960	Thống kê quá trình kiểm soát
1960-1980	ISO, ĐBCL/kiểm soát chất lượng toàn diện (các bộ phận chất lượng)
1980-1990	Quản lý chất lượng tổng thể (TQM)
1990-2000	TQM, văn hóa chất lượng, cải tiến liên tục.....
2000- nay	Quản lý tổ chức và chất lượng tổng thể

Nguồn Edward Sallis, 2002 [77]

Bảng 2. Hệ thống cấp bậc quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng tổng thể	<ul style="list-style-type: none">+ Liên quan đến việc nhà cung cấp và khách hàng+ Mục đích cải tiến liên tục+ Mối quan tâm sản phẩm và quy trình+ Trách nhiệm với tất cả người lao động+ Cung cấp thông qua làm việc theo nhóm
Đảm bảo chất lượng	<ul style="list-style-type: none">+ Sử dụng kiểm soát quá trình thống kê+ Nhấn mạnh về phòng, chống+ Công nhận ngoài+ Được ủy quyền tham gia+ Kiểm soát của hệ thống chất lượng+ Nguyên nhân và phân tích ảnh hưởng
Kiểm soát chất lượng	<ul style="list-style-type: none">+ Quan tâm với thử nghiệm sản phẩm+ Trách nhiệm với giám sát+ Hạn chế chất lượng tiêu chuẩn+ Một số tự kiểm tra+ Chứng nhận hệ thống cơ sở chất lượng
Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none">+ Bài viết đánh giá sản xuất+ Làm lại, chỉnh sửa lại+ Từ chối, loại bỏ sản phẩm hỏng+ Kiểm soát của lực lượng lao động+ Giới hạn cho các sản phẩm vật chất

Nguồn: B.G. Dale, 2007 [61]

Trong những ngày đầu của phong trào chất lượng tại Hoa Kỳ và Nhật Bản (nơi chất lượng được chính phủ và các nhà quản lý sản xuất quan tâm áp dụng phổ biến hơn), phương pháp tiếp cận thống kê của Walter A. Shewhart (1931) đã thống trị lĩnh vực này. Đây là một loạt các kỹ thuật để sử dụng kết quả tính toán phát hiện ngăn chặn loại bỏ các nguyên nhân dẫn đến sản phẩm hỏng, do đó, cho phép các nhà quản lý sản xuất dự đoán và kiểm soát quá trình sản xuất nhanh hơn. Shewhart cho rằng bằng phương pháp thống kê và sử dụng các kỹ thuật thống kê, các dữ liệu có thể được phân tích nhằm tiến tới kiểm soát một quá trình ổn định về chất lượng. Ông đã đưa ra khái

niệm Kiểm soát chất lượng bằng thống kê (SQC). Với cách làm này, Shewhart đặt nền tảng cho các biểu đồ kiểm soát, một công cụ hiện đại nhằm đảm bảo chất lượng ngày nay. Sau đó, W. Edwards Deming, một học trò của Shewhart sử dụng phương pháp kiểm soát quá trình thống kê để giúp các kỹ sư QLCL sản xuất đạn phục vụ trong chiến tranh thế giới thứ II. Cùng với W. Edwards Deming có nhiều học giả, những người đã góp phần đáng kể vào những gì chúng ta biết ngày hôm nay trong lĩnh vực "chất lượng". Một số người trong số họ là Joseph Juran, Philip B. Crosby, Kauru Ishikawa và Genichi Taguchi... Trên cơ sở nền móng của W. Edwards Deming, quản lý chất lượng đã có bước phát triển mới và được áp dụng rộng rãi không chỉ trong sản xuất công nghiệp mà còn được áp dụng trong các lĩnh vực khác. Chẳng hạn:

- + Năm 2000, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được sửa đổi để nhấn mạnh vào sự hài lòng của khách hàng.

- + Từ năm 1995, giải thưởng Chất lượng quốc gia Malcolm Baldrige được bổ sung thêm tiêu chí cho kết quả kinh doanh: người nộp đơn thành công.

- + Motorola đã phát triển phương pháp luận mới (Six Sigma) để cải thiện các quy trình kinh doanh của mình bằng cách giảm thiểu khuyết tật.

Năm 1998, Motorola đã nhận được giải thưởng Baldrige cho phương pháp six sigma của mình.

- + Yoji Akao phát triển khuynh hướng chất lượng chức năng như là một quy trình tập trung vào ý muốn hay nhu cầu khách hàng và đưa chúng vào việc thiết kế hoặc tái thiết kế của một sản phẩm hay dịch vụ.

- + Phiên bản tiêu chuẩn ISO 9000 về quản lý chất lượng đã được phát triển cho ngành công nghiệp ô tô (QS-9000), hàng không vũ trụ (AS9000), viễn thông (TL 9000 và ISO/TS 16949) và quản lý môi trường (ISO 14000).

- + Chất lượng đã vượt ra ngoài lĩnh vực sản xuất và di chuyển vào các lĩnh vực như dịch vụ, y tế, giáo dục và điều hành chính phủ.

1.2. Tổng quan nghiên cứu nước ngoài về quản lý chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô

Đã có nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo:

- Năm 1975, Donal L.Kirkpatrick giới thiệu mô hình đánh giá chất lượng với bốn mức độ và được ông cập nhật mới nhất trong cuốn sách Evaluating Training Programs

vào năm 1998. Trong đó, ông đưa ra mô hình bốn cấp độ đánh giá chất lượng đào tạo bao gồm: (1) Phản ứng, (2) Học tập, (3) Hành vi và (4) Kết quả.

+ Cấp độ 1 đo lường độ hài lòng của người học về chương trình đào tạo, các tiêu chí đo lường thường là nội dung, giảng viên, cách tổ chức hoạt động học tập.

+ Cấp độ 2 đo lường về lượng kiến thức, kỹ năng và thái độ học viên có thể thu nhận được thông qua chương trình đào tạo.

+ Cấp độ 3 đo lường những thay đổi về hành vi trong công việc sau khi học viên được đào tạo. Nói cách khác, cấp độ 3 cung cấp một số chỉ số cho thấy học viên đã vận dụng kiến thức, kỹ năng và thái độ nào trong khóa học vào trong công việc thực tiễn và cải thiện chất lượng công việc của cá nhân.

+ Cấp độ 4 đo lường tác động của chương trình đào tạo đối với tổ chức của học viên [71].

Rất nhiều doanh nghiệp áp dụng mô hình này để đánh giá chương trình đào tạo trước, trong và sau khi đào tạo qua đó đánh giá được hiệu quả đào tạo đem lại cho doanh nghiệp. Thực tế, các trường học và cơ sở đào tạo thường thực hiện đánh giá chương trình đào tạo thông qua điều tra ý kiến phản hồi của người học về sự thỏa mãn chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất và kiến thức người học đạt được trong và sau khi học cũng như thành tích của người học đạt được trong và sau khi được đào tạo. Đây chính là mức độ 1 và mức độ 2 của mô hình Kirkpatrick, việc đánh giá khả năng áp dụng kiến thức học vào thực tế công việc tại các doanh nghiệp của người học đã được các trường học và cơ sở đào tạo tính đến và dự kiến thực hiện nhưng hiệu quả chưa thực sự cao do tốn kém về thời gian và chi phí.

Theo một nghiên cứu khác liên quan đến đánh giá chất lượng trong lĩnh vực giáo dục, SEAMEO (1999) đưa ra mô hình các yếu tố tổ chức (Organizational Elements Model) dựa trên 5 yếu tố để đánh giá như sau [55]:

1. Đầu vào: Người học, cán bộ trong trường, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, qui chế, tài chính.

2. Quá trình đào tạo: Phương pháp và quy trình đào tạo, quản lý đào tạo.

3. Kết quả đào tạo: Mức độ hoàn thành khóa học, năng lực đạt được và khả năng thích ứng của người học;

4. Đầu ra: Người học tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu và các dịch vụ khác đáp ứng nhu cầu kinh tế và xã hội;

5. Hiệu quả: Kết quả của giáo dục và ảnh hưởng của nó đối với xã hội.

Mô hình này được áp dụng rất nhiều tại Hoa Kỳ và được các đơn vị đào tạo, trường học và doanh nghiệp áp dụng thành các tiêu chuẩn và chất lượng cho đánh giá chất lượng đào tạo, lấy mô hình này làm chuẩn để đánh giá, tuy nhiên nó không làm nổi bật được giá trị tài chính và hiệu quả kinh tế trong mô hình này.

Tác giả Alexander W. Astin (1993) đưa ra mô hình đánh giá IEO, đòi hỏi sự đo lường đầu vào (Inputs), thông qua một quá trình với sự tác động của môi trường (Environment) lên kết quả đạt được và đo lường đầu ra (Outputs) [60]. Trọng tâm của phương thức IEO là tập trung vào sự tác động của môi trường lên kết quả đạt được. Mô hình đầu vào và đầu ra chỉ là trạng thái của một người ở hai thời điểm khác nhau và môi trường là những thực tiễn kinh nghiệm trong khoảng thời gian đó.

Năm 1998, AUN QA (Asian University Network Quality Assurance) đã xây dựng mô hình đảm bảo chất lượng nhằm hướng đến mục tiêu đảm bảo chất lượng trong cơ sở đào tạo gồm các yếu tố [36]:

- Chất lượng đầu vào căn cứ vào sứ mệnh, mục tiêu và mục đích của nhà trường hướng đến để xây dựng kế hoạch, chính sách, quản lý nguồn nhân lực, quản lý ngân sách;

- Quá trình dạy học là các hoạt động đào tạo, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng; Chất lượng đầu ra là kết quả đạt được.

Theo mô hình này thì chất lượng đào tạo được căn cứ từ chất lượng đầu vào, thực hiện quá trình giảng dạy hướng đến chất lượng đầu ra là kết quả của cả quá trình đào tạo.

Trong chương trình hành động Dakar (2000) của UNESCO đã nêu các yếu tố cấu thành chất lượng của một hệ thống giáo dục vào 4 bộ phận cấu thành hệ thống đó, bao gồm: Các yếu tố đầu vào (input); Các yếu tố quá trình quản lý (management); Các yếu tố kết quả đầu ra (outcome) và Ba thành phần cơ bản này được xem xét trong một bối cảnh nhất định (context). Bốn thành phần này tạo nên chất lượng của một hệ thống giáo dục (CIPO) và đưa ra 10 yếu tố cấu thành chất lượng của một cơ sở giáo dục, gồm:

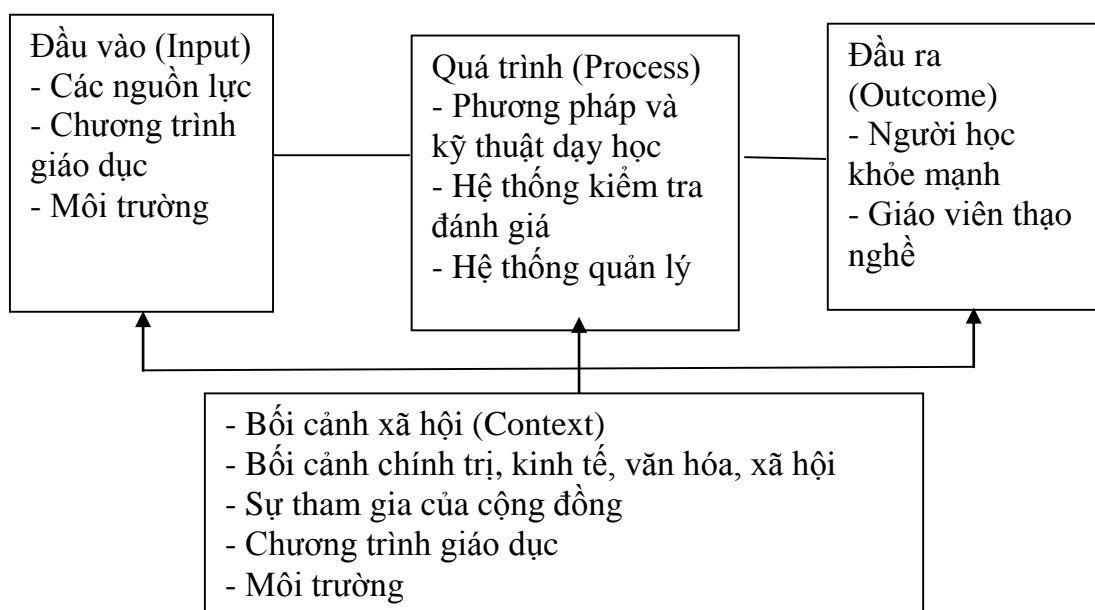
- (1) Người học khỏe mạnh, được nuôi dưỡng tốt, được khuyến khích thường xuyên để có động cơ học tập chủ động;

- (2) Giáo viên thạo nghề và được động viên đúng mức;
- (3) Phương pháp và kỹ thuật dạy và học tích cực;
- (4) Chương trình giáo dục thích hợp với người dạy và người học;
- (5) Trang thiết bị, phương tiện và đồ dùng giảng dạy và học tập, học liệu và công nghệ giáo dục thích hợp, dễ tiếp cận và thân thiện với người sử dụng;
- (6) Môi trường học tập đảm bảo vệ sinh, an toàn, lành mạnh;
- (7) Hệ thống đánh giá thích hợp với môi trường, quá trình giáo dục và kết quả giáo dục;
- (8) Hệ thống quản lý giáo dục được mọi người tham gia, có tính dân chủ;
- (9) Tôn trọng và thu hút được cộng đồng cũng như nền văn hóa địa phương trong hoạt động giáo dục;
- (10) Các thiết chế, chương trình giáo dục có nguồn lực thích hợp, thỏa đáng và bình đẳng (chính sách và đầu tư).

Các yếu tố này tạo nên chất lượng của một cơ sở giáo dục và có thể sắp xếp các yếu tố này trong 3 thành phần cơ bản của một cơ sở đào tạo trong một bối cảnh cụ thể theo sơ đồ sau (CIPO):

Mô hình này cũng giống như mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo quá trình, nhưng có bổ sung thêm bối cảnh bên ngoài tác động đến đào tạo nên toàn diện hơn và phù hợp với một xã hội đang không ngừng biến đổi. Mô hình CIPO có ưu điểm là bao quát được nội dung của các mô hình quản lý chất lượng khác và không những thế, nó còn đề cập đến tác động của bối cảnh. Đây là một trong những yếu tố rất quan trọng, tác động đến đào tạo và quản lý đào tạo ở nước ta nói chung, khi mà đất nước đang trong thời kỳ có nhiều biến đổi về kinh tế, xã hội trong tiến trình CNH – HĐH, mở rộng quan hệ, giao lưu, hợp tác quốc tế về mọi lĩnh vực.

Như vậy, có thể hiểu chất lượng của một cơ sở đào tạo là chất lượng của 3 thành phần cơ bản: *Chất lượng đầu vào (Input)*; *Chất lượng quá trình giáo dục (Process)*; *Chất lượng kết quả đầu ra (Outcome)*. Các thành phần này cần được xem xét trong một bối cảnh cụ thể của từng địa bàn nghiên cứu.



Hình 1. Mô hình đảm bảo chất lượng CIPO

Tất cả các nghiên cứu trên đề cập đến đánh giá chất lượng đào tạo nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo. Mỗi mô hình đều đưa ra các yếu tố để đánh giá chất lượng đào tạo, điểm chung của các nghiên cứu là tập trung đánh giá các giai đoạn đào tạo từ đầu vào đến quá trình và đến đầu ra nhằm mục đích đảm bảo chất lượng đầu ra.

Ngoài ra, còn có các nghiên cứu khác xoay quanh QLCL đào tạo và QLCL đào tạo lái xe như:

Sallis E. (1993) trong tác phẩm “Total Quality Management in Education” đã mô tả chất lượng như là phương tiện mà theo đó sản phẩm dịch vụ được đánh giá [76]. Các nhà nghiên cứu cũng có các trường phái lý thuyết khác nhau: West Burnham (1992) với công trình “QLCL trong nhà trường” [82], Dorothy Myers và Robert Stonihill (1993) với “QLCL lấy nhà trường làm cơ sở”, Taylor và A.F.Hill (1997) với “QLCL trong giáo dục” đã đưa ra những quan điểm và phương pháp vận dụng các nội dung QLCL trong sản xuất vào QLCL trong giáo dục [79].

Theo Freeman (1994), trong tác phẩm “Bảo đảm chất lượng trong giáo dục và đào tạo” đã khẳng định QLCL là cách tiếp cận công nghiệp qua xác định nhu cầu của thị trường và điều chỉnh các phương thức nhằm đáp ứng được các nhu cầu đó [66].

Danielle Colardyn (1998), trong công trình “Đảm bảo chất lượng cơ sở đào tạo trong dạy nghề thường xuyên” khẳng định: Đào tạo nghề thường xuyên trong khuôn khổ học tập suốt đời. Trước tiên, mỗi quốc gia phát triển theo cách tiếp cận

riêng của mình về chất lượng; Thứ hai, các tiêu chí ĐBCL chung được sử dụng như là một điểm tham chiếu ở từng quốc gia và Thứ ba, các tiêu chí sẽ trả lời bằng những câu hỏi khác nhau và sự cần thiết của “bên thứ ba” để cung cấp các đánh giá một cách khách quan [63].

Theo Abd Jamil Abdullah (2000), QLCL phụ thuộc nguồn lực và sử dụng các nguồn lực hiện có của tổ chức đó. Theo Paul Watson (2002), mô hình QLCL Châu Âu, đó là một khung tự đánh giá những điểm mạnh và điểm yếu trong lĩnh vực QLCL để cải thiện hoạt động của một tổ chức, nhằm cung cấp một dịch vụ hoặc sản phẩm xuất sắc cho khách hàng hoặc các bên liên quan. Mỗi tổ chức có thể sử dụng nó theo cách riêng của mình để quản lý, cải tiến và phát triển [83].

Vào năm 2000, Ủy Ban Châu Âu đã quyết định cấp một dự án mang tên “*System for driver Training and Assessment using Interactive Evaluation tools and Reliable*”, mục đích của dự án là phân tích thực trạng và phát triển phương pháp mới trong đào tạo lái xe, với việc sử dụng phương pháp đa phương tiện và công cụ mô phỏng. Cuộc khảo sát được chia thành 3 phần: Phần đầu tiên mô tả hiện trạng cơ sở pháp lý liên quan đến đào tạo lái xe và hệ thống cấp giấy phép lái xe. Phần thứ hai mô tả mong muốn của giáo viên hướng dẫn lái xe đối với các phương pháp đào tạo mới và nội dung và cuối cùng là các hướng dẫn về đào tạo lái xe, nhấn mạnh trong đào tạo lý thuyết và thực hành [67].

Tổ chức các Bộ trưởng giáo dục Đông Nam Á (2003), trong công trình “Khung bảo đảm chất lượng trong khu vực” đã chỉ ra: QLCL đào tạo gồm cơ cấu tổ chức, các thủ tục, các quy trình và nguồn lực cần thiết để quản lý tổng thể, đạt được những tiêu chuẩn, tiêu chí và các chỉ số cụ thể do Nhà nước ban hành, nâng cao và cải tiến liên tục nhằm thỏa mãn yêu cầu của học sinh và đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động [78].

Theo Petros Kefalas và các cộng sự (2003), QLCL gồm các tiêu chuẩn: Chương trình học tập hiệu quả, đội ngũ giáo viên, khả năng sử dụng cơ sở hạ tầng, phản hồi tích cực từ học sinh, sự hỗ trợ từ các bên liên quan [70].

Vấn đề QLCL cũng được các quốc gia khu vực Thái Bình Dương quan tâm. Theo AUQA (2002), mô hình QLCL ở Úc bao gồm: Các chính sách, thái độ, hành động và quy trình cần thiết để duy trì và nâng cao chất lượng. Đáng chú ý là công trình

nghiên cứu “*Promotion of Likage between Technical and Vocaltion Education and World of Work*” do UNESCO- 1997 nêu rõ vai trò của sản xuất liên quan đến hướng nghiệp và đào tạo nghề và đề cập đến trách nhiệm của các bên.

Như vậy, có thể nói nghiên cứu về QLCL đào tạo trên thế giới đã và đang vận dụng các phương thức QLCL trong sản xuất dịch vụ ở trình độ khá cao. Các nghiên cứu của Green (1994), Sallis E. (1993) trong tác phẩm “Total Quality Management in Education” phù hợp với quan điểm coi chất lượng như là phương tiện để đánh giá các sản phẩm dịch vụ, trong đó có sản phẩm qua giáo dục đào tạo. Việc nghiên cứu và áp dụng các mô hình QLCL của nước ngoài là không thể thiếu trong quá trình xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của nước ta, đáp ứng yêu cầu phát triển KT-XH trong nước và hội nhập quốc tế, phù hợp với kỳ vọng “Giáo dục đào tạo không có phế phẩm”.

2. TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRONG NƯỚC VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ

2.1. Các nghiên cứu về chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo

Vấn đề chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo nghề từ trước đến nay là một đề tài có tính thời sự, luôn thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Tuy nhiên, đây là vấn đề khó, phức tạp, phạm vi rộng và phong phú, nên các đề tài đi sâu nghiên cứu lĩnh vực này còn hạn chế. Các giáo trình, các nghiên cứu về chất lượng đào tạo nghề và quản lý chất lượng đào tạo cụ thể như sau:

- *Theo Phạm Thành Nghị (2000)*: Trong tác phẩm “Quản lý chất lượng giáo dục đại học” đã nêu quá trình chuyển đổi của quản lý nói chung đi từ mô hình quản lý truyền thống (hành chính tập trung - mọi chuyện được kiểm tra, kiểm soát) đến hình thức hiện đại (phi tập trung hơn - thông qua các qui trình, cơ chế chịu trách nhiệm nhất định). QLCL cũng chuyển từ kiểm soát chất lượng sang đảm bảo chất lượng và QLCL tổng thể. Đó cũng chính là 03 cấp độ khác nhau của QLCL [37].

- *Thái Bá Cần, năm 2004*: Với nghiên cứu “Đề xuất phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo với đánh giá hiệu quả trong và đánh giá hiệu quả ngoài” đã đưa ra quan điểm chất lượng đào tạo của nhà trường phải được căn cứ vào kết quả của người học sau khi tốt nghiệp tìm kiếm được việc làm phù hợp với ngành nghề đã học. Cũng theo quan điểm của ông, đánh giá chất lượng đào tạo nhìn nhận ở 3 phương diện: "Chất

lượng chương trình học, chất lượng giảng dạy và chất lượng học tập". Ông cũng chỉ ra rằng, yếu tố cuối cùng mà xã hội quan tâm chính là sản phẩm của quá trình đào tạo. Việc đánh giá sản phẩm đào tạo qua nghiên cứu khả năng hoàn tất chương trình học của học sinh qua các kỳ thi và văn bằng là việc đánh giá hiệu quả trong của quá trình đào tạo - công việc đánh giá theo truyền thống của các trường, trung tâm đào tạo. Điều mà các trường thường chưa quan tâm, là việc đánh giá "sự thành công nghề nghiệp" của học viên khi kết thúc khóa học - đánh giá hiệu quả ngoài. Chất lượng đào tạo hướng tới sự đáp ứng mục tiêu, nhu cầu của thị trường. Theo ông, đánh giá chất lượng đào tạo thể hiện ở các số đo về thời gian có việc làm sau khi tốt nghiệp; số đo chủ quan về sự thành công nghề nghiệp; mức lương và chức vụ đảm nhận sau đào tạo.

- *Nguyễn Hữu Châu*: Đã đưa ra mô hình QLCL coi chất lượng của một mô hình quản lý giáo dục là sự phù hợp với mục tiêu của hệ thống, là chất lượng của những thành tố tạo nên hệ thống (Chất lượng đầu vào – Chất lượng quá trình quản lý - Chất lượng đầu ra). Do vậy, đánh giá chất lượng của một mô hình giáo dục là đánh giá chất lượng của các thành tố tạo nên hệ thống đó [9].

- *Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2005)*: QLCL đào tạo phải được thực hiện ở mọi khâu, mọi nơi, mọi lúc, từ đầu vào, quá trình dạy học và đầu ra cho tới nơi làm việc của học viên sau tốt nghiệp [33].

- *Bùi Minh Hiến, Vũ Ngọc Hải, Đặng Quốc Bảo (2006)*: Cho rằng thao tác để xây dựng mô hình QLCL là trừu tượng hóa, nắm bắt một số khía cạnh chính, tạm thời bỏ qua những khía cạnh không quan trọng khác để tìm ra bản chất của sự vật và hiện tượng. Mức độ áp dụng mỗi mô hình thay đổi theo sự việc, tình huống và người tham gia. Giá trị của cách tiếp cận phụ thuộc vào các yếu tố: Quy mô của tổ chức; Cấu trúc của tổ chức; Thời gian hiện hữu để quản lý; Sự hiện hữu của các nguồn lực; Môi trường bên ngoài [23].

- *Lê Quang Sơn (2009)*: Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng chỉ tiêu đánh giá chất lượng đào tạo nghề, thường được thể hiện qua kết quả đánh giá chất lượng sản phẩm sau khi kết thúc khóa học, khóa đào tạo cụ thể ở 3 chỉ tiêu: Trình độ kiến thức; Kỹ năng nghề; Thái độ/hành vi.

Đánh giá trình độ kiến thức: Chỉ tiêu này nhằm đánh giá kiến thức, hiểu biết về chuyên môn nghề; quá trình đánh giá thường thông qua phương pháp kiểm tra viết hoặc kiểm tra phỏng vấn, hoặc thi trắc nghiệm. Việc đánh giá này phụ thuộc rất nhiều

vào tiêu chuẩn đề ra đối với kiến thức phải đạt được của bộ tiêu chuẩn kiến thức; đồng thời cũng phụ thuộc rất nhiều vào người đánh giá (người thầy), rất nhiều kết quả kiểm chứng cho thấy việc đánh giá còn mang tính chất cảm tính, như vậy kết quả về đánh giá không được chính xác.

Đánh giá kỹ năng tay nghề: Chỉ tiêu này hoàn toàn phụ thuộc vào kỹ năng của người thầy; sự cảm nhận của người thầy qua thao tác của học viên, tuy nhiên vẫn có phần đánh giá về kết quả sản phẩm nhưng phụ thuộc rất nhiều vào quan điểm đánh giá của hội đồng về chất lượng sản phẩm và các tiêu chí đặt ra đối với sản phẩm; bên cạnh đó không phải bất cứ bài kiểm tra tay nghề nào cũng có thể thực hiện đến khi có sản phẩm do điều kiện kinh tế, kinh phí đào tạo...

Đánh giá thái độ/hành vi khóa học: Chỉ tiêu này cho chúng ta biết kết quả của quá trình học tập của học viên bằng cách thể hiện ở thái độ làm việc và hành vi làm việc của học viên; việc đánh giá này chỉ thể hiện được ở nơi thực tập và nơi sản xuất của đơn vị sau khi đào tạo; tuy nhiên có nhiều chương trình đào tạo có những môn học không phù hợp, có những môn học còn rất thiếu trong chương trình đào tạo nghề, ví dụ như: kỹ năng làm việc nhóm, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa doanh nghiệp...

- *Đoàn Đức Tiến, năm (2012):* Luận án tiến sĩ kinh tế về đề tài “*Nghiên cứu chất lượng đào tạo công nhân kỹ thuật trong công nghiệp điện lực Việt Nam*”, tác giả đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo công nhân kỹ thuật công nghiệp Điện lực như: Các yếu tố bên ngoài bao gồm những tác động của chính sách vĩ mô của Nhà nước, hệ thống đào tạo nghề, các nhân tố bên trong như mục tiêu, chiến lược đào tạo; thể chế về đội ngũ công nhân kỹ thuật; cơ sở vật chất thiết bị; chất lượng giảng viên; chương trình đào tạo ... [42].

- *Nguyễn Minh Đường (2012):* Đảm bảo chất lượng là quá trình kiểm định các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo như chương trình, giáo viên, cơ sở vật chất và thiết bị dạy học, tổ chức quá trình dạy học, tài chính...[22].

- *Chu Bá Chín (2014):* Đánh giá được thực trạng quản lý chất lượng đào tạo nghề của các trường dạy nghề trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh thông qua các tiêu chí và đưa ra phương trình để đo lường tác động của các yếu tố đến chất lượng đào tạo nghề của các trường dạy nghề là: Chất lượng đào tạo = 4,037 + 0,190 * Chương trình và giáo trình, cơ sở vật chất và thiết bị + 0,206 * Tổ chức và quản lý, giáo viên và cán bộ quản lý + 0,174 * Hoạt động dạy và học + 0,126 * Quản lý tài chính + 0,083 * Các

dịch vụ cho sinh viên + 0,114 * Sự phân công, phân cấp hợp lý, rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ cho các phòng, khoa, bộ môn và tổ chức các hội nghị, hội thảo về đổi mới phương pháp, quy trình kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học + 0,120 * Các hoạt động của thư viện và mục tiêu, nhiệm vụ được xác định rõ ràng, cụ thể được nhà nước phê duyệt và công bố công khai. Nghiên cứu cũng đưa ra 7 tiêu chuẩn ảnh hưởng lớn đến chất lượng đào tạo của các trường dạy nghề ở tỉnh Bắc Ninh, đó là: Tổ chức và quản lý, hoạt động dạy và học, giáo viên và cán bộ quản lý, chương trình và giáo trình, cơ sở vật chất, quản lý tài chính và các dịch vụ cho sinh viên. Trong đó, tiêu chuẩn về tổ chức và quản lý, giáo viên và cán bộ quản lý là những yếu tố quan trọng nhất tạo nên chất lượng đào tạo của trường dạy nghề [10].

- *Nguyễn Tiến Hùng (2014)*: Với công trình “Quản lý chất lượng trong giáo dục” dựa trên một số nghiên cứu của tác giả và các công trình nghiên cứu tiêu biểu, cập nhật về chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục trong những năm gần đây ở trên thế giới, với những nội dung cụ thể: về phản ánh những nội dung cơ bản từ các khái niệm, tầm quan trọng, các kiểu/hình thức đến nguyên tắc và bản chất của chất lượng và quản lý chất lượng trong giáo dục. Tiếp đến tác giả tập trung phân tích mô hình và khung quản lý chất lượng trong giáo dục, từ khái quát các mô hình quản lý chất lượng bên trong, bên ngoài và mô hình tương lai đến khung quản lý cũng như quy trình đảm bảo chất lượng của cơ sở giáo dục. Tác giả trình bày và phân tích về chỉ số và đánh giá chất lượng trong giáo dục, thông qua việc phân loại các chỉ số, khung chỉ số và đo/đánh giá chất lượng trong giáo dục của nhà trường phổ thông, cơ sở đào tạo nghề và cơ sở giáo dục đại học và một số nội dung khác. Đây được xem là giáo trình rất hữu ích phục vụ cho tham khảo và nghiên cứu [28].

- *Bùi Quang Chuyện (2014)*: Luận án tiến sĩ “Đánh giá việc quản lý chất lượng đào tạo các trường đại học trực thuộc Bộ Công thương” đã tập trung nghiên cứu, khảo sát thực tế đối với cán bộ quản lý, giáo viên, sinh viên các trường đại học thuộc Bộ Công Thương về các tiêu chuẩn cơ bản để đánh giá chất lượng đào tạo, đó là sứ mệnh và mục tiêu, chương trình giáo dục, hoạt động đào tạo, quản lý đội ngũ giảng viên, ứng dụng phát triển nghiên cứu khoa học chuyển giao công nghệ, trang thiết bị dạy học. Kết quả khảo sát cho thấy trong 6 tiêu chuẩn nêu trên, tiêu chuẩn về sứ mệnh và mục tiêu là quan trọng nhất. Nghiên cứu cũng đã đưa ra nguyên tắc lựa chọn và các

giải pháp để phát triển, nâng cao việc quản lý chất lượng đào tạo của các trường đại học thuộc Bộ Công Thương [12].

- *Phạm Văn Nam (2014)*: Luận án tiến sĩ “Nâng cao chất lượng đào tạo trình độ đại học thông qua hợp tác giữa các trường đại học khối kinh tế và doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội” đã đưa ra 6 yếu tố tác động đến chất lượng đào tạo trình độ đại học đó là hợp tác doanh nghiệp, chương trình đào tạo, chất lượng đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, quản lý đào tạo và kiểm soát chất lượng đào tạo. Trong đó yếu tố hợp tác doanh nghiệp được cụ thể hóa thành các yếu tố trao đổi thông tin, tham gia đào tạo và hỗ trợ tài chính.

- *Đỗ Trọng Tuấn (2015)*: Luận án tiến sĩ “Quản lý chất lượng đào tạo tại các trường Đại học Tư thục khu vực miền Trung Việt Nam” đã đề xuất cơ sở lý luận về quản lý chất lượng đào tạo theo 3 mô hình đảm bảo chất lượng của AUN-QA (Đảm bảo chất lượng cấp trường, bên trong và cấp chương trình) và đã phát hiện đánh giá các cơ hội, thách thức, điểm mạnh và điểm yếu trong quản lý chất lượng đào tạo. Nghiên cứu cũng đã đánh giá thực trạng quản lý chất lượng đào tạo thông qua thực trạng quản lý các văn bản quản lý, thực trạng quản lý chất lượng chương trình đào tạo. Trong đó có thực trạng thiết kế chương trình đào tạo, thực trạng quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ giảng viên, thực trạng quản lý chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị, thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập, thực trạng quản lý chất lượng đánh giá sinh viên. Thực trạng hệ thống quản lý chất lượng bên trong gồm thực trạng quản lý giám sát chất lượng, thực trạng quản lý công cụ đánh giá chất lượng, thực trạng quản lý các công cụ đảm bảo chất lượng. Đồng thời, đề tài đề xuất được 3 giải pháp cụ thể, là hoàn thiện các văn bản quản lý nhà trường theo AUN-QA cấp trường; Nâng cao chất lượng đào tạo theo AUN-QA cấp chương trình và hoàn thiện quản lý chất lượng theo mô hình AUN-QA bên trong [49].

- Một số nghiên cứu gần đây của Đại học quốc gia Hà Nội và của các chuyên gia Viện Khoa học giáo dục Việt Nam cũng xem xét vấn đề các mô hình quản lý, QLCL trong công tác đào tạo của các cơ sở đào tạo [25, 27, 35]. Qua tình hình nghiên cứu, có thể nhận thấy vài đặc điểm chung như sau: nhóm giải pháp quản lý chất lượng đầu vào; nhóm giải pháp quản lý quá trình đào tạo; nhóm giải pháp quản lý quá trình thực tập; nhóm giải pháp quản lý đầu ra; xác định rõ sứ mệnh, tầm nhìn, mục tiêu phát triển trường; đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ cán bộ; xây dựng mới chương trình đào

tạo; tăng cường cơ sở vật chất phục vụ ĐBCL đào tạo; đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra đào tạo.

Các công trình nghiên cứu trên đều xoay quanh các vấn đề về chất lượng đào tạo và quản lý chất lượng đào tạo ở các cấp đào tạo. Những nghiên cứu này chỉ dừng lại ở đánh giá thực trạng, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cũng như quản lý chất lượng đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, việc đánh giá trên chưa phản ảnh đầy đủ được các nội dung của quản lý chất lượng đào tạo. Điều này đòi hỏi phải có nghiên cứu sâu.

2.2. Các nghiên cứu về lĩnh vực đào tạo lái xe và chất lượng đào tạo lái xe

Về đào tạo lái xe là lĩnh vực được các nhà nghiên cứu mới quan tâm những năm gần đây, đặc biệt về chất lượng cũng như là cách thức quản lý trong lĩnh vực này, cụ thể có các công trình nghiên cứu sau:

- *Lê Thanh Tùng (2010)*: Nghiên cứu một số giải pháp nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu lái xe ô tô của Việt Nam trên tạp chí Kinh tế và Dự báo đã đưa ra các giải pháp: Một là đẩy mạnh hệ thống các cơ sở đào tạo lái xe, trung tâm sát hạch lái xe; hai là đổi mới chính sách học phí đào tạo lái xe ô tô; ba là thúc đẩy nhanh quá trình hiện đại hóa hệ thống đào tạo lái xe ô tô, trong đó trọng tâm là hiện đại hóa cơ sở vật chất dạy và học; bốn là tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong hệ thống các cơ sở đào tạo vận dụng cơ chế thị trường trong hoạt động đào tạo lái xe ô tô; năm là nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước về đào tạo lái xe ô tô; sáu là cải tiến chương trình đào tạo lái xe ô tô; bảy là đẩy mạnh thực hiện công tác dự báo để có kết quả tin cậy [52].

Cũng theo tác giả Lê Thanh Tùng với nghiên cứu học phí lái xe ô tô cần theo cơ chế thị trường đã nêu lên nhu cầu đào tạo lái xe ô tô ngày càng tăng, tuy nhiên mức học phí không đủ bù đắp chi phí đào tạo nên có hiện tượng nhiều cơ sở đào tạo đã tự ý cắt xén chương trình đào tạo, hoặc thu quá hạn mức cho phép. Tác giả cũng khẳng định cần xem xét đào tạo lái xe ô tô là một loại hình dịch vụ, vì vậy muốn phát triển bền vững thì phải tôn trọng cơ chế thị trường, quan hệ cung cầu và cơ chế hình thành giá cả trên thị trường tương tự như các loại hình hàng hóa dịch vụ khác [50].

- *Lê Thanh Tùng (2012)*: Luận án tiến sĩ kinh tế của tác giả với đề tài “Nghiên cứu dự báo nhu cầu đào tạo lái xe ô tô của Việt Nam đến năm 2020” đã đi sâu nghiên cứu, phân tích làm rõ cơ sở lý luận của cầu đào tạo lái xe ô tô, một loại cầu dịch vụ đặc biệt của nền kinh tế, đã phát hiện và làm rõ vai trò điều tiết của Nhà nước đối với

cầu đào tạo lái xe ô tô. Nghiên cứu cũng đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến cầu đào tạo lái xe ô tô, trong đó có sự chia tách đối với cầu đào tạo lái xe ô tô cá nhân và cầu đào tạo lái xe ô tô hành nghề. Trong đó, hàm cầu đào tạo lái xe ô tô cá nhân với 3 biến là học phí thực, số lượng xe ô tô cá nhân tăng thêm mỗi năm và thị hiếu định lượng, hàm cầu đào tạo lái xe ô tô hành nghề đưa ra 3 biến là khối lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường bộ tăng lên mỗi năm, khối lượng hành khách vận chuyển đường bộ tăng thêm mỗi năm và chính sách đổi mới kinh tế. Dự báo các biến giải thích trong mô hình hàm cầu đào tạo lái xe ô tô cá nhân và hàm cầu đào tạo lái xe ô tô hành nghề. Từ đó đưa ra kết quả dự báo cầu đào tạo lái xe ô tô đến năm 2020 [51].

- *Phan Văn Hòa và cộng sự (2012)*: Đã đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng đào tạo lái xe gồm 9 nhân tố là: Mục tiêu nhiệm vụ; công tác tổ chức và quản lý; hoạt động dạy và học lái xe ô tô; giáo viên và cán bộ quản lý; chương trình đào tạo, giáo trình; thư viện; cơ sở vật chất, đồ dùng thiết bị dạy học; quản lý tài chính; các dịch vụ cho người học nghề lái xe. Tác giả đã đưa ra các giải pháp về nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên; về điều chỉnh chương trình, giáo trình; thư viện của nhà trường; cơ sở vật chất, thiết bị dạy học; quản lý tài chính; dịch vụ cho người học nghề và giải pháp về hoàn thiện công tác kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo [24].

- *Nguyễn Hoàng Nam (2013)*: Nghiên cứu “Xây dựng giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo lái xe trên địa bàn tỉnh Nghệ An” tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận, phương pháp và hệ thống chỉ tiêu của công tác đào tạo lái xe, phân tích thực trạng chất lượng đào tạo lái xe ô tô và đề xuất các nhóm giải pháp chung cho các cơ sở đào tạo lái xe, giải pháp áp dụng cho các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn nghiên cứu.

- *Nguyễn Ngọc Trung (2013)*: Nghiên cứu “Phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng công tác quản lý đào tạo, sát hạch lái xe của Sở Giao thông vận tải tỉnh Quảng Ninh” tác giả đã nêu lên những yếu tố làm ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nghề lái xe như các cơ sở đào tạo còn thiếu cơ sở vật chất, trang thiết bị, chương trình, giáo trình dạy nghề và đội ngũ giáo viên còn hạn chế về tay nghề, và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo lái xe, sát hạch lái xe, công tác thanh tra kiểm tra, giám sát công tác đào tạo, sát hạch lái xe.

- *Võ Công (2013)*: Nghiên cứu “Biện pháp quản lý quá trình đào tạo nghề lái xe ở Trường Cao đẳng nghề số 5 – Bộ Quốc phòng” đã tiến hành khảo sát 60 cán bộ

giáo viên và 200 học viên đang học tại trường để đánh giá thực trạng quản lý quá trình đào tạo lái xe thông qua quản lý công tác tuyển sinh đào tạo lái xe, quản lý mục tiêu đào tạo lái xe, quản lý nội dung chương trình đào tạo lái xe, quản lý đội ngũ giáo viên cán bộ quản lý đào tạo lái xe, quản lý hoạt động dạy và học lái xe, quản lý công tác kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo lái xe, quản lý cơ sở vật chất trang thiết bị đào tạo lái xe [13].

- *Nguyễn Thanh Khanh và cộng sự*: Đã thông qua điều tra khảo sát học viên để nhìn nhận lại chất lượng đào tạo và xây dựng, phân tích các nhóm nhân tố tác động đến sự hài lòng của học viên, gồm các nhân tố: chương trình đào tạo (nhân tố 1); đội ngũ giáo viên (nhân tố 2); giáo trình tài liệu học tập (nhân tố 3); cơ sở vật chất thiết bị (nhân tố 4); quản lý và phục vụ đào tạo (nhân tố 5); học phí và lệ phí (nhân tố 6); và công tác tổ chức thi và sát hạch (nhân tố 7). Từ đó, đưa ra một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô [30].

- *Nguyễn Đăng Thông (2012)*: Nghiên cứu “Đào tạo lái xe ô tô cần đổi mới phương pháp dạy học theo hướng tích hợp” đã đề cập đến việc đổi mới phương pháp dạy học tích hợp trong đào tạo lái xe ô tô nhằm nâng cao chất lượng đào tạo lái xe và khẳng định để có thể đổi mới phương pháp dạy học tích hợp một cách có hiệu quả cần có sự nghiên cứu thực hiện đồng bộ từ cơ quan quản lý Nhà nước đến cơ sở đào tạo cả về nội dung chương trình đào tạo, trình độ và năng lực giảng dạy của giáo viên dạy lái xe cũng như phương tiện dạy học. Và tác giả cho rằng, nâng cao chất lượng đào tạo lái xe ô tô chính là nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ phẩm chất cho người học lái xe [41].

- *Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải đã phê duyệt đề án (2012)*: Nâng cao chất lượng đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe góp phần giảm thiểu tai nạn và ùn tắc giao thông. Đề án đã kết luận việc nâng cao chất lượng trong công tác đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe là công việc hết sức cần thiết, nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp và văn hóa khi tham gia giao thông của đội ngũ lái xe, góp phần giảm thiểu tai nạn giao thông và ùn tắc giao thông. Đồng thời, khẳng định đây cũng là công việc khó khăn, phức tạp, liên quan đến nhiều cấp và mang tính xã hội hoá cao. Đòi hỏi phải làm thường xuyên, liên tục, các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo và sát hạch lái xe, nâng cao chất lượng quản lý, nâng cao chất lượng thanh tra, kiểm tra giám sát phải được triển khai đồng bộ, có sự tham gia đầy đủ, kiên

quyết của các cơ quan chức năng và sự đồng tình hưởng ứng của các cơ sở đào tạo lái xe, các trung tâm sát hạch lái xe và của người học [2].

- *Nguyễn Thanh Khanh và Nguyễn Thị Minh Hòa (2014)*: Nghiên cứu định vị thương hiệu các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế theo đánh giá của học viên, kết quả khảo sát 152 học viên đang học lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo lái xe cho thấy có 6 tiêu chí tác động đến quyết định lựa chọn cơ sở đào tạo lái xe ô tô của học viên là chi phí học; chất lượng đội ngũ giáo viên; dịch vụ đầy đủ; cơ sở vật chất, phương tiện; kế hoạch và thời gian học linh động; và thủ tục đơn giản, nhanh chóng. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng ba tiêu chí học viên ưu tiên hàng đầu là chất lượng đội ngũ giáo viên, kế hoạch và thời gian học linh động, và cơ sở vật chất, phương tiện [31].

Tóm lại, mặc dù có cơ chế chính sách thuận lợi, nhưng có thể nói QLCL đào tạo nghề nói chung và đào tạo nghề lái xe ô tô nói riêng còn nhiều hạn chế và khá mới mẻ, rất ít công trình nghiên cứu về vấn đề này. Theo NCS, phần lớn các vấn đề nghiên cứu từ những cách tiếp cận khác nhau, nhưng chỉ mang tính tổng thể về chất lượng đào tạo, quản lý chất lượng đào tạo đại học, đào tạo nghề nói chung, các nghiên cứu trên chưa đề cập sâu về QLCL đào tạo nghề lái xe ô tô đây là lĩnh vực ảnh hưởng đến toàn xã hội những đang còn bỏ trống về nghiên cứu. Hướng nghiên cứu của đề tài sẽ tìm hiểu về thực trạng công tác QLCL đào tạo nghề lái xe, sẽ xác định các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả QLCL đào tạo lái xe, định hướng và đưa ra các giải pháp QLCL nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nghề lái xe ở địa bàn nghiên cứu.

Phần tổng quan là sự tổng hợp, phân tích, đánh giá các nghiên cứu như sách chuyên khảo, giáo trình, bài báo khoa học, kỷ yếu của Hội thảo khoa học, đề tài nghiên cứu khoa học, luận án tiến sĩ,...liên quan đến QLCL đào tạo nói chung và lĩnh vực đào tạo nghề lái xe ô tô nói riêng đã được nghiên cứu và công bố trong nước cũng như ở nước ngoài. Qua phần tổng quan tài liệu nghiên cứu, theo nhìn nhận của NCS thì chủ đề này đang còn nhiều “khoảng trống” để nghiên cứu ở Việt Nam cũng như tại địa bàn nghiên cứu ở khu vực Bình Trị Thiên. Kết quả nghiên cứu của phần tổng quan này là một tiền đề quan trọng để NCS đã nhận diện các cơ hội nghiên cứu trong luận án của mình, như về cơ sở lý luận, phương pháp, nội dung nghiên cứu nhằm làm cơ sở cho các phần nghiên cứu tiếp theo.

PHẦN 3. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU
CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ
LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO

1.1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

1.1.1. Chất lượng và chất lượng đào tạo

1.1.1.1. Chất lượng

Chất lượng là một khái niệm đa chiều và được nhìn nhận với nhiều góc độ khác nhau, hiện nay đang tồn tại nhiều khái niệm về chất lượng khác nhau.

Theo quan niệm chất lượng hướng theo thị trường, có một số định nghĩa như sau:

+ Theo Tổ chức kiểm tra chất lượng châu Âu (European Organization for Quality Control) cho rằng: “*Chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm đối với yêu cầu của người tiêu dùng*” [43].

+ Theo W.E Deming: “*Chất lượng là mức độ dự đoán trước về tính đồng đều và có tin cậy được, tại mức chi phí thấp và được thị trường chấp nhận*” [18].

+ Theo J.M Juran: “*Chất lượng là sự phù hợp với mục đích hoặc sử dụng*” [69].

+ Philip B. Crosby cho rằng: “*Chất lượng là sự phù hợp với những yêu cầu hay đặc tính nhất định*” [14].

+ Theo A. Feigenbaum: “*Chất lượng là những đặc điểm tổng hợp của sản phẩm, dịch vụ mà khi sử dụng sẽ làm cho sản phẩm, dịch vụ đáp ứng được mong đợi của khách hàng*” [39].

+ Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 8402:1999 (phù hợp với ISO 8402:1994): “*Chất lượng là một tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng làm thỏa mãn nhu cầu đã xác định hoặc tiềm ẩn*” [44].

Theo quan niệm của các nhà sản xuất, nhà cung cấp dịch vụ thì chất lượng là sự hoàn hảo và phù hợp của một sản phẩm/ dịch vụ với một tập hợp các yêu cầu tiêu chuẩn, qui cách đã được xác định trước, chẳng hạn: “*Chất lượng là tổng hợp những tính chất đặc trưng của sản phẩm/ dịch vụ thể hiện mức độ thỏa mãn các yêu cầu định trước cho nó trong điều kiện kinh tế, xã hội nhất định*”.

Theo Harvey và Green, (1993) chia thành năm nhóm quan niệm về chất lượng [74]:

- + Chất lượng là sự vượt trội.
- + Chất lượng là sự hoàn hảo nhất quán.
- + Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu.
- + Chất lượng đo bằng tính đáng giá đồng tiền.
- + Chất lượng là giá trị chuyển đổi.

Qua nghiên cứu những quan niệm khác nhau về chất lượng được trình bày ở trên có thể rút ra những nhận xét sau:

- Chất lượng là sự tốt, sự xuất sắc, cái tạo nên giá trị, phẩm chất riêng có của sự vật, con người; là phạm trù phân biệt cái bản chất nhất của sự vật mà nhờ đó phân biệt sự vật này với sự vật khác;

- Chất lượng là sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng, người sử dụng sản phẩm (không thuộc phạm trù mua bán);

- Xem xét chất lượng không chỉ xem xét ở sản phẩm đầu ra mà cần xem xét chất lượng từ đầu vào và cả quá trình, nó là chất lượng của cả hệ thống và tất cả các thành tố thuộc hệ thống;

- Nói đến chất lượng hay đánh giá chất lượng cần đề cập tới các chuẩn chất lượng. Vì vậy, thiết kế chuẩn chất lượng phù hợp là điều hết sức quan trọng. Để có thể lượng hóa các chuẩn chất lượng, cần phải có các công cụ nhận diện, đó là các chỉ số gắn với dữ liệu định lượng và định tính mà trong QLCL gọi là các tiêu chí (các tiêu chí phải cụ thể hóa để có thể lượng hóa các tiêu chuẩn liên quan đến đầu vào - quá trình đào tạo - đầu ra).

Từ đó, căn cứ vào một đối tượng nghiên cứu cụ thể, là chất lượng trong hoạt động giáo dục nghề nghiệp, mà đặc biệt là về lĩnh vực đào tạo nghề lái xe ô tô với mục đích xây dựng và hoàn thiện một hệ thống QLCL đào tạo nghề lái xe hoàn thiện. Như vậy, “Chất lượng là đáp ứng chuẩn kiến thức, kỹ năng và thái độ bảo đảm thoả mãn mong đợi của khách hàng với cách thức quản lý đúng đắn và mang lại hiệu quả cho xã hội”.

1.1.1.2. Chất lượng đào tạo

Chất lượng đào tạo là một phạm trù phức tạp, chất lượng đào tạo có thể hiểu với nhiều quan điểm khác nhau, chất lượng đào tạo là chất lượng của sản phẩm giáo

dục, của đầu ra, hoặc là chất lượng của cả hệ thống giáo dục... cụ thể các quan điểm đó như sau:

Theo quan điểm tiếp cận thị trường, chất lượng đào tạo được hiểu theo khái niệm sau đây: *“Chất lượng đào tạo là mức độ đạt được so với mục tiêu đào tạo được đề ra nhằm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng”* [21].

Theo Lê Đức Ngọc, Lâm Quang Thiệp: *“Chất lượng đào tạo là mức độ đạt được mục tiêu đào tạo đề ra đối với một chương trình đào tạo”*.

Theo Trần Khánh Đức: *“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”* [19].

Theo Nguyễn Trung Thành tiếp cận lý thuyết về mô hình đào tạo dựa trên năng lực, cho rằng: *“Chất lượng đào tạo chính là chất lượng của người lao động sau quá trình đào tạo, là năng lực của người lao động được thể hiện ở thái độ, kiến thức, kỹ năng; mà kỹ năng được thể hiện ở sự thuần thục về chuyên môn tay nghề, giao tiếp, sự thích nghi với sự thay đổi...”*[40].

Theo Đoàn Đức Tiên tổng hợp trong luận án tiến sĩ thì *“Chất lượng đào tạo được thể hiện thông qua sản phẩm đầu ra của một quá trình đào tạo, đó là năng lực của người đã tham gia quá trình đào tạo đáp ứng mục tiêu đề ra của khóa đào tạo và thị trường”* [42].

Từ những quan niệm trên có thể thấy rằng chất lượng đào tạo thể hiện chính qua năng lực của người được đào tạo đáp ứng các yêu cầu về mục tiêu đào tạo và phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của đất nước, nó gắn liền với các yêu cầu về số lượng, nhu cầu khách hàng và mang tính xã hội lịch sử. Trong phạm vi nghiên cứu về lĩnh vực dịch vụ đào tạo lái xe theo tác giả: *“Chất lượng đào tạo lái xe là tập hợp các yếu tố do cơ sở đào tạo lái xe cam kết tuân thủ nhằm đáp ứng yêu cầu của học viên học lái xe, của các bên liên quan, của xã hội và các quy định của pháp luật hiện hành”*.

Đối với chất lượng đào tạo nghề, để đo lường về chất lượng thường tập trung vào 2 đối tượng: bản thân người học nghề và cơ sở đào tạo nghề. Quá trình đào tạo nghề có một số đặc trưng khác với giáo dục phổ thông và giáo dục đại học. Đó là quá

trình đào tạo trên cơ sở thiếp thu kết quả giáo dục phổ thông để đào tạo về nghề nghiệp cho học sinh học nghề. Việc đào tạo để hình thành năng lực nghề nghiệp giữ vai trò then chốt, chủ đạo. Quá trình đào tạo chú trọng đến một hệ thống các kỹ năng thông qua thực hành, luyện tập.

1.1.2. Quản lý chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo

1.1.2.1. Quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng (QLCL) là một khái niệm được phát triển và hoàn thiện liên tục, có thể nêu ra một số định nghĩa và khái niệm cơ bản dưới đây:

ISO 9000:2000 định nghĩa “*QLCL bao gồm các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng*” [7].

Theo A. Robertson – Anh “*Quản lý chất lượng là ứng dụng các phương pháp, thủ tục và kiến thức khoa học kỹ thuật bảo đảm cho các sản phẩm sẽ hoặc đang sản xuất phù hợp với thiết kế, với yêu cầu trong hợp đồng bằng con đường hiệu quả nhất*” [43].

Theo Kaoru Ishikawa, “*Quản lý chất lượng là hệ thống các biện pháp tạo điều kiện sản xuất kinh tế tốt nhất những sản phẩm hoặc những dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng*” [39].

Tiêu chuẩn Việt Nam về chất lượng "TCVN-5814-94" đã xác định: “*Quản lý chất lượng là tập hợp các hoạt động của chức năng quản lý chung, xác định chính sách chất lượng, mục đích và trách nhiệm, thực hiện chúng thông qua các biện pháp như lập kế hoạch chất lượng, kiểm soát chất lượng, ĐBCL, và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ thống chất lượng*”. Theo đó, khái niệm QLCL được xem xét ở những tiêu chí sau: Thứ nhất, QLCL bao gồm hệ thống các biện pháp, phương pháp (các quy trình) nhằm ĐBCL sản phẩm, thỏa mãn nhu cầu khách hàng với hiệu quả kinh tế - xã hội cao nhất. Thứ hai, QLCL được tiến hành ở tất cả quá trình hình thành chất lượng sản phẩm theo chu kỳ sống: nghiên cứu, thiết kế - sản xuất - tiêu dùng và bảo quản. Thứ ba, QLCL là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo tới mọi thành viên trong tổ chức.

Như vậy, QLCL là một phương thức quản lý, khác với quản lý truyền thống là quản lý bằng chức năng (kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo kiểm tra). QLCL thực chất là xây dựng và vận hành hệ thống quản lý trên cơ sở các tiêu chuẩn. Hệ thống này bao gồm

các phương pháp hoặc quy trình tác động tới tất cả các khâu của quá trình đào tạo với mục đích là tạo ra chất lượng sản phẩm của các quá trình đó. Đồng thời, QLCL là trách nhiệm của mọi thành viên trong tổ chức, song trước hết phải được cấp lãnh đạo cao nhất nhận thức đầy đủ và triển khai đồng bộ.

Từ các khái niệm nêu trên có thể hiểu: Quản lý chất lượng bao gồm các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức trong khuôn khổ hệ thống chất lượng [46].

1.1.2.2. Quản lý chất lượng đào tạo

Chúng ta cần phân biệt một số điểm chính khác nhau giữa giáo dục và đào tạo với doanh nghiệp [79]:

- (1) Cơ sở giáo dục đào tạo không phải là nhà máy/xí nghiệp;
- (2) Người học không phải là sản phẩm, mà kết quả giáo dục đào tạo của người học mới là sản phẩm của cơ sở đào tạo;
- (3) Khách hàng của dịch vụ giáo dục thường bao gồm: Chính bản thân người học; gia đình người học; những người đang và sẽ sử dụng người tốt nghiệp và xã hội nói chung;
- (4) Người học cần phải là “người đồng quản lý” trong quá trình giáo dục và đào tạo của chính họ;
- (5) Đặc thù của giáo dục và đào tạo là không có cơ hội để làm lại.

Mặc dù có sự khác biệt, nhưng kinh nghiệm vận dụng QLCL vào trong đào tạo trong vài thế kỷ qua cho thấy QLCL có thể tạo ra khác biệt lớn như: Chất lượng đào tạo có thể được cải tiến, năng suất của nhà giáo được nâng lên, nhà giáo và người học hứng thú hơn với công việc của mình và người tốt nghiệp có nhiều đóng góp tích cực hơn cho phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia... Khái quát thì QLCL trong đào tạo được xem là hệ thống các cơ chế và quy trình được sử dụng để ĐBCL thông qua cải tiến liên tục chất lượng.

Có nhiều quan niệm về QLCL đào tạo, có thể nêu ra một số quan niệm:

Từ điển tiếng Việt định nghĩa: “*Quản lý chất lượng đào tạo thực chất là tạo ra cơ chế chịu trách nhiệm của nhà trường trước người cung cấp tài chính, người sử dụng dịch vụ và toàn bộ xã hội*” [38].

Theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5814 – 94: “*QLCL đào tạo là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp quản lý toàn bộ quá trình đào tạo nhằm đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu của người sử dụng lao động (từ khâu tìm hiểu thị trường lao động, thiết kế chương trình đào tạo đến công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo)*”.

Trung tâm nghiên cứu Khoa học Tổ chức và Quản lý đưa ra khái niệm: “*Quản lý chất lượng đào tạo được sử dụng để mô tả các phương pháp hoặc các quá trình tiến hành nhằm kiểm tra, đánh giá điều kiện ĐBCL đào tạo theo mục tiêu đã đặt ra và đáp ứng được yêu cầu của thị trường lao động*” [48].

Theo tác giả Nguyễn Thị Mỹ Lộc: Quản lý chất lượng đào tạo phải được thực hiện ở mọi khâu, mọi nơi, mọi lúc, từ đầu vào, quá trình dạy học và đầu ra cho tới nơi làm việc của học viên tốt nghiệp [33].

Từ các khái niệm trên kết hợp với lĩnh vực nghiên cứu, có thể khẳng định: Nội dung cơ bản của QLCL đào tạo được hiểu là quản lý các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nhưng có hướng đến các mục tiêu cụ thể.

Quản lý chất lượng đào tạo lái xe là hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát về mặt chất lượng của các cơ sở đào tạo lái xe. QLCL đào lái xe bao gồm tiến hành đồng thời các hoạt động sau: hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng, cải tiến chất lượng.

1.1.3. Các cấp độ trong quản lý chất lượng

Với sự phát triển của xã hội, công nghiệp và dịch vụ ngày càng phát triển, hàng hoá được sản xuất ngày càng nhiều và con người ngày càng quan tâm đến chất lượng bởi vì con người muốn có các mặt hàng tốt hơn, muốn được phục vụ tốt hơn. Chính vì lẽ đó mà khoa học quản lý chất lượng được hình thành, trước hết ở trong công nghiệp, sau đó được đưa vào áp dụng cho giáo dục. Ba cấp độ quản lý chất lượng được nhiều người biết đến là: Kiểm soát chất lượng (Quality Control), Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance) và Quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management) [11].

1.1.3.1. Kiểm soát chất lượng

Trên thực tế, tư tưởng về QLCL xuất hiện rất sớm, nhưng mang tính tự phát. Từ trước cách mạng công nghiệp, những người thợ thủ công đã làm việc vừa với tư cách là người sản xuất vừa là người kiểm tra, tìm cách khắc phục những khiếm khuyết

trong thao tác để tạo ra sản phẩm mà họ cho là có chất lượng tốt. Nhận thức về tiêu chuẩn chất lượng được ghi nhận vào thế kỷ XVIII, khi Honore Le Blanc, một nhà sản xuất người Pháp đã phát triển một hệ thống sản xuất đúng tiêu chuẩn với các chi tiết có khả năng lặp lại nhiều lần.

“Kiểm soát chất lượng” là thuật ngữ lâu đời nhất về mặt lịch sử của khoa học quản lý, nó bao gồm việc kiểm tra và loại bỏ các thành phẩm hay sản phẩm cuối cùng không thoả mãn các tiêu chuẩn đã đề ra trước đó. Đây là công đoạn xảy ra sau cùng khi sản phẩm đã được làm xong, có liên quan tới việc loại bỏ hoặc từ chối những hạng mục hay sản phẩm có lỗi. Thanh tra nội bộ và thử nghiệm sản phẩm là những phương pháp phổ biến nhất. Hệ thống chất lượng dựa chủ yếu trên giấy tờ, sổ sách ghi nhận kết quả từng ca sản xuất và các tiêu chí chất lượng hạn chế, chỉ căn cứ vào số lượng sản phẩm được chấp thuận. Vì thế, cách làm này kéo theo sự lãng phí nhiều khi khá lớn do phải loại bỏ hoặc làm lại các sản phẩm không đạt yêu cầu.

Trong các cơ sở đào tạo việc kiểm soát chất lượng được thực hiện thông qua các kỳ kiểm tra/thi khi kết tốt nghiệp. Mục đích của các kỳ thi/kiểm tra này là xác định mức độ đạt chuẩn kiến thức, kỹ năng ở các giai đoạn khác nhau trong quá trình học tập

1.1.3.2. Đảm bảo chất lượng

Với sự phát triển, mở rộng sản xuất, “kiểm soát chất lượng” (KSCL)- thực chất là loại bỏ các sản phẩm không đạt yêu cầu – đã không làm thoả mãn các nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ và cả khách hàng của họ. Thuật ngữ “đảm bảo chất lượng” (ĐBCL) ra đời vào thập niên 20 của thế kỷ XX, khi nhân viên bộ phận KSCL của Công ty Western Electric (Mỹ) được giao nhiệm vụ phát triển lý thuyết mới và phương pháp mới để kiểm soát việc cải tiến và duy trì chất lượng dịch vụ. Những người tham gia nhóm cùng Walter Shewhart, Harold Dodge, George Edwards, W.Edwards Deming và một số người khác đã không chỉ đặt ra hệ thống ĐBCL mà họ còn phát triển nhiều kỹ thuật hữu ích để cải tiến chất lượng và giải quyết những vấn đề liên quan đến chất lượng.

“ĐBCL là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và hệ thống, được tiến hành trong hệ thống quản lý đã được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng rằng thực thể (đối tượng) sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng”. (TCVN 5814)

Khác với KSCL, ĐBCL là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mỗi quan tâm của nó là phòng chống những sai phạm xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Chất

lượng của sản phẩm được thiết kế ngay trong quá trình sản xuất ra nó từ khâu đầu đến khâu cuối theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt, đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào. ĐBCL là thoả mãn các tiêu chuẩn kỹ thuật một cách ổn định. Hệ thống ĐBCL chỉ rõ việc sản xuất phải được thực hiện như thế nào, theo tiêu chuẩn nào, trong hệ thống ĐBCL, sự tham gia được ủy quyền. ĐBCL phần lớn là trách nhiệm của người lao động thường làm việc trong các đơn vị độc lập hơn là trách nhiệm của thanh tra viên, mặc dù thanh tra cũng có thể đóng vai trò nhất định trong ĐBCL. Các tiêu chuẩn chất lượng được duy trì bằng cách tuân thủ quy trình vạch ra trong hệ thống. ĐBCL quan tâm đến Kiểm soát hệ thống chất lượng, Kiểm soát quá trình bằng thống kê (Statistical Quality Control – SQC), phân tích nhân quả để có biện pháp khắc phục và ngăn ngừa sai phạm hoặc sự không trùng hợp.

Để đánh giá và duy trì hệ thống ĐBCL, sự can thiệp của bên ngoài được chú trọng thông qua các hình thức phổ biến như Thanh tra chất lượng (Quality Inspection) và Kiểm định chất lượng (Quality Accreditation).

1.1.3.3. Quản lý chất lượng tổng thể

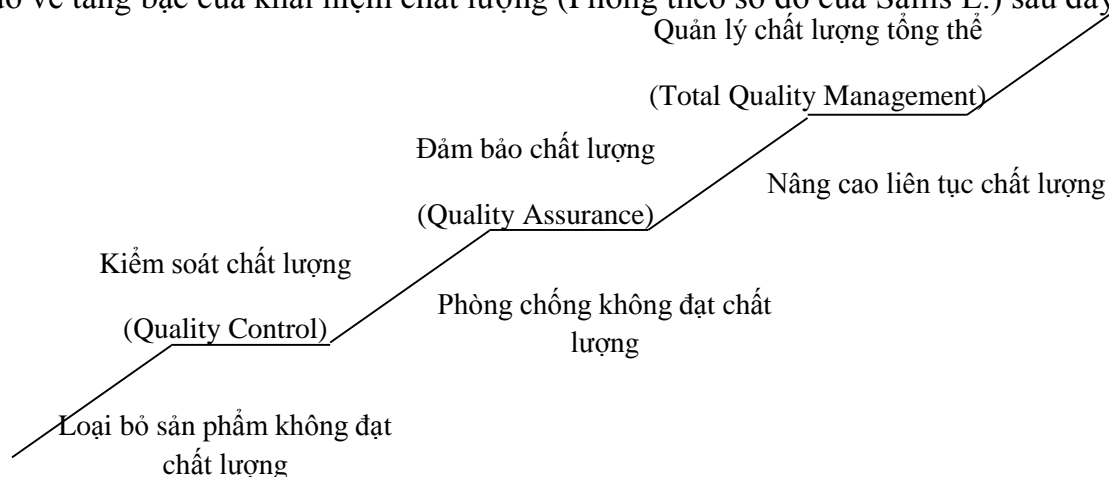
Thuật ngữ “Quản lý chất lượng tổng thể” (Total Quality Management) được A.V.Feigenbaum sử dụng từ đầu những năm 50 của thế kỉ XX.

QLCL tổng thể đã bén rễ trên thực tế từ những năm sau chiến tranh thế giới thứ hai, khi hai chuyên gia người Mỹ về chất lượng Dr. Joseph Juran và Dr.W.Edwards Deming đã giới thiệu kỹ thuật kiểm soát quá trình bằng thống kê cho người Nhật. Kết quả là cải tiến chất lượng tại Nhật đã diễn ra một cách vững chắc và đến đầu thập niên 70 của thế kỉ XX “chất lượng Nhật Bản” đã không có đối thủ nào sánh kịp. Đến thập niên 80 “cuộc cách mạng chất lượng” đã được hưởng ứng ở Mỹ, dần lan rộng trên khắp thế giới. Chất lượng toàn diện được bàn đến ngày càng nhiều trong các cuốn sách, giáo trình và công trình khoa học.

QLCL tổng thể đồng nghĩa với đảm bảo chất lượng, nhưng mở rộng và phát triển thêm. QLCL tổng thể tạo ra văn hoá chất lượng, mà ở đó, mục tiêu của từng nhân viên, của toàn bộ nhân viên là làm hài lòng khách hàng của họ, nơi mà cơ cấu tổ chức của cơ sở cho phép họ làm điều này. Trong quan niệm về chất lượng toàn diện, khách hàng là thượng đẳng. Điều này có nghĩa là công việc của mỗi thành viên trong tổ chức phải hướng đến phục vụ khách hàng ở mức độ tốt nhất có thể. Đó là cung ứng cho

khách hàng những thứ họ cần, đúng lúc họ cần và theo cách thức họ cần, thoả mãn và vượt cả những mong đợi của họ.

QLCL tổng thể là tầng bậc cao nhất nếu so sánh với các cấp độ khác trong QLCL. Tính thứ bậc của quan hệ chất lượng trong quản lý có thể khái quát trong sơ đồ về tầng bậc của khái niệm chất lượng (Phỏng theo sơ đồ của Sallis E.) sau đây:



Sơ đồ 1.1: Cấp độ về quản lý chất lượng

Nguồn: Edward Sallis, 1993

Sự tiến triển theo tầng bậc của phương thức QLCL đã cho thấy ưu điểm nổi trội của TQM.

Tuy nhiên, mối quan hệ giữa KSCL, ĐBCL và QLCL tổng thể là rất mềm dẻo. Trong thực tế các cấp độ chất lượng đan xen, hỗ trợ lẫn nhau trong một tổ chức, TQM là sự tiếp tục của ĐBCL theo chiều sâu, với sự hiện diện của văn hóa chất lượng. ĐBCL là sự mở rộng phạm vi QLCL tới mọi thành viên của tổ chức, còn ở nhiều khâu, KSCL vẫn cần thiết trong hệ thống. Thông thường KSCL được chuyển giao cho cấp điều hành hay tốt hơn là do những người sản xuất trực tiếp đảm nhiệm.

1.1.4. Một số mô hình quản lý chất lượng

1.1.4.1. Mô hình các yếu tố tổ chức (Organizational Elements Model)

Mô hình này đưa ra 5 yếu tố để đánh giá như sau:

1. Đầu vào: Người học, cán bộ trong trường, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, quy chế, luật định, tài chính, v.v...
2. Quá trình đào tạo: Phương pháp và quy trình đào tạo, quản lý đào tạo, v.v...
3. Kết quả đào tạo: Mức độ hoàn thành khóa học, năng lực đạt được và khả năng thích ứng của người học.

4. Đầu ra: Người học tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu và các dịch vụ khác đáp ứng nhu cầu kinh tế và xã hội.

5. Hiệu quả: Kết quả của giáo dục đại học và ảnh hưởng của nó đối với xã hội.

Dựa vào 5 yếu tố đánh giá trên các học giả đã đưa ra 5 khái niệm về chất lượng đào tạo như sau:

(1). *Chất lượng đầu vào*: Trình độ đầu vào thỏa mãn các tiêu chí, mục tiêu đề ra.

(2). *Chất lượng quá trình đào tạo*: Mức độ đáp ứng yêu cầu của quá trình dạy và học và các quá trình đào tạo khác.

(3). *Chất lượng đầu ra*: Mức độ đạt được của đầu ra so với Bộ tiêu chí hoặc so với các mục tiêu đã định sẵn.

(4). *Chất lượng sản phẩm*: Mức độ đạt các yêu cầu công tác của người học tốt nghiệp qua đánh giá của chính bản thân sinh viên, của cha mẹ, của cơ quan công tác và của xã hội.

(5). *Chất lượng giá trị gia tăng*: Mức độ năng lực của người học tốt nghiệp đóng góp cho xã hội.

1.1.4.2. Mô hình Tổ chức Quản lý Chất lượng Châu Âu

Tổ chức Quản lý Chất lượng Châu Âu (EFQM) được thành lập năm 1989 nhưng giải thưởng EFQM Excellence Award, giải thưởng dành cho những doanh nghiệp, cơ quan có cách tổ chức, quản lý xuất sắc nhất, đã nhanh chóng giúp họ xác lập uy tín. Mô hình doanh nghiệp kiểu mẫu của EFQM hiện nay đang được áp dụng tại hơn 30.000 công ty, cơ quan trên thế giới.

Mối quan hệ giữa EFQM và ISO “*ISO đưa ra những tiêu chuẩn, chỉ dẫn để các doanh nghiệp tuân theo, còn EFQM quan sát và công nhận những thành tựu vượt bậc của họ. EFQM là sự bổ sung cho ISO*”. Song khác với ISO, EFQM có vẻ thoáng hơn trong việc chia sẻ logo và hệ thống nhận diện thương hiệu của mình. Những tổ chức được EFQM công nhận có thể sử dụng logo của EFQM. EFQM chỉ công nhận những doanh nghiệp xuất sắc trong từng lĩnh vực hoạt động, không có một khung tiêu chuẩn hoặc quy định rạch ròi và càng không thể mua được.

EFQM gồm có 11 tiêu chí để đánh giá hoạt động của đơn vị trên mọi lĩnh vực: lãnh đạo, chính sách và chiến lược, quản lý con người, nghiên cứu khoa học, nguồn lực, quản lý các quá trình, tác động lên xã hội v.v...

Phiếu đánh giá 5 giai đoạn phát triển của nhà trường theo EFQM nhằm thu thập và phân tích dữ liệu về mức chất lượng quản lý của nhà trường dựa theo mô hình EFQM nhằm cung cấp cho Ban giám hiệu các thông tin cần thiết để có cơ hội khắc phục, phòng ngừa và cải tiến hệ thống quản lý.

Việc QLCL trong trường của Châu Âu dựa trên mô hình EFQM (European Foundation for Quality Management) là phổ biến.

1.1.4.3. Mô hình tổng thể quá trình đào tạo

Mô hình tổng thể của quá trình đào tạo là xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo và các điều kiện đảm bảo chất lượng theo các loại hình đào tạo khác nhau. Với mô hình gồm các yếu tố đầu vào, quá trình đào tạo, kết quả đào tạo, và tham gia thị trường lao động với thông tin phản hồi thông qua kết quả đào tạo và thi trường lao động, trong đó:

+ *Đầu vào*: Người học; giáo viên; trang thiết bị và tài liệu; Cơ sở vật chất; Nguồn tài chính.

+ *Quá trình đào tạo*: Quản lý và đánh giá; Đào tạo; Nghiên cứu; Dịch vụ; Phát triển chương trình; nghiên cứu, dịch vụ sản xuất

+ *Kết quả đào tạo*: Kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp; Năng lực nghề nghiệp; Hiểu biết xã hội; Kỹ năng sử dụng máy tính; Kỹ năng sử dụng thiết bị, công nghệ mới.

+ *Tham gia thị trường lao động*: Hiện trạng việc làm; Thích ứng nghề nghiệp; Thu nhập; Cơ hội phát triển; Tự tạo việc làm.

1.1.4.4. Mô hình ISO 9001: 2000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 được áp dụng cho tất cả các tổ chức mà sản phẩm là dịch vụ, phần mềm, phần cứng và nguyên liệu chế biến. Tiêu chuẩn dùng cho cả lĩnh vực công và tư nhân, đem đến một hướng dẫn hữu ích cho tất cả các loại hình doanh nghiệp với quy mô nhỏ hay lớn. Đồng thời, tiêu chuẩn cũng hỗ trợ các tổ chức hành chính công, tổ chức chính phủ, các cơ sở giáo dục đào tạo trong việc thúc đẩy sự tăng trưởng “xanh”, phát triển bền vững và sự thịnh vượng.

ISO (International Organization for Standardization) là tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá được thành lập năm 1946 (Thụy Sĩ). Tổ chức ISO này hoạt động trên nhiều lĩnh vực như: văn hoá, khoa học kỹ thuật, kinh tế, môi trường v.v... Ngôn ngữ

sử dụng là tiếng Anh, Pháp, Tây Ban Nha. Đến nay, ISO đã có trên 150 thành viên chính thức. Việt Nam là thành viên chính thức của ISO từ 1977 và được bầu thành viên của hội đồng ISO nhiệm kỳ 1997-1998 và 2001-2002. Hoạt động chủ yếu của ban ISO là chuẩn bị xây dựng và ban hành để áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong nhiều lĩnh vực.

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về quản lý chất lượng được hình thành từ năm 1955 và được soát xét nhiều lần. Đến nay, bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 được chính thức ban hành vào ngày 15/12/2000.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 gồm 4 tiêu chuẩn cốt lõi với mục đích là đảm bảo cung cấp cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ không những đáp ứng được những yêu cầu đã đề ra mà cao hơn nữa là thoả mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. “Bộ ISO 9000 là tập hợp, tổng kết và chuẩn hoá định hướng những thành tựu và kinh nghiệm quản lý chất lượng của nhiều nước, giúp cho việc quản lý các doanh nghiệp, quản lý các định chế công ích một cách có hiệu quả hơn”.

Vi vậy ISO 9000 có thể áp dụng ở bất cứ tổ chức nào, không phân biệt loại hình. Ví dụ: Doanh nghiệp, công ty, dịch vụ công, y tế, giáo dục, v.v...

1.1.4.5. Mô hình CIPO

Chương trình hành động Dakar - 2000 của UNESCO về chất lượng đào tạo của cơ sở được đánh giá qua 10 yếu tố:

- Người học khoẻ mạnh được nuôi dưỡng tốt, được khuyến khích thường xuyên để có động cơ học tập chủ động;
- Giáo viên thành thạo nghề nghiệp và được động viên đúng mức;
- Phương pháp dạy học tích cực;
- Chương trình đào tạo thích hợp với người học và người dạy;
- Trang thiết bị, phương tiện, tài liệu dạy học phù hợp;
- Môi trường dạy học tốt;
- Hệ thống đánh giá chất lượng đào tạo thích hợp;
- Hệ thống quản lý đào tạo tốt;
- Thu hút được nguồn lực của địa phương và cộng đồng;
- Chính sách phù hợp với đào tạo.

Với mười yếu tố trên có thể được sắp xếp trong 3 thành phần cơ bản của đào tạo là đầu vào (Input), quá trình (Process) và đầu ra (Outcome) nằm trong một ngữ cảnh cụ thể (Context). Có thể gọi tắt mô hình đảm bảo chất lượng theo quan điểm này là mô hình CIPO. Chất lượng của cơ sở đào tạo được hình thành từ chất lượng của 3 thành tố đầu vào, quá trình, đầu ra trong một ngữ cảnh cụ thể.

Triết lý QLCL đào tạo theo mô hình CIPO là chất lượng đào tạo của cơ sở đào tạo bao gồm 3 thành tố: đầu vào, quá trình và đầu ra đặt trong ngữ cảnh cụ thể của đơn vị. Mô hình CIPO sẽ là nội dung tham khảo trong quá trình QLCL đào tạo trong quá trình nghiên cứu.

1.2. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ

1.2.1. Các khái niệm

1.2.1.1. Khái niệm đào tạo lái xe ô tô

Đào tạo lái xe ô tô là việc dạy các kỹ năng thực hành, hay kiến thức liên quan đến lĩnh vực lái xe ô tô, để người học lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kỹ năng lái xe ô tô một cách có hệ thống để chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định.

Theo quan điểm của tác giả: “*Đào tạo lái xe ô tô là hoạt động dạy và học tại nơi qui định, các cơ sở dạy nghề, trung tâm đào tạo, nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ lái xe cần thiết cho người học lái xe ô tô để có thể tham gia lưu thông trên đường một cách an toàn*”.

Đào tạo lái xe ô tô là hoạt động đào tạo đặc thù, khác với các loại hình dạy học và đào tạo hàn lâm khác ở những đặc điểm chủ yếu sau :

+ Đào tạo lái xe ô tô là việc làm cần thiết, gắn chặt với cuộc sống hằng ngày của con người vì bất cứ ai cũng phải lái xe tham gia giao thông để đi học, đi làm mỗi ngày đặc biệt trong tình hình giao thông phức tạp như hiện nay.

+ Mục tiêu của đào tạo lái xe ô tô là đào tạo để người học viên trở thành người biết lái xe ô tô an toàn trên đường trong mọi tình huống.

+ Là hoạt động đào tạo nghề mang tính thực hành kỹ thuật cao, thời gian học tập từ 3 đến 5 tháng nhưng yêu cầu chất lượng đối với người học sau khi sát hạch nhận bằng đòi hỏi rất cao.

+ Đối tượng học lái xe ô tô là những người đã trưởng thành, thậm chí đã lớn tuổi.

+ Giáo viên và học viên luôn hoạt động trong trạng thái tâm lý căng thẳng, nguy cơ rủi ro mất an toàn cao.

+ Hình thức đào tạo lái xe rất phong phú và đa dạng, bao gồm: các hạng xe.

1.2.1.2. Khái niệm cơ sở đào tạo lái xe

Cơ sở đào tạo lái xe là do cơ quan có thẩm quyền thành lập, có chức năng đào tạo lái xe và đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật, nghiệp vụ chuyên môn theo quy định hiện hành. Cơ sở đào tạo lái xe ô tô phải phù hợp với quy hoạch của Bộ Giao thông vận tải” [5].

1.2.1.3. Giấy phép lái xe và phân loại giấy phép lái xe ô tô

- Hạng B1 số tự động cấp cho người không hành nghề lái xe để điều khiển các loại xe sau đây:

+ Ô tô chở người đến 9 chỗ ngồi, kể cả chỗ ngồi cho người lái xe;

+ Ô tô tải, kể cả ô tô tải chuyên dùng có trọng tải thiết kế dưới 3500 kg.

- Hạng B1 cấp cho người không hành nghề lái xe để điều khiển các loại xe sau:

+ Ô tô chở người đến 9 chỗ ngồi, kể cả chỗ ngồi cho người lái xe;

+ Ô tô tải, kể cả ô tô tải chuyên dùng có trọng tải thiết kế dưới 3500 kg.

+ Máy kéo kéo một rơ moóc có trọng tải thiết kế dưới 3500 kg.

- Hạng B2 cấp cho người hành nghề lái xe để điều khiển các loại xe sau đây:

+ Ô tô chuyên dùng có trọng tải thiết kế dưới 3500 kg;

+ Các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1.

- Hạng C cấp cho người lái xe để điều khiển các loại xe sau đây:

+ Ô tô tải, kể cả ô tô tải chuyên dùng, ô tô chuyên dùng có trọng tải thiết kế từ 3500 kg trở lên;

+ Máy kéo kéo một rơ moóc có trọng tải thiết kế từ 3500 kg trở lên;

+ Các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2.

- Hạng D cấp cho người lái xe để điều khiển các loại xe sau đây:

+ Ô tô chở người từ 10 đến 30 chỗ ngồi, kể cả chỗ ngồi cho người lái xe;

+ Các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2 và C.

- Hạng E cấp cho người lái xe để điều khiển các loại xe sau đây:

+ Ô tô chở người trên 30 chỗ ngồi;

+ Các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2, C và D.

- Người có giấy phép lái xe các hạng B1, B2, C, D và E khi điều khiển các loại xe tương ứng được kéo thêm một rơ moóc có trọng tải thiết kế không quá 750 kg.

- Hạng F cấp cho người đã có giấy phép lái xe các hạng B2, C, D và E để điều khiển các loại xe ô tô tương ứng kéo rơ moóc có trọng tải thiết kế lớn hơn 750 kg, sơ mi rơ moóc, ô tô khách nối toa, được quy định cụ thể như sau:

+ Hạng FB2 cấp cho người lái xe ô tô để lái các loại xe quy định tại giấy phép lái xe hạng B2 có kéo rơ moóc và được điều khiển các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1 và hạng B2;

+ Hạng FC cấp cho người lái xe ô tô để lái các loại xe quy định tại giấy phép lái xe hạng C có kéo rơ moóc, ô tô đầu kéo kéo sơ mi rơ moóc và được điều khiển các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2, C và hạng FB2;

+ Hạng FD cấp cho người lái xe ô tô để lái các loại xe quy định tại giấy phép lái xe hạng D có kéo rơ moóc và được điều khiển các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2, C, D và FB2;

+ Hạng FE cấp cho người lái xe ô tô để lái các loại xe quy định tại giấy phép lái xe hạng E có kéo rơ moóc và được điều khiển các loại xe: ô tô chở khách nối toa và các loại xe quy định cho giấy phép lái xe hạng B1, B2, C, D, E, FB2, FD.

1.2.2. Dịch vụ đào tạo của cơ sở đào tạo lái xe

- Sản phẩm của đào tạo nghề nghiệp có những đặc trưng như sau:

+ Khách hàng chưa biết đầy đủ chất lượng sản phẩm trước khi mua;

+ Rất khó đánh giá tức thời chất lượng sản phẩm đào tạo;

+ Sản phẩm mua xong không được đền bù nếu bị trục trặc hoặc không phù hợp với yêu cầu của người sử dụng lao động và xã hội;

+ Không có trách nhiệm với dịch vụ bảo trì sau khi đã cấp bằng.

- Khách hàng của cơ sở đào tạo lái xe:

+ Người học lái xe: Khách hàng bên ngoài đầu tiên (người thụ hưởng);

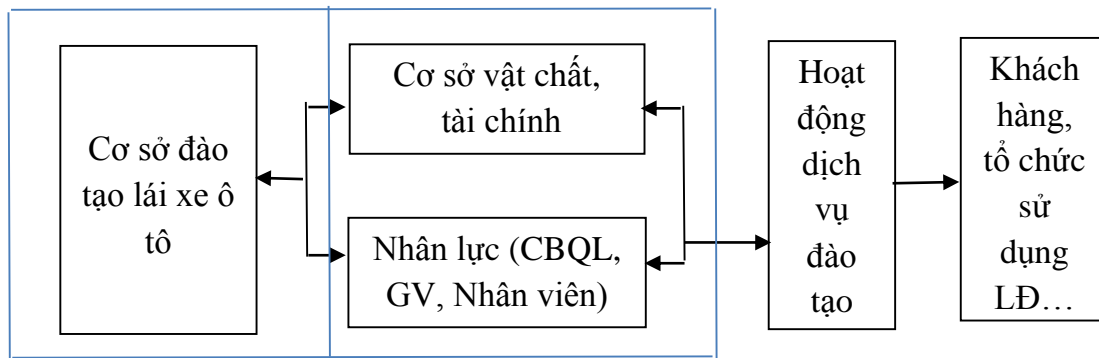
+ Người sử dụng lao động: Khách hàng bên ngoài thứ hai;

+ Cán bộ, giáo viên và nhân viên: Khách hàng bên trong.

- Thương hiệu của cơ sở đào tạo lái xe:

Là những gì tạo nên danh tiếng, hình ảnh cho cơ sở đào tạo lái xe đối với người học, người sử dụng lao động và xã hội. Đó chính là căn cứ để cho mọi người có thể dễ dàng phân biệt, lựa chọn trong thời buổi cạnh tranh như hiện nay.

- Hệ thống cung ứng dịch vụ đào tạo của cơ sở đào tạo lái xe



Sơ đồ 1.2. Mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ đào tạo của cơ sở đào tạo lái xe

Theo NCS, hệ thống cung ứng dịch vụ đào tạo lái xe gồm các yếu tố về vật chất, tài lực và nhân lực, được tổ chức chặt chẽ trong mối quan hệ phối hợp đồng bộ nhằm đảm bảo thực hiện quá trình cung ứng dịch vụ đào tạo một cách có hiệu quả và mục tiêu hướng đến khách hàng.

1.2.3. Các cơ sở pháp lý trong đào tạo nghề lái xe ô tô

- Theo quy định hiện hành, việc quản lý đào tạo lái xe hiện nay do Bộ Lao động Thương Binh và Xã hội quản lý theo các quy định của Luật Giáo dục nghề nghiệp năm 2014;

- Thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH quy định tổ chức đào tạo trình độ sơ cấp; Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH quy định về đào tạo thường xuyên; Thông tư số 30/2010/TT-BLĐTBXH về việc quy định chuẩn giáo viên, giảng viên dạy nghề; Thông tư 40/2015/TT-BLĐTB&XH quy định chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ và chế độ làm việc của nhà giáo dạy trình độ sơ cấp và ngành Giao thông đường bộ quản lý theo quy định của Luật Giao thông đường bộ năm 2008;

- Thông tư 12/2017/TT-BGTVT có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 6 năm 2017 thay thế Thông tư số 58/2015/TT-BGTVT ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Ngoài ra có các Nghị định của Chính phủ và một số quy định trong công tác đào tạo còn liên quan đến Bộ Y tế, Bộ Tài chính, các Thông tư liên tịch, cụ thể như: Nghị định số 65/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 07 năm 2016 của Chính phủ quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đào tạo lái xe ô tô và dịch vụ sát hạch lái xe; Thông tư liên tịch số 72/2011/TTLT-BTC-BGTVT ngày 27 tháng 5 năm 2011 của liên Bộ Tài chính

và Giao thông vận tải hướng dẫn cơ chế quản lý tài chính đào tạo lái xe cơ giới đường bộ; Thông tư số 23/2013/TT-BTC ngày 27 tháng 02 năm 2013 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ; Thông tư liên tịch số 24/2015/TTLT-BYT-BGTVT ngày 21 tháng 8 năm 2015 của liên Bộ Y tế - Giao thông vận tải Quy định về tiêu chuẩn sức khỏe của người lái xe, việc khám sức khỏe định kỳ đối với người lái xe ô tô và quy định về cơ sở y tế khám sức khỏe cho người lái xe.

1.3. NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ

1.3.1. Tiêu chí kiểm định và đánh giá chất lượng cơ sở dạy nghề lái xe ô tô

Theo Thông tư số 19/2010/TT-BLĐTBXH của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, quy định hệ thống tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm định và đánh giá chất lượng các cơ sở dạy nghề có 9 tiêu chí sau [6]:

Tiêu chí 1: Mục tiêu và nhiệm vụ

+ Mục tiêu, nhiệm vụ của cơ sở dạy nghề được xác định rõ ràng, cụ thể, được cấp có thẩm quyền phê duyệt và công bố công khai.

+ Mục tiêu, nhiệm vụ, định hướng phát triển của cơ sở dạy nghề gắn với quy hoạch và được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu nhân lực của địa phương.

Tiêu chí 2: Tổ chức và quản lý

+ Cơ sở dạy nghề có các văn bản quy định về tổ chức, quản lý và được rà soát, đánh giá, bổ sung, điều chỉnh.

+ Có cơ cấu tổ chức hợp lý, phù hợp với quy định của Nhà nước cũng như với các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển của cơ sở dạy nghề và hoạt động có hiệu quả.

+ Các tổ chức chính trị, xã hội, đoàn thể có đóng góp tích cực vào hoạt động của cơ sở dạy nghề.

Tiêu chí 3: Hoạt động dạy và học

+ Hoạt động dạy nghề phải thực hiện nghiêm túc công tác tuyển sinh theo quy định, đảm bảo công bằng, khách quan, công khai.

+ Thực hiện đa dạng hóa các phương thức tổ chức đào tạo đáp ứng nhu cầu học tập của người học và đơn vị sử dụng lao động.

+ Có kế hoạch đào tạo, giám sát chặt chẽ, bảo đảm thực hiện kế hoạch đào tạo đúng tiến độ, có hiệu quả và tổ chức dạy nghề theo đúng chương trình đào tạo.

+ Thực hiện phương pháp dạy học theo hướng tích cực hóa người học; đánh giá nghiêm túc kết quả học tập đảm bảo công bằng khách quan phù hợp.

+ Có đủ hệ thống sổ sách, biểu mẫu theo dõi kết quả học tập, rèn luyện của người học; được ghi chép đầy đủ, kịp thời, chính xác, lưu trữ an toàn, thuận tiện cho việc theo dõi, quản lý và tra cứu; báo cáo đầy đủ cho cấp quản lý trực tiếp và cơ quan quản lý nhà nước.

Tiêu chí 4: Giáo viên và cán bộ quản lý

+ Đội ngũ giáo viên đủ về số lượng, phù hợp về cơ cấu nghề đào tạo.

+ Đội ngũ giáo viên đạt chuẩn theo quy định đáp ứng yêu cầu giảng dạy.

+ Đội ngũ giáo viên thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ và đảm bảo chất lượng.

+ Cơ sở dạy nghề có kế hoạch, chính sách khuyến khích giáo viên học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng nghề.

+ Cán bộ quản lý có trình độ, năng lực và phẩm chất.

+ Các phòng hoặc bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ của cơ sở dạy nghề có đủ cán bộ quản lý và nhân viên; cán bộ quản lý, nhân viên đạt chuẩn chức danh, đáp ứng yêu cầu quản lý và được học tập bồi dưỡng nâng cao trình độ.

Tiêu chí 5: Chương trình, giáo trình

+ Có đủ chương trình dạy nghề cho các nghề đào tạo tại cơ sở dạy nghề; từng chương trình dạy nghề theo quy định hiện hành.

+ Chương trình dạy nghề được xây dựng, điều chỉnh phù hợp với kỹ thuật, công nghệ sản xuất, kinh doanh, dịch vụ; có sự tham gia của các chuyên gia.

+ Hàng năm lấy ý kiến nhận xét, đánh giá của người sử dụng lao động, người tốt nghiệp đã đi làm về chương trình dạy nghề.

+ Có đủ giáo trình và thường xuyên rà soát sửa đổi bổ sung.

+ Giáo trình được xây dựng, sửa đổi, bổ sung đáp ứng yêu cầu về nội dung, phương pháp và hình thức đào tạo của chương trình dạy nghề.

+ Giáo trình thuận lợi cho việc áp dụng các phương pháp dạy học tích cực hóa người học.

Tiêu chí 6: Thư viện

+ Thư viện có đủ chương trình, giáo trình; có sách báo, tạp chí phù hợp với các nghề đào tạo.

Tiêu chí 7: Cơ sở vật chất, thiết bị, đồ dùng dạy học

+ Địa điểm của cơ sở dạy nghề thuận tiện cho các hoạt động dạy và học, các hoạt động khác của cơ sở dạy nghề.

+ Hệ thống phòng học, xưởng thực hành và hạ tầng kỹ thuật đáp ứng các hoạt động dạy học, thực hành theo nghề, quy mô đào tạo của cơ sở dạy nghề.

+ Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý.

+ Đảm bảo chủng loại, số lượng và chất lượng thiết bị cho thực hành.

Tiêu chí 8: Quản lý tài chính

+ Có đủ các nguồn tài chính để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ dạy nghề của cơ sở dạy nghề.

+ Kế hoạch tài chính, quản lý tài chính đúng theo quy định của Nhà nước, công khai, minh bạch.

+ Cơ sở dạy nghề có đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn tài chính và chấp hành chế độ thanh tra, kiểm tra, kiểm toán tài chính.

Tiêu chí 9: Các dịch vụ cho người học nghề

+ Đảm bảo mọi người học được thông tin đầy đủ về nghề đào tạo, chương trình, kế hoạch đào tạo, các quy định của trung tâm dạy nghề và các điều kiện khác.

+ Tổ chức thông tin thị trường lao động và giới thiệu việc làm cho người học.

1.3.2. Quản lý điều kiện, tiêu chuẩn kỹ thuật và nguồn lực đầu vào của cơ sở đào tạo lái xe

1.3.2.1. Phòng học, trang thiết bị giảng dạy

Cơ sở đào tạo lái xe ô tô phải có đủ các phòng học chuyên môn: Pháp luật giao thông đường bộ, Cấu tạo và sửa chữa thông thường, Kỹ thuật lái xe, Nghiệp vụ vận tải, Đạo đức người lái xe bố trí tập trung và phòng học Thực tập bảo dưỡng sửa chữa. Ngoài ra phải trang bị thiết bị nghe nhìn, đèn chiếu và các mô hình học cụ đầy đủ theo qui định để phục vụ công tác đào tạo.

1.3.2.2. Tiêu chuẩn giáo viên

- ***Tiêu chuẩn chung giáo viên dạy lái xe:*** Có phẩm chất, tư cách đạo đức tốt; Có đủ sức khoẻ theo quy định; Có chứng chỉ đào tạo sư phạm, trừ trường hợp đã tốt nghiệp các trường cao đẳng, đại học sư phạm kỹ thuật.

- **Tiêu chuẩn giáo viên dạy lý thuyết:** Ngoài tiêu chuẩn chung quy định trên, còn phải bảo đảm các tiêu chuẩn sau: Có bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên một trong các chuyên ngành luật, công nghệ ô tô, công nghệ kỹ thuật ô tô, lắp ráp ô tô hoặc các ngành nghề khác có nội dung đào tạo chuyên ngành ô tô chiếm 30% trở lên; có trình độ A về tin học trở lên; Giáo viên dạy môn Pháp luật giao thông đường bộ phải có giấy phép lái xe ô tô; giáo viên dạy môn Kỹ thuật lái xe phải có giấy phép lái xe hạng tương ứng hạng xe đào tạo trở lên.

- **Tiêu chuẩn giáo viên dạy thực hành:** Ngoài tiêu chuẩn có phẩm chất, tư cách đạo đức; có đủ sức khỏe; có chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm, còn phải bảo đảm các tiêu chuẩn sau: Có bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên hoặc có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy trình độ sơ cấp (trừ giáo viên đã được cấp giấy chứng nhận dạy thực hành lái xe); Giáo viên dạy lái xe ô tô phải có giấy phép lái xe hạng tương ứng hoặc cao hơn hạng xe đào tạo, nhưng không thấp hơn hạng B2; thời gian hành nghề lái xe của giáo viên dạy các hạng B1, B2 từ 03 năm trở lên; thời gian hành nghề lái xe của giáo viên dạy các hạng C, D, E và F từ 05 năm trở lên; Đã qua tập huấn về nghiệp vụ dạy thực hành lái xe theo hướng dẫn của Tổng cục Đường bộ Việt Nam và được cấp giấy chứng nhận giáo viên dạy thực hành lái xe theo mẫu quy định.

1.3.2.3. Xe tập lái

+ Có đủ xe tập lái các hạng tương ứng với lưu lượng đào tạo ghi trong giấy phép đào tạo lái xe;

+ Thuộc sở hữu của cơ sở đào tạo lái xe. Có thể sử dụng xe hợp đồng thời hạn từ 01 năm trở lên với số lượng không vượt quá 50% số xe sở hữu cùng hạng tương ứng của cơ sở đào tạo;

+ Cơ sở đào tạo lái xe ô tô phải có xe số tự động (thuộc sở hữu hoặc hợp đồng), bảo đảm số giờ tập lái theo nội dung, chương trình đào tạo;

+ Ô tô tải được đầu tư mới để dạy lái xe các hạng B1, B2 phải là xe có trọng tải từ 1.000 kg trở lên với số lượng không quá 30% tổng số xe tập lái cùng hạng của cơ sở đào tạo;

+ Có giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường phương tiện giao thông cơ giới đường bộ còn hiệu lực;

+ Có hệ thống phanh phụ bố trí bên ghế ngồi của giáo viên dạy thực hành lái xe, kết cấu chắc chắn, thuận tiện, an toàn, bảo đảm hiệu quả phanh trong quá trình sử dụng;

- + Thùng xe phải có mui che mưa, nắng và ghế ngồi chắc chắn cho người học;
- + Hai bên cánh cửa hoặc hai bên thành xe, kể cả xe hợp đồng phải ghi tên cơ sở đào tạo, cơ quan quản lý trực tiếp và điện thoại liên lạc theo mẫu quy định;
- + Ô tô phải có 02 biển “TẬP LÁI” theo mẫu quy định.
- + Có giấy phép xe tập lái do Tổng cục Đường bộ Việt Nam hoặc Sở Giao thông vận tải cấp.

1.3.2.4. Sân tập lái

- + Thuộc quyền sử dụng của cơ sở đào tạo lái xe. Nếu thuê sân tập lái phải có hợp đồng với thời hạn bằng hoặc dài hơn thời hạn của giấy phép đào tạo lái xe;
- + Cơ sở đào tạo lái xe ô tô có lưu lượng đào tạo 1.000 học viên trở lên phải có ít nhất 02 sân tập lái xe, bảo đảm diện tích mỗi sân theo quy định;
- + Sân tập lái ô tô phải có đủ hệ thống biển báo hiệu đường bộ, đủ tình huống các bài học theo nội dung chương trình đào tạo. Kích thước các hình tập lái phù hợp tiêu chuẩn Trung tâm sát hạch lái xe đối với từng hạng xe tương ứng;
- + Mặt sân có cao độ và hệ thống thoát nước bảo đảm không bị ngập nước; bề mặt các làn đường và hình tập lái trong sân được thảm nhựa hoặc bê tông xi măng, có đủ vạch sơn kẻ đường và hình các bài tập lái được bó vỉa;
- + Có diện tích cây xanh; nhà chờ có ghế ngồi cho học viên học thực hành.
- Diện tích tối thiểu của sân tập lái
- + Đào tạo các hạng B1 và B2 : 8.000 m²;
- + Đào tạo đến hạng C : 10.000 m²;
- + Đào tạo đến các hạng D, E và F : 14.000 m².

1.3.2.5. Đường tập lái

Đường giao thông công cộng do Tổng cục Đường bộ Việt Nam hoặc Sở Giao thông vận tải quy định cho cơ sở đào tạo để dạy lái xe phải có đủ các tình huống giao thông phù hợp với nội dung chương trình đào tạo, như: đường bằng, đường hẹp, đường dốc, đường vòng, qua cầu, đường phố, thị xã, thị trấn đông người. Tuyến đường tập lái (kể cả đường thuộc địa bàn tỉnh khác) phải được ghi rõ trong giấy phép xe tập lái [4].

1.3.3. Quản lý về mục tiêu, chương trình đào tạo lái xe ô tô

1.3.3.1. Mục tiêu đào tạo lái xe ô tô

Đào tạo người lái xe ô tô nắm được các quy định của pháp luật về giao thông đường bộ, có đạo đức nghề nghiệp, có kỹ năng điều khiển phương tiện tham gia giao thông an toàn.

1.3.3.2. Yêu cầu đào tạo lái xe ô tô

+ Nắm vững các quy định của pháp luật giao thông đường bộ và hệ thống biển báo hiệu đường bộ Việt Nam; trách nhiệm của người lái xe trong việc tự giác chấp hành pháp luật về trật tự an toàn giao thông đường bộ.

+ Nắm được tác dụng, cấu tạo và nguyên lý làm việc của các cụm, hệ thống chính trên xe ô tô thông dụng và một số phương tiện khác; biết một số đặc điểm kết cấu của ô tô hiện đại;

+ Nắm được yêu cầu kỹ thuật của công tác kiểm tra, bảo dưỡng thường xuyên; biết được chế độ bảo dưỡng định kỳ, kiểm tra điều chỉnh và sửa chữa được các hỏng hóc thông thường ô tô trong quá trình hoạt động trên đường.

+ Nắm được trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền lợi của người lái xe; các thủ tục, phương pháp giao nhận, chuyên chở hàng hoá, phục vụ hành khách trong quá trình vận tải.

+ Điều khiển được phương tiện ghi trong giấy phép lái xe ô tô tham gia giao thông an toàn trên các loại địa hình, trong các điều kiện thời tiết khác nhau, xử lý các tình huống để phòng tránh tai nạn giao thông.

1.3.3.3. Chương trình đào tạo

Đối với các hạng xe đào tạo mới, thời gian đào tạo

+ Hạng B1: Xe số tự động 476 giờ (lý thuyết: 136, thực hành lái xe: 340); Xe số cơ khí 566 giờ (lý thuyết: 136, thực hành lái xe: 420);

+ Hạng B2: 588 giờ (lý thuyết: 168, thực hành lái xe: 420);

+ Hạng C : 920 giờ (lý thuyết: 168, thực hành lái xe: 752).

Bảng 1.1. Chương trình và phân bổ thời gian đào tạo GPLX hạng B1, B2 và C

Số TT	Chương trình đào tạo	Đơn vị tính	Hạng giấy phép lái xe			
			Hạng B1		Hạng B2	Hạng C
			Số tự động	Số cơ khí		
1	Pháp luật giao thông đường bộ	giờ	90	90	90	90
2	Cấu tạo và sửa chữa thông thường	giờ	8	8	18	18
3	Nghiệp vụ vận tải	giờ	-	-	16	16
4	Đạo đức người lái xe và văn hóa giao thông	giờ	14	14	20	20
5	Kỹ thuật lái xe	giờ	24	24	24	24
6	- Tổng số giờ học thực hành lái xe/1 xe tập lái	giờ	320	420	420	752
		giờ	68	84	84	94
	- Số giờ thực hành lái xe/học viên	km	1000	1100	1100	1100
	- Số km thực hành lái xe/học viên	học viên	5	5	5	8
	- Số học viên bình quân/1 xe tập lái	viên				
7	Số giờ học/học viên/khoá đào tạo	giờ	204	220	252	262
8	Tổng số giờ một khoá đào tạo	giờ	476	556	588	920
THỜI GIAN ĐÀO TẠO						
1	Ôn và kiểm tra kết thúc khoá học	ngày	3	4	4	4
2	Số ngày thực học	ngày	59,5	69,5	73,5	115
3	Số ngày nghỉ lễ, khai bết giảng	ngày	14	15	15	21
4	Cộng số ngày/khoá đào tạo	ngày	76,5	88,5	92,5	140

(Nguồn: Bộ Giao thông vận tải)

Đối với đào tạo nâng hạng GPXL

- + Hạng B1 (số tự động) B1: 120 giờ (lý thuyết: 00, thực hành lái xe: 120);
- + Hạng B1 lên B2 : 94 giờ (lý thuyết: 44, thực hành lái xe: 50);
- + Hạng B2 lên C : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng C lên D : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng D lên E : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng B2 lên D : 336 giờ (lý thuyết: 56, thực hành lái xe: 280);
- + Hạng C lên E : 336 giờ (lý thuyết: 56, thực hành lái xe: 280);
- + Hạng B2, D, E lên F tương ứng: 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng C, D, E lên FC: 272 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 224).

Bảng 1.2. Chương trình và phân bổ thời gian đào tạo GPLX các lớp nâng hạng

Số TT	Chương trình đào tạo	Đơn vị tính	Hạng giấy phép lái xe								
			B1 lên B1	B1 lên B2	B2 lên C	C lên D	D lên E	B2, C, D, E lên F	B2 lên D	C lên E	
1	Pháp luật giao thông đường bộ	giờ	-	16	16	16	16	16	16	20	20
2	Kiến thức mới về xe nâng hạng	giờ	-	-	8	8	8	8	8	8	8
3	Nghiệp vụ vận tải	giờ	-	16	8	8	8	8	8	8	8
4	Đạo đức người lái xe và văn hóa giao thông	giờ	-	12	16	16	16	16	16	20	20
5	Tổng số giờ học thực hành lái xe/1 xe tập lái	giờ	120	50	144	144	144	144	144	280	280
	- Số giờ thực hành lái xe/học viên	giờ	24	10	18	18	18	18	18	28	28
	- Số km thực hành lái xe/học viên	km	340	150	240	240	240	240	240	380	380
	- Số học viên/1 xe tập lái	học viên	5	5	8	8	8	8	8	10	10
6	Số giờ học/học viên/ khoá đào tạo	giờ	24	54	66	66	66	66	66	84	84
7	Tổng số giờ một khoá học	giờ	120	94	192	192	192	192	192	336	336
THỜI GIAN ĐÀO TẠO											
1	Ôn và kiểm tra kết thúc khoá học	ngày	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	Số ngày thực học	ngày	15	12	24	24	24	24	24	42	42
3	Số ngày nghỉ lễ, khai bết giảng	ngày	2	2	4	4	4	4	4	8	8
4	Cộng số ngày/khoá học	ngày	18	16	30	30	30	30	30	52	52

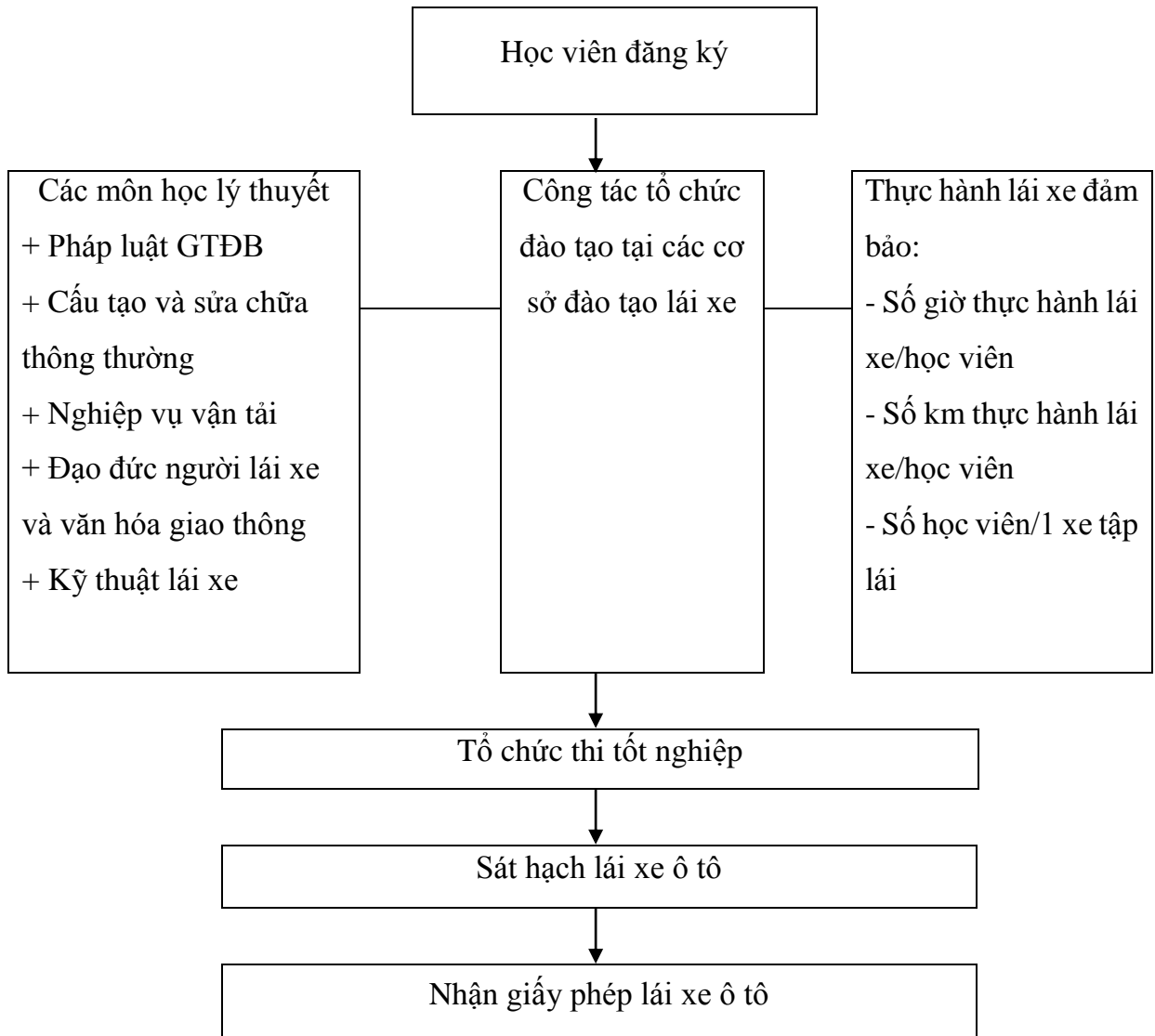
*(Nguồn: Bộ Giao thông vận tải)***1.3.3.4. Giáo trình giảng dạy lái xe**

- + Giáo trình Đạo đức người lái xe ô tô
- + Giáo trình Cấu tạo và sửa chữa thông thường lái xe ô tô
- + Giáo trình Nghiệp vụ vận tải

- + Giáo trình Kỹ thuật lái xe ô tô
 - + Giáo trình Pháp luật giao thông đường bộ
- Tổng cục Đường bộ Việt Nam ban hành năm 2011

1.3.4. Quản lý chất lượng về quy trình đào tạo và sát hạch lái xe ô tô

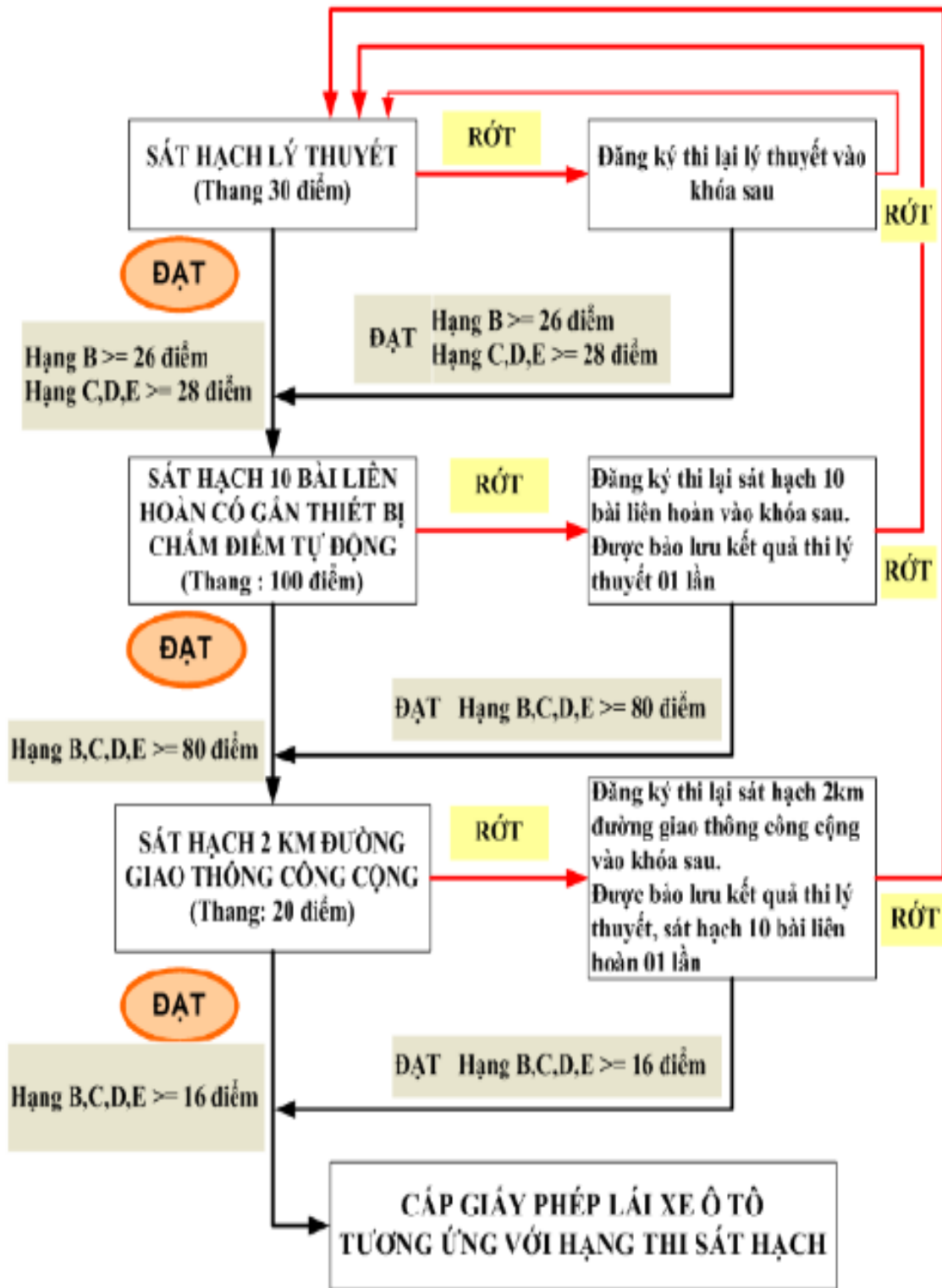
1.3.4.1. Quy trình đào tạo



Sơ đồ 1.3. Quy trình đào tạo lái xe ô tô

(Nguồn: Tập hợp của tác giả)

1.3.4.2. Quy trình sát hạch lái xe ô tô

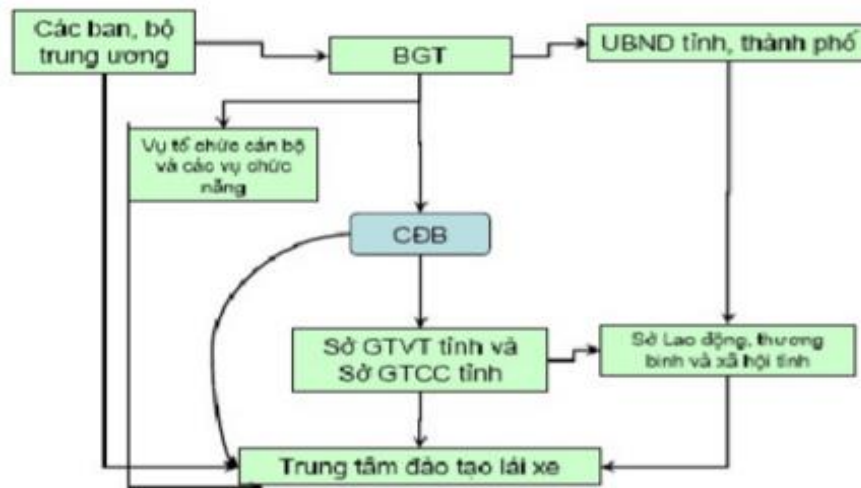


Sơ đồ 1.4. Quy trình sát hạch lái xe ô tô

(Nguồn: Bộ Giao thông vận tải)

1.3.4.3. Quản lý đào tạo lái xe

Theo quy định hiện hành, việc quản lý đào tạo lái xe hiện nay do hai ngành là Lao động - Thương binh xã hội quản lý theo các quy định của Luật Giáo dục nghề nghiệp và ngành Giao thông đường bộ quản lý theo quy định của Luật Giao thông đường bộ. Trong thời gian qua, Tổng cục Đường bộ Việt Nam và Tổng cục dạy nghề nay là Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Sở Giao thông vận tải và Sở Lao động - Thương binh xã hội ở các tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương đã có sự phối hợp chặt chẽ trong việc kiểm tra, cấp giấy phép đào tạo; yêu cầu các cơ sở đào tạo công bố kế hoạch đào tạo và học phí; kiểm tra giám sát các cơ sở đào tạo về thực hiện các quy định của pháp luật và kế hoạch, nội dung, chương trình đào tạo.



Sơ đồ 1.5. Cơ cấu chung về quản lý đào tạo lái xe

(Nguồn: VRSP – “Dự án An toàn Đường bộ Việt Nam”)

1.4. THỰC TIỄN VÀ KINH NGHIỆM ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI

1.4.1. Tại một số nước Châu Âu

Bằng lái xe cơ giới đầu tiên trên thế giới ra đời năm 1888, được Chính phủ Đức cấp cho kỹ sư Karl Benz để ông có thể lái chiếc ô tô vừa được sáng chế đầu tiên Motorwagen trên đường. Đến năm 1910, quy mô cấp bằng lái mở rộng ra toàn nước Đức. Trong thế kỷ XX, tất cả các nước châu Âu đã làm theo mô hình đào tạo, thi bằng lái ở Đức. Khu vực Bắc Mỹ cũng áp dụng mô hình đào tạo, thi bằng lái của Đức vào năm 1910 sau khi tình trạng thương vong vì tai nạn giao thông do ô tô gây ra tăng cao. Bang New York (Mỹ) là nơi cấp bằng lái đầu tiên trong khu vực [54] [56] [67].

Tại Đức, một học viên chỉ có thể học cách lái xe tại một trường học lái xe. Một học viên phải tuân theo ít nhất 28 bài học lý thuyết và 36 bài học thực tế tại một trường học lái xe. Trong đào tạo thực tế, ít nhất là 4 giờ trên đường cao tốc và 3 giờ ban đêm lái xe là bắt buộc. Sau khi hoàn thành việc giờ đào tạo tối thiểu, các học viên có được một chứng chỉ đào tạo của mình từ học lái xe. Nó không phải là cần thiết để chỉ ra trên chiếc xe mà người lái xe là một học viên. Trong thời gian tập huấn, các giáo viên có trách nhiệm pháp lý cho chiếc xe. Học viên phải vượt qua một lý thuyết và thử nghiệm thực tế để có được một giấy phép lái xe. Tuổi tối thiểu để có được một giấy phép lái xe là 18.

Tại Anh, người được cấp bằng lái xe tạm thời khi 16 tuổi song để được tham dự khóa đào tạo kỹ năng lái xe, tất cả công dân phải chờ đủ 17 tuổi trở lên. Với bằng lái tạm thời, người lái phải đeo biển L-plate và có sự giám sát của một lái xe khác 21 tuổi hoặc nhiều hơn.

Tại Anh, một học viên có hai khả năng để học cách lái xe: Một là, lý thuyết và thực tập tại một trường học lái xe; Hai là, lý thuyết và thực tập với một giám sát viên không chuyên nghiệp. Trong hệ thống 1 và 2, nó cũng có thể bắt đầu việc đào tạo lý thuyết tại cơ sở đào tạo công lập hay ở nhà. Học viên ở cả hai hệ thống mất trung bình khoảng 5-10 giờ đào tạo lý thuyết và khoảng 30-35 giờ thực tập và số lượng các bài học thực tế thay đổi theo tuổi tác của ứng viên. Học viên phải vượt qua một lý thuyết và thử nghiệm thực tế để có được một giấy phép lái xe. Tuổi tối thiểu để có được một giấy phép lái xe là 17. Sau khi đã có được giấy phép lái xe, với bằng lái tạm thời, người lái phải đeo biển L-plate và có sự giám sát của một lái xe khác 21 tuổi hoặc nhiều hơn. Thi lý thuyết là bắt buộc và chứng chỉ này có thời hạn 2 năm trong thời gian bạn thi thực hành, khi đã đỗ thực hành, các lái xe được cấp bằng chính thức. Chính vì những quy định gắt gao này nên tỷ lệ đỗ sát hạch tại Anh hiện tại chỉ ở mức 47%. Hệ thống này được kết hợp với một hệ thống điểm phạt. Trong thời hạn thử một trình điều khiển mới làm quen không được phép có nhiều hơn 6 điểm phạt. Nếu trình điều khiển vượt quá số lượng tối đa 6 điểm phạt trong vòng hai năm đầu tiên sau khi được các giấy phép lái xe, giấy phép sẽ bị thu hồi. Anh ta hoặc cô được trả lại cho người học vị, nơi mà người đó một lần nữa phải xin giấy phép tạm thời, chịu sự hạn chế áp dụng đối với học lái xe và phải vượt qua các lý thuyết và các bài kiểm tra thực tế một lần nữa.

Tại Pháp, Người điều khiển xe khi đủ 16 tuổi, nhưng sẽ cần đăng ký học tại trường đào tạo lái xe và hoàn thành đủ 20 giờ thực hành, trước khi thi lý thuyết. Sau đó, các thí sinh đỗ kỳ thi sát hạch sẽ được cấp bằng lái xe thời hạn 3 năm, có sự giám sát của người lớn. Bài thi thực hành chỉ được tiến hành khi thí sinh 18 tuổi trở lên và đã lái được 3.000 km với sự giám sát của người trưởng thành. Bên cạnh đó, tốc độ tối đa cho phép là 109 km/h trên đường cao tốc.

Tại Phần Lan, người thi bằng lái xe phải tham gia cả bài thi vào mùa hè và vào mùa đông. Cần tối thiểu 2 năm để sở hữu bằng lái xe đầy đủ, không bị hạn chế. Học viên phải học cách xử lý trong trường hợp xe bị trượt trên đường trơn và lái xe vào ban đêm. Có tới 2 bài thi khác nhau, một vào mùa hè và một vào mùa đông. Sẽ cần khoảng 20 giờ học lý thuyết và 30 giờ thực hành.

Tại Hungary, học viên chỉ có thể học lái xe tại một trường học lái xe. Một học viên phải tuân theo tối thiểu 28 giờ đào tạo lý thuyết và 29 giờ thực tập và sau đó phải vượt qua một lý thuyết và thử nghiệm thực tế để có được một giấy phép lái xe. Tuổi tối thiểu để có được một giấy phép lái xe là 18. Sau khi nhận được giấy phép lái xe, người lái xe người mới là đối tượng của một hệ thống cấp phép tập sự, mà kéo dài trong hai năm. Trong hai năm đầu tiên sau khi nhận được giấy phép lái xe, một người lái xe mới không được phép để kéo một trailer. Sau hai năm, giấy phép tự động biến thành một giấy phép đầy đủ. Tuy nhiên, nếu người giữ giấy phép lái xe vi phạm giao thông nghiêm trọng trong thời gian tập sự của mình, giai đoạn này có thể kéo dài trong một năm. Một lần kéo dài như vậy có thể được thực hiện hai lần.

1.4.2. Mỹ, Coloombia và Úc

Tại Mỹ, do đặc thù hệ thống chính trị của Mỹ nên các điều luật lái xe cũng thay đổi theo từng bang. Ở một số bang như Kansas hay Idaho, quy định chung là tất cả thí sinh phải hoàn thành chương trình đào tạo 6 tháng trước khi được phép lái xe trên đường và với sự giám sát của một người 21 tuổi hoặc nhiều hơn. Thậm chí, Mỹ cũng đặt ra các quy định nghiêm ngặt về số hành khách được phép đi cùng xe cũng như lệnh giới nghiêm về lái xe đêm muộn.

Tại Colombia, người học phải đăng ký tham gia chương trình có tên gọi GRAD (Tích lũy kinh nghiệm cho lái xe trưởng thành) và bạn phải đỗ bài sát hạch về điều luật lái xe, biển báo, quy tắc an toàn giao thông khi muốn được cấp giấy phép

lái xe. Sau đó, bạn có thể bắt đầu khóa đào tạo kỹ năng kéo dài 40 giờ trước khi tham dự kỳ thi cấp bằng tạm thời, khi đã đủ 17 tuổi, hoặc 6 tháng sau khi được cấp bằng lái tạm thời, các thí sinh được xem như đủ tiêu chuẩn dự thi sát hạch chính thức.

Tại Úc, người học sẽ phải trải qua một quá trình đào tạo để được cấp bằng lái xe. Đầu tiên là giấy phép cho người học đủ 16 tuổi trở lên, tiếp đến là giấy phép giới hạn ở một số nội dung, và sau đó là bằng lái xe tập sự. Bằng này có hiệu lực khoảng 2 năm trước khi bạn tham dự kỳ thi sát hạch chính thức. Các tay lái mới phải ghi lại số giờ học đã tham gia cùng người hướng dẫn để bảo đảm đã đạt đủ số giờ quy định. Song điều đó không có nghĩa bạn đã đủ điều kiện lái xe an toàn bởi trên thực tế, số vụ tai nạn giao thông tại Úc vẫn tăng cao. Do vậy, lời khuyên đưa ra vẫn là cần thực hành nhiều hơn nữa.

1.4.3. Thái Lan, Ấn độ và Singapo

Ở Thái Lan: Người muốn có bằng lái nhất thiết phải đăng ký học tại trường dạy lái và thi, không có chuyện tự học rồi chỉ đăng ký thi. Tuy nhiên, quá trình học và thi tương đối đơn giản, chỉ gói gọn trong hai ngày. Ngày một, sau khi vượt qua vòng kiểm tra thị lực và khả năng phản ứng của cơ thể, học viên bắt đầu học lý thuyết trong 4 giờ sau đó tiến hành thi. Ai thi rớt sẽ thi lại luôn trong ngày. Trong vòng ba tháng sau khi đậu lý thuyết, học viên phải đăng ký một ngày thi thực hành, nếu không vượt qua phần nào trong quá trình thi thực hành, học viên chỉ cần thi lại phần đó.

Ở Tại Ấn Độ, người muốn lấy bằng trước hết phải trải qua một kỳ thi lý thuyết qua hình thức vấn đáp hoặc viết tùy theo từng bang. Nếu đậu họ sẽ được cấp một bằng lái tạm thời có hiệu lực sáu tháng, đủ điều kiện điều khiển xe trên đường và tối đa sau sáu tháng, họ phải đăng ký thi thực hành để được cấp bằng lái lâu dài. Bằng lái Ấn Độ có hiệu lực trong vòng năm năm, bằng lái thương mại (dành cho các tài xế chuyên lái xe kinh doanh) chỉ có hiệu lực trong ba năm.

Tại Singapore, người muốn có bằng trước hết phải đăng ký học luật giao thông ở trường dạy lái, nếu thi đậu sau đó mới bắt đầu học lái và đậu hết hai kỳ thi, học viên sẽ được cấp bằng. Tuy nhiên, người sở hữu sẽ trải qua một năm thử thách, nếu vi phạm tới 12 lỗi giao thông trong năm này bằng lái sẽ bị tịch thu lại.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trên cơ sở tổng hợp và phân tích lý luận và thực tiễn về công tác QLCL đào tạo nói chung và QLCL đào tạo lái xe ô tô nói riêng, một số phân tích, nhận xét, đánh giá tác giả kết luận lại như sau:

Tiếp cận những quan điểm về các khái niệm chất lượng và quản lý chất lượng đào tạo, từ những khái niệm đó đã đưa ra nội dung cơ bản của QLCL được hiểu là quản lý các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nhưng có hướng đến các mục tiêu cụ thể.

Đưa ra các cấp độ trong QLCL gồm kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và QLCL tổng thể. Các mô hình QLCL gồm mô hình các yếu tố tổ chức, mô hình tổ chức QLCL Châu Âu, mô hình tổng thể quá trình đào tạo và mô hình CIPO. Đưa ra các cơ sở pháp lý trong đào tạo lái xe ô tô và quy trình đào tạo và sát hạch lái xe ô tô.

Phân tích nội dung QLCL đào tạo nghề lái xe ô tô qua các tiêu chí kiểm định và đánh giá chất lượng cơ sở đào tạo nghề lái xe với các tiêu chí mục tiêu và nhiệm vụ, tổ chức và quản lý, hoạt động dạy và học, giáo viên và đội ngũ quản lý, chương trình giáo trình, thư viện, cơ sở vật chất thiết bị đồ dùng dạy học, quản lý tài chính, dịch vụ cho người học.

Đánh giá kinh nghiệm thực tiễn về đào tạo và cấp GPLX một số nước trên thế giới như tại Thái Lan, Ấn Độ, Singapore, Mỹ, Anh, Colombia, Pháp, Úc, Phần Lan, Hungary, Đức.

CHƯƠNG 2

ĐẶC ĐIỂM CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ Ở ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU BÌNH TRỊ THIÊN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. ĐẶC ĐIỂM CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

2.1.1. Tổng quan về cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở Việt Nam

Trước năm 2001, các cơ sở đào tạo lái xe ô tô trong toàn quốc chỉ có loại hình cơ sở của nhà nước do các Bộ, ngành, địa phương và một số doanh nghiệp lớn của Nhà nước thành lập và quản lý về nhân sự và cơ sở vật chất. Thời điểm năm 2001, cả nước có 148 cơ sở đào tạo lái xe ô tô với tổng lưu lượng là 35.650 học viên, cơ sở vật chất của các cơ sở đào tạo lái xe ô tô rất thiếu thốn và lạc hậu, sân bãi tập lái chủ yếu là sân đất hoặc sân cấp phối, xe tập lái cũ kỹ chất lượng kém, đội ngũ giáo viên chưa đạt chuẩn.

Báo cáo đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao hiệu lực quản lý về đào tạo sát hạch lái xe của Bộ Giao thông vận tải [1], cả nước có 316 cơ sở đào tạo lái xe ô tô với tổng lưu lượng đào tạo lên tới 170.000 học viên thuộc các Bộ, ngành, địa phương quản lý, cụ thể như sau:

- 11 cơ sở thuộc Bộ Giao thông vận tải;
- 38 cơ sở thuộc Bộ Quốc phòng;
- 11 cơ sở thuộc Bộ Công an;
- 09 cơ sở thuộc Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn;
- 03 cơ sở thuộc Bộ Xây dựng;
- 02 cơ sở thuộc Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch;
- 90 cơ sở thuộc ngành Giao thông vận tải, Lao động – Thương binh và Xã hội,

Giáo dục đào tạo;

- 19 cơ sở thuộc UBND cấp huyện trở lên;
- 06 cơ sở thuộc các tổ chức chính trị, xã hội: Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Hội kỹ sư cơ khí ô tô, Hiệp hội Vận tải ô tô Việt Nam;
- 125 cơ sở đào tạo lái xe tư thực.

Qua quá trình phát triển cơ sở đào tạo lái xe ô tô từ năm 2001 đến nay xu hướng cơ sở đào tạo lái xe ô tô công lập chuyển sang bán công, số cơ sở hình thành mới tăng

nhanh. Điều này là do kết quả thực hiện chủ trương xã hội hóa đào tạo lái xe, đã huy động được nguồn lực của xã hội, nhiều cơ sở đào tạo mới được thành lập giải quyết được nhu cầu học lái xe của người dân.

Năm 2015, cả nước có tổng 339 cơ sở đào tạo lái xe, Quy hoạch bổ sung thêm năm 2020 là 37 cơ sở đào tạo. Về trung tâm sát hạch lái xe hiện tại có 101 trung tâm, trong đó có 41 trung tâm sát hạch loại 1 và 60 loại 2. Quy hoạch bổ sung thêm năm 2020 là 29 trung tâm, thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.1. Số lượng cơ sở đào tạo và trung tâm sát hạch lái xe ô tô năm 2015 và quy hoạch đến năm 2020

Stt	Vùng	CSĐTLX ô tô		TTSHLX ô tô	
		Số lượng	Quy hoạch bổ sung năm 2020	Số lượng	Quy hoạch bổ sung năm 2020
1	Vùng Đồng bằng sông Hồng	97	7	35	3
2	Vùng Trung du và miền núi phía Bắc	45	4	13	7
3	Vùng Bắc Trung bộ và duyên hải miền Trung	56	9	18	6
4	Vùng Tây Nguyên	24	3	7	2
5	Vùng nam Bộ	86	8	19	3
6	Vùng Đồng bằng sông Cửu Long	31	6	9	8
Cả nước		339	37	101	29

(Nguồn: Bộ Giao thông vận tải)

Những kết quả đạt được:

- Hệ thống cơ sở đào tạo lái xe, Trung tâm sát hạch lái xe ô tô tăng nhanh về số lượng lẫn chất lượng, hình thành mạng lưới phân bố đều trong cả nước đáp ứng nhu cầu học, tạo thuận lợi cho người dân.

- Công tác sát hạch lái xe ô tô được hiện đại hóa, sử dụng thiết bị chấm điểm tự động, không có sự can thiệp của con người vào kết quả sát hạch, thực hiện được công khai, chịu sự giám sát của người học, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền và toàn xã hội.

- Công tác đào tạo lái xe ô tô đã góp phần vào quá trình phát triển nguồn nhân lực, hằng năm đào tạo là 550.000 người đáp ứng nhu cầu đào tạo của xã hội.

- Về nội dung, chương trình đào tạo ngày càng đổi mới, phù hợp phát triển khoa học công nghệ.

Một số tồn tại:

- Cơ sở đào tạo lái xe và Trung tâm sát hạch lái xe ô tô phân bố chưa đồng đều trong phạm vi cả nước, tập trung phát triển mạnh ở những thành phố lớn.

- Đội ngũ giáo viên mặc dù được tuyển chọn theo quy định, nhưng thực tế vẫn còn hạn chế về nghiệp vụ sư phạm, kỹ năng giảng dạy. Cán bộ quản lý đào tạo lái xe một số cơ sở đào tạo chưa đáp ứng yêu cầu trong bối cảnh cạnh tranh.

- Trong quản lý đào tạo, một số cơ sở đào tạo chưa thực hiện đúng, đủ nội dung chương trình đào tạo, chưa thực hiện nghiêm các quy định về thu học phí, có sự cạnh tranh không lành mạnh giữa các cơ sở đào tạo.

- Sự phối hợp giữa Sở Giao thông vận tải với sở Lao động -Thương Binh và Xã hội và cơ quan quản lý trực tiếp của cơ sở đào tạo trong quản lý đào tạo có nơi chưa quan tâm đúng mức. Công tác thanh tra, kiểm tra giám sát về đào tạo một số địa phương không đạt chất lượng, chưa kịp thời phát hiện các sai phạm để chấn chỉnh, uốn nắn, xử lý.

- Việc sát hạch lái xe ô tô trên đường giao thông công cộng một số nơi vẫn còn thực hiện bằng phương pháp chấm điểm của sát hạch viên, chưa tự động hóa trong khâu này nên có xuất hiện tiêu cực trong sát hạch.

2.1.2. Đặc điểm và mạng lưới các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên

2.1.2.1. Đặc điểm kinh tế - xã hội khu vực Bình Trị Thiên

Theo số liệu niên giám thống kê năm 2016, dân số trung bình của cả nước 92,70 triệu người, khu vực Bình Trị Thiên gồm 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế có dân số trung bình 2.651,0 nghìn người, chiếm 2,8815% dân số Việt Nam, trong đó lao động từ 15 tuổi trở lên của 3 tỉnh là 1.511,7 nghìn người, chiếm 57,0238% dân số, đây là lực lượng khách hàng tiềm năng của các cơ sở đào tạo lái xe trong khu vực.

Bảng 2.2. Diện tích, dân số khu vực Bình Trị Thiên

Stt	Tỉnh	Diện tích (km ²)	Dân số trung bình (1.000 người)	Lao động từ 15 tuổi trở lên (1.000 người)	Mật độ dân số (người/km ²)
1	Thừa Thiên Huế	4.902,4	1.149,8	631,7	235,0
2	Quảng Trị	4.621,8	623,5	348,9	135,0
3	Quảng Bình	8.000,1	877,7	531,1	110,0

(Nguồn: Theo niên giám thống kê năm 2016)

Theo Bảng 2.2 thông qua nguồn số liệu niên giám thống kê năm 2016, tình hình dân số tỉnh Thừa Thiên Huế là 1.149,8 nghìn người với mật độ dân số trung bình là 235 người/km², trong đó lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên là 631,7 nghìn người; tỉnh Quảng Trị là 623,5 nghìn người với mật độ dân số là 135 người/km², trong đó lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên là 348,9 nghìn người; tỉnh Quảng Bình là 877,7 nghìn người với mật độ dân số 110 người/km², trong đó lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên là 531,7 nghìn người.

Về kinh tế ở khu vực Bình Trị Thiên đạt nhiều thành tựu nổi bật, có bước phát triển mạnh mẽ, duy trì tốc độ tăng trưởng kinh tế khá, ổn định và từng bước tạo lập các yếu tố phát triển bền vững, phù hợp với tiềm năng và thế mạnh của khu vực. Năm 2017, tốc độ tăng trưởng kinh tế của cả nước là 6,81%, trong đó tốc độ tăng trưởng kinh tế của tỉnh Thừa Thiên Huế là 7,80%, tỉnh Quảng Trị là 7,02% và tỉnh Quảng Bình là 6,70%.

2.1.2.2. Mạng lưới cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên

Khu vực Bình Trị Thiên gồm 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế hiện có 7 cơ sở đào tạo lái xe ô tô, trong đó:

- + Phân theo cấp quản lý: 7 cơ sở lái xe đều thuộc địa phương quản lý.
- + Phân theo loại hình sở hữu: 5 cơ sở công lập và 2 cơ sở ngoài công lập.
- + Phân theo trình độ đào tạo: Có 2 trường cao đẳng có đào tạo lái xe ô tô từ hạng B đến hạng F, 1 trường cao đẳng, 2 trường trung cấp và 2 trung tâm có đào tạo lái xe ô tô hạng B, hạng C, được phân bổ cụ thể ở khu vực Bình Trị Thiên như sau:

Bảng 2.3. Các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên

Tỉnh	Số lượng	Các cơ sở đào tạo lái xe	Lưu lượng	Hạng xe đào tạo
Thừa Thiên Huế	4	Trường Cao đẳng Giao thông Huế	950	B, C, D, E, F
		Trung tâm dạy nghề lái xe ô tô – mô tô MASCO TT Huế	470	B, C
		Trường Cao đẳng nghề số 23 –BỘ QP	981	B, C, D, E, F
		Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	380	B, C
Quảng Trị	1	Trường Trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	360	B, C,
Quảng Bình	2	Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	710	B, C
		Trường Cao đẳng nghề Quảng Bình	270	B, C
Tổng	7		4.121	

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả, năm 2017)

Trước tháng 11/2014 có cơ sở đào tạo Trường Trung cấp nghề Bắc Miền Trung, nhưng qua công tác thanh tra, kiểm tra thường xuyên Sở Giao thông vận tải tỉnh Quảng Bình đã có văn bản đình chỉ tuyển sinh đào tạo và thu hồi Giấy phép đào tạo lái xe ô tô của cơ sở đào tạo này với lý do không đảm bảo cơ sở vật chất kỹ thuật, nghiệp vụ chuyên môn theo quy định. Tháng 7 năm 2017, Trường Trung cấp nghề Bình Minh là cơ sở tư nhân đầu tiên tại tỉnh Quảng Bình được cấp giấy phép đào tạo lái xe ô tô các hạng B, hạng C, với quy mô đào tạo dự kiến 2.000 học viên lái xe ô tô/ năm.

Về Trung tâm sát hạch lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên hiện có 4 trung tâm, trong đó có 2 trung tâm sát hạch loại 1 và 2 trung tâm sát hạch loại 2, phân bổ cụ thể ở bảng sau:

Bảng 2.4. Các Trung tâm sát hạch lái xe ở xe ở khu vực Bình Trị Thiên

Tỉnh	Số lượng	Trung tâm sát hạch lái xe ô tô	Loại
Thừa Thiên Huế	2	TTSHLX Trường Cao đẳng Giao thông Huế	1
		TTSHLX Trường Cao đẳng nghề số 23 –Bộ QP	1
Quảng Trị	1	TTSHLX Quảng Trị	2
Quảng Bình	1	TTSHLX Quảng Bình	2

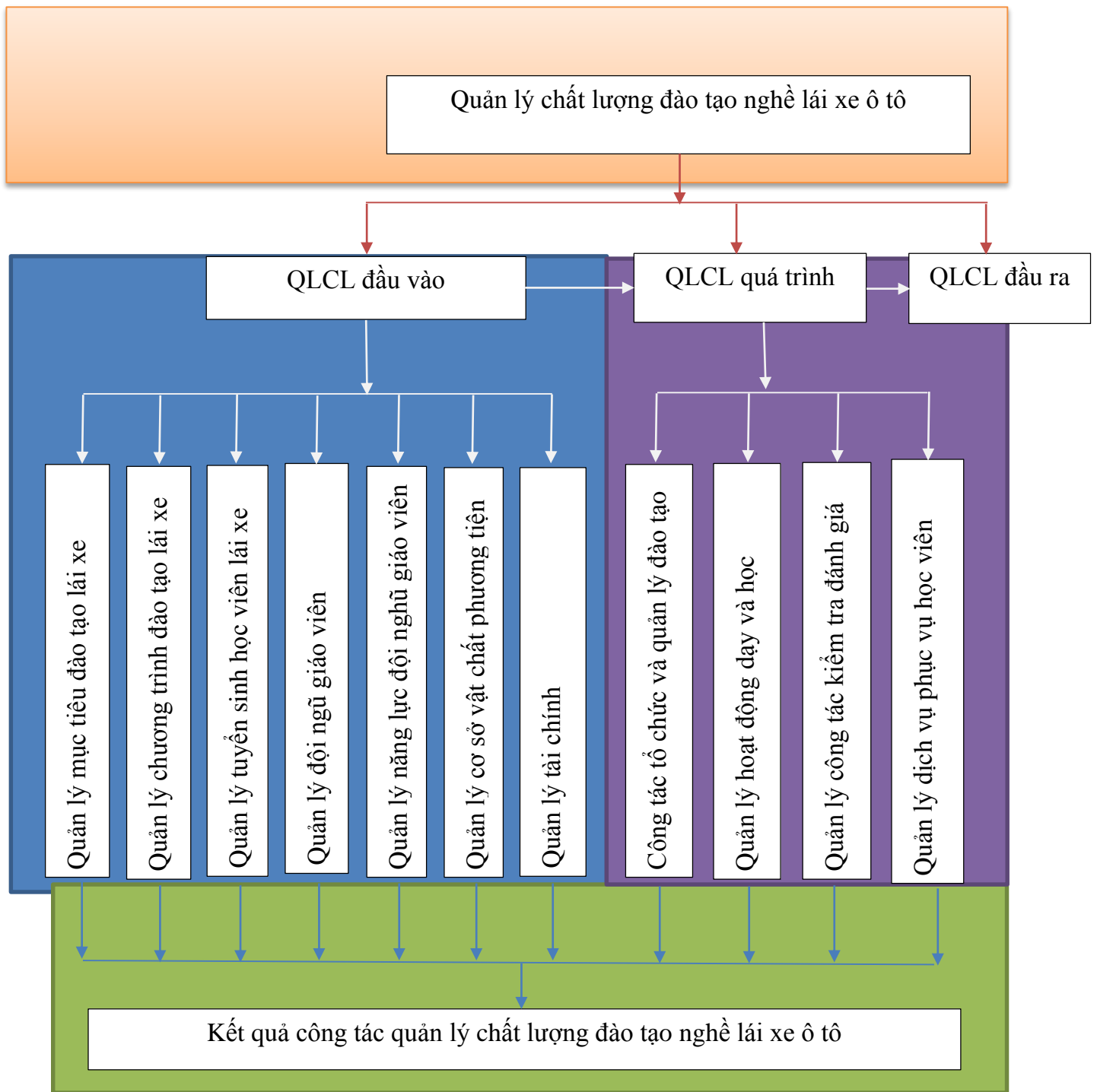
(Nguồn: Tổng hợp của tác giả, năm 2017)

Theo quy hoạch của Bộ Giao thông vận tải từ năm 2016 đến 2020 ở khu vực Bình Trị Thiên sẽ bổ sung thêm 1 cơ sở đào tạo lái xe ở tỉnh Quảng Trị, các cơ sở còn lại sẽ nâng cấp để tăng năng lực, lưu lượng đào tạo. Không bổ sung thêm Trung tâm sát hạch lái xe.

2.2. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.2.1. Mô hình nghiên cứu

Thông qua mục tiêu nghiên cứu, từ khung lý thuyết về quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô ở chương 1, từ góc độ quản lý kinh tế, tác giả đã tổng hợp và đề xuất mô hình nghiên cứu. Theo tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu của Luận án nhằm đánh giá công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô thông qua công tác quản lý ba nhóm yếu tố: Gồm quản lý chất lượng đầu vào; quản lý chất lượng quá trình (Quản lý quá trình tổ chức đào tạo) và quản lý chất lượng đầu ra. Từ đó, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả của công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô. Chính vì vậy, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Sơ đồ 2.1. Mô hình quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô

(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

2.2.2. Phương pháp tiếp cận

Nghiên cứu về quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên được thực hiện trong luận án dựa theo phương pháp tiếp cận chủ yếu, đó là:

- Phương pháp tiếp cận hệ thống

Xem xét vấn đề QLCL đào tạo ở các cơ sở dạy nghề trong hệ thống quản lý nhà nước về GDNN. Là một tổng thể, được tạo nên bởi nhiều thành tố có mối quan hệ mật thiết và tác động qua lại lẫn nhau, khi thay đổi một thành tố sẽ dẫn đến sự thay đổi của cả hệ thống. Do vậy, khi nghiên cứu một sự vật hiện tượng phải xem xét những mối tương quan bên trong của sự vật hiện tượng cũng như mối quan hệ của nó với các sự vật hiện tượng có liên quan.

- Phương pháp tiếp cận thị trường (cung - cầu)

Xem xét vấn đề QLCL đào tạo ở các cơ sở dạy nghề trong các mối quan hệ tác động qua lại giữa các cơ sở đào tạo lái xe (cung nhân lực) và thị trường lao động, sử dụng lao động (cầu nhân lực).

- Phương pháp tiếp cận đảm bảo chất lượng

Nghiên cứu QLCL đào tạo ở các cơ sở dạy nghề trên nền tảng từ các tiêu chí kiểm định chất lượng các cơ sở đào tạo nghề gồm: (1) Mục tiêu và nhiệm vụ; (2) Tổ chức và quản lý; (3) Hoạt động dạy và học; (4) Giáo viên và CBQL; (5) Chương trình, giáo trình; (6) Thư viện; (7) Cơ sở vật chất, thiết bị, đồ dùng dạy học; (8) Quản lý tài chính; (9) Các dịch vụ cho người học nghề. Và bổ sung 2 tiêu chí: (1) Công tác tuyển sinh và (2) Công tác kiểm tra đánh giá. Đồng thời tách tiêu chí: Giáo viên và CBQL thành hai tiêu chí, đó là: (1) Năng lực đội ngũ giáo viên và (2) Quản lý đội ngũ giáo viên, và gộp tiêu chí (6) Thư viện vào tiêu chí (5) Chương trình, giáo trình thành tiêu chí: Chương trình đào tạo.

- Phương pháp tiếp cận quá trình đào tạo

Từ quản lý đầu vào – quản lý quá trình – quản lý đầu ra thông qua khảo sát 3 nhóm đối tượng: thứ nhất là học viên đang học lái xe, hai là CBQL và giáo viên, ba là doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe.

2.2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin

+ Thông tin thứ cấp

Thông tin thứ cấp chủ yếu là thông tin về đặc điểm các cơ sở đào tạo lái xe ô tô và tổng quan quản lý chất lượng đào tạo nói chung và quản lý chất lượng đào

tạo lái xe ô tô nói riêng ở khu vực Bình Trị Thiên. Các nguồn thông tin thu thập phục vụ luận án chủ yếu từ các số liệu báo cáo của Bộ Giao thông vận tải; Tổng cục Đường bộ Việt Nam; Ủy ban An toàn giao thông Quốc gia; Tổng cục thông kê; Sở Giao thông vận tải, Sở Lao động Thương binh và Xã hội và các cơ sở đào tạo lái xe thuộc 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế. Đồng thời, thu thập các nguồn tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến luận án thông qua giáo trình, sách chuyên khảo, các bài báo trên các tạp chí và rất nhiều luận án từ Thư viện Quốc gia Hà Nội và các Website.

+ Thông tin sơ cấp

Nguồn dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp điều tra, khảo sát:

Mục đích khảo sát: Nhằm đánh giá thực trạng quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo, xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô. Đồng thời, thông qua đánh giá để nhận diện các mặt mạnh để phát huy và tìm ra những hạn chế cũng như những nguyên nhân dẫn đến hạn chế đó, từ đó đưa ra những nhóm giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong thời gian đến.

Đối tượng điều tra, khảo sát: Gồm 3 đối tượng, thứ nhất là là CBQL và giáo viên giảng dạy lái xe ô tô; thứ hai là học viên học lái xe ô tô các hạng và thứ 3 là các doanh nghiệp, đơn vị thành viên Hiệp hội vận tải ô tô có sử dụng lực lượng sau đào tạo của các cơ sở đào tạo lái xe thuộc 3 tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên Huế.

Qui mô mẫu điều tra, khảo sát

** Đối với học viên học lái xe ô tô:*

Cuộc khảo sát sẽ sử dụng bảng hỏi để thu thập thông tin. Mẫu được xác định theo công thức Slovin và phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Theo Slovin (1984), cỡ mẫu được xác định theo công thức $n = N/(1+N.e^2)$, trong đó N là quan sát tổng thể, e là sai số cho phép (thường lấy bằng mức ý nghĩa alpha trong xử lý). Theo số liệu thống kê năm 2016 tại 3 tỉnh có 7 cơ sở đào tạo lái xe, tỉnh Thừa Thiên Huế có 4 cơ sở; tỉnh Quảng Trị 1 cơ sở; tỉnh Quảng Bình 2 cơ sở, với tổng số lượng đào tạo là 16.122 học viên, cùng với sai số cho phép là 5%, Ta xác định cỡ mẫu $n = 393$. Tuy nhiên, để thuận tiện trong việc nghiên cứu tác giả dự kiến chọn mẫu $n = 400$, trong đó phân chia số mẫu theo tỷ trọng học viên từng tỉnh theo bảng sau:

Bảng 2.5. Tỷ lệ mẫu được phân theo số lượng đào tạo lái xe ô tô, năm 2016

Cơ sở đào tạo lái xe	Số lượng đào tạo	%	Cỡ mẫu
Trường CD Giao thông Huế	5.465	33,90	136
Trường CD nghề 23-BQP	3.475	21,55	86
Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế	1.481	9,19	37
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	830	5,15	21
Trung trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	1.514	9,39	37
Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	2.384	14,78	59
Trường CD nghề Quảng Bình	973	6,04	24
Tổng	16.122	100	400

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo khóa học thông qua phiếu khảo sát để đánh giá quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô. Với số mẫu của mỗi cơ sở đào tạo được tính toán ở bảng trên và căn cứ vào số lượng đào tạo của từng hạng xe của từng cơ sở đào tạo, NCS tính tỷ trọng các hạng xe và đưa ra số mẫu điều tra hạng B, hạng C và nâng hạng D, E và F được thể hiện ở bảng dưới đây.

Bảng 2.6. Số lượng mẫu điều tra từng hạng xe

Cơ sở đào tạo	Tỷ trọng các hạng xe của cơ sở (%)			Cơ mẫu học viên từng hạng xe			Tổng số mẫu
	B	C	D,E và F	B	C	D,E và F	
Trường CĐ Giao thông Huế	56,32	15,19	28,49	77	21	38	136
Trường CĐ nghề 23-BQP	60,6	35,77	3,63	52	31	3	86
Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế	87,78	12,22		32	5		37
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	80,12	19,88		17	4		21
Trường trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	79,06	20,94		29	8		37
Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	79,66	20,34		47	12		59
Trường CĐ nghề Quảng Bình	81,29	18,71		20	4		24
Tổng số mẫu				274	85	41	400

(Nguồn: Số liệu điều tra)

Qua kết quả bảng trên, Số lượng mẫu khảo sát hạng B là 274 phiếu; hạng C là 85 phiếu và hạng D,E và F là 41 phiếu, với tổng số phiếu khảo sát là 400 phiếu.

* Đối với CBQL và giáo viên dạy lái xe ô tô:

Chúng tôi căn cứ số lượng CBGV báo cáo năm 2016 là 351 CBGV để xác định số phiếu khảo sát. Tuy nhiên, do điều kiện khảo sát không thể đầy đủ 100%, vì lý do một số cơ sở đào tạo lái xe trên thực tế có giáo viên ảo (trên sổ sách có tên giáo viên nhưng thực tế không tham gia giảng dạy) nên NCS chọn 290 mẫu, tương đương 82,62% và phân bổ theo tỷ trọng số lượng CBGV của từng cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên như sau:

Bảng 2.7. Số lượng mẫu điều tra CBGV dạy lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên

Cơ sở đào tạo lái xe	CBGV	%	Cỡ mẫu
Trường CĐ Giao thông Huế	95	27,07	78
Trường CĐ nghề 23-BQP	73	20,8	60
Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế	43	12,25	36
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	31	8,83	26
Trường trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	41	11,68	34
Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	47	13,39	39
Trường CĐ nghề Quảng Bình	21	5,98	17
Tổng	351	100	290

(Nguồn: Số liệu điều tra)

* Về khảo sát các doanh nghiệp (có sử dụng học viên được đào tạo từ các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên về chất lượng đào tạo lái xe thông qua phiếu khảo sát).

Do đặc thù các doanh nghiệp đều có sử dụng công nhân lái xe nên số lượng doanh nghiệp rất lớn, do đó NCS chỉ căn cứ vào danh sách các doanh nghiệp hoạt động vận tải ô tô là chủ yếu, thông qua danh sách thành viên của các Hiệp hội vận tải ô tô các tỉnh ở khu vực Bình Trị Thiên vào năm 2016 để khảo sát. Cụ thể tổng số lượng khảo sát là 64 doanh nghiệp, trong đó: tỉnh Thừa Thiên Huế 24 doanh nghiệp, tỉnh Quảng Trị là 20 doanh nghiệp và tỉnh Quảng Bình 20 doanh nghiệp có sử dụng lao động qua đào tạo lái xe ô tô.

Tổng hợp số phiếu khảo sát phát ra và số phiếu thu khảo sát thu vào của từng đối tượng điều tra ở từng khu vực được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.8. Thống kê số lượng phiếu điều tra các đối tượng

Đối tượng	Số phiếu khảo sát			Tổng
	Thừa Thiên Huế	Quảng Trị	Quảng Bình	
Đối tượng học viên học lái xe	280	37	83	400
Đối tượng CBQL và giáo viên dạy lái xe	200	34	56	290
Doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe	24	20	20	64

(Nguồn: Tổng hợp điều tra)

2.2.3.2. Phương pháp chuyên gia

Phương pháp này được sử dụng nhằm làm sáng tỏ về nội dung vấn đề nghiên cứu, đặc biệt lấy ý kiến chuyên gia về các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe trong mô hình nghiên cứu, đánh giá và phân tích thực trạng quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô và những bất cập trong công tác đào tạo nghề lái xe ô tô, hướng đưa ra những mô hình, những giải pháp trong thời gian đến. NCS đã tham vấn ý kiến chuyên gia gồm các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý, người sử dụng lao động... Đó là những người có hiểu biết sâu, người có kinh nghiệm trong nghiên cứu, trong giảng dạy, trong quản lý về lĩnh vực đào tạo nghề lái xe và sử dụng nguồn lực qua đào tạo nghề lái xe ô tô.

2.2.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

+ Phương pháp tổng hợp, phân tích

Phương pháp này sử dụng nhiều nguồn số liệu thống kê được cung cấp từ các tài liệu của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội; Tổng cục Đường Bộ Việt Nam; Các sở ban ngành, các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô của tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế; các tài liệu này được tập hợp và mô tả nhằm đánh giá thực trạng quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô tại địa bàn nghiên cứu.

Ngoài tài liệu được cung cấp từ các cơ quan có liên quan NCS còn thu thập các tài liệu thứ cấp khác như sách báo, tạp chí chuyên ngành, các website, các cuộc hội thảo... Các tài liệu này được tổng hợp, phân tích và so sánh để phục vụ nội dung nghiên cứu.

+ Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis)

Phương pháp này được sử dụng để rút gọn tập hợp nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến (gọi là nhân tố) ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết thông tin của tập biến ban đầu. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ của các nhân tố với các biến nguyên thủy. Để xác định sự phù hợp khi dùng EFA, có thể dùng kiểm định Bartlett hoặc KMO (Kaiser-Meyer-Olkin). KMO có giá trị từ 0,5 trở lên, các biến có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại và kiểm tra tổng phương sai trích được (≥ 50), hệ số Eigenvalues ≥ 1 đối với mỗi nhân tố mới đạt yêu cầu.

Bảng 2.9. Hệ số factor loading đạt yêu cầu theo cỡ mẫu

Cỡ mẫu	Hệ số Factor loading	Cỡ mẫu	Hệ số Factor loading
50	0,75	120	0,50
60	0,70	150	0,45
70	0,65	200	0,40
85	0,60	250	0,35
100	0,55	350	0,30

Nguồn: J.F.Hair và cộng sự, 1998

+ Đánh giá độ tin cậy thang đo

Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Phương pháp này dùng để loại bỏ các câu không phù hợp và hạn chế các câu nhiễu trong quá trình nghiên cứu đánh giá độ tin cậy của thang đo. Hệ số Cronbach Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Tuy nhiên, hệ số này chỉ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không, nhưng không cho biết biến quan sát nào cần bỏ đi và biến quan sát nào cần giữ lại. Khi đó, hệ số tương quan biến – tổng sẽ giúp loại ra những biến quan sát không đóng góp nhiều cho sự mô tả đó. Những biến có hệ số tương quan biến tổng (item – total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đo lường là mới hoặc đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. Trong luận án này, NCS đề nghị Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được.

+ Phân tích mô hình hồi quy đa biến

Mô hình hồi quy đa biến MVR (Multi Variate Regression) là mô hình có nhiều biến phụ thuộc định lượng và nhiều biến độc lập định tính hoặc định lượng. Mô hình MVR giả định là các biến phụ thuộc không có quan hệ với nhau. Vì vậy, MVR thực chất là tập hợp các mô hình hồi quy bội. Mô hình hồi quy bội MLR (Multiple Linear Regression) là mô hình dùng để kiểm định tác động của nhiều biến độc lập định lượng vào một biến phụ thuộc định lượng. Sau quá trình kiểm định giá trị của biến EFA, tiến hành tính toán nhân số của nhân tố, kiểm định thang đo Cronbach Alpha và bằng cách tính trung bình cộng của các biến quan sát thuộc nhân tố tương ứng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương này, Luận án đã trình bày khái quát về đặc điểm kinh tế - xã hội và phát triển nhân lực, mạng lưới cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô, lưu lượng đào tạo và các hạng xe đào tạo, số lượng học viên lái xe được đào tạo của các cơ sở đào tạo nghề lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên. Đưa ra phương pháp tiếp cận và mô hình nghiên cứu của đề tài cũng như luận án đề cập và làm rõ. Qua đó, đánh giá quản lý chất lượng đào tạo lái xe thông qua quản lý 3 nhóm yếu tố, gồm quản lý chất lượng đầu vào; quản lý chất lượng quá trình và quản lý chất lượng đầu ra. Từ đó, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô. Luận án cũng đã trình bày nguồn thu thập số liệu thứ cấp và sơ cấp, phương pháp chọn mẫu của từng đối tượng khảo sát và các phương pháp nghiên cứu sử dụng trong đề tài của luận án này.

CHƯƠNG 3
THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE
Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC
BÌNH TRỊ THIÊN

3.1. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH ĐÀO TẠO VÀ CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

3.1.1. Quy mô đào tạo lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên

Quy mô đào tạo lái xe ô tô tại khu vực Bình Trị Thiên từ năm 2013 đến năm 2017 có xu hướng tăng về số lượng, trong đó Thừa Thiên Huế có số lượng đào tạo chiếm tỷ trọng lớn nhất qua các năm, cụ thể ở bảng sau:

Bảng 3.1. Qui mô học viên lái xe được đào tạo trong giai đoạn 2013-2017, ở khu vực Bình Trị Thiên

Đơn vị tính: Người

Năm/ Tỉnh	2013		2014		2015		2016		2017	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
Thừa Thiên Huế	8.415	62,64	9.557	64,25	9.350	65,74	11.251	69,79	12.456	70,98
Quảng Trị	1.378	10,26	1.463	9,84	1.445	10,16	1.514	9,39	1.624	9,25
Quảng Bình	3.640	27,1	3.854	25,91	3.427	24,1	3.357	20,82	3.469	19,77
Tổng	13.433	100	14.874	100	14.222	100	16.122	100	17.549	100

(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Thừa Thiên Huế, Quảng Trị, Quảng Bình)

Theo Bảng 3.1, số liệu đào tạo lái xe ô tô tại khu vực Bình Trị Thiên năm 2013 là 13.433 học viên đến đến năm 2017 là 17.549 học viên, tăng 4.116 học viên. Nghiên cứu thời điểm năm 2016, tỷ trọng đào tạo lái xe ô tô từ cơ sở đào tạo Thừa Thiên Huế là chiếm 69,79%, Quảng Trị là 9,39% và Quảng Bình là 20,82%, điều này phản ánh đúng với năng lực và lưu lượng đào tạo của các cơ sở thuộc các tỉnh trong khu vực nghiên cứu.

Số lượng đào tạo các hạng xe tại các cơ sở đào tạo cụ thể trong năm 2016 tại khu vực Bình Trị Thiên như sau:

Bảng 3.2. Số lượng đào tạo học viên lái xe các hạng ở từng cơ sở đào tạo khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016

Đơn vị tính: Người

Cơ sở đào tạo	Hạng B2		Hạng C		Khác (D,E, F)		Tổng
	SL	%	SL	%	SL	%	
	Trường CD Giao thông Huế	3.078	27,89	830	24,39	1.557	
Trường CD nghề 23-BQP	2.106	19,08	1.243	36,52	126	7,49	3.475
Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế	1.300	11,77	181	5,32	-	-	1.481
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	665	6,03	165	4,85	-	-	830
Trung trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	1.197	10,85	317	9,32	-	-	1.514
Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	1.899	17,21	485	14,25	-	-	2.384
Trường Cao đẳng nghề Quảng Bình	791	7,17	182	5,35	-	-	973
Tổng	11.036	100	3.403	100	1.683	100	16.122

(Nguồn: Sở Giao thông vận tải Thừa Thiên Huế, Quảng Trị, Quảng Bình)

Theo bảng 3.2 cho thấy: Các cơ sở đào tạo chủ yếu hạng B và C. Riêng 2 cơ sở Trường CD Giao thông Huế và Trường CD nghề số 23- Bộ Quốc phòng đào tạo nâng hạng D và F với số lượng đào tạo được trong năm 2016 là 1.683 học viên.

3.1.2. Đánh giá tình hình đảm bảo về cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên dạy lái xe trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên

Về cơ sở vật chất thiết bị, hiện các cơ sở đào tạo lái xe ở Khu vực Bình Trị Thiên đáp ứng chuẩn hoặc trên chuẩn quy định về hệ thống phòng học chuyên môn, sân bãi tập lái, xe tập lái. Cụ thể về số lượng xe tập lái các cơ sở đào tạo được thống kê năm 2016 ở bảng dưới đây.

Bảng 3.4. Số lượng xe tập lái của các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016

Cơ sở đào tạo lái xe ô tô	Xe hạng B	Xe hạng C	Xe hạng D, E, F	Tổng
Trường CĐ Giao thông Huế	63	14	6	83
Trường CĐ nghề 23-BQP	53	20	12	85
Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế	34	2	-	38
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	22	4	-	26
Trung trung cấp nghề GTVT Quảng Trị	27	6	-	33
Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	42	4	-	46
Trường CĐ nghề Quảng Bình	26	4		30
Tổng	267	54	18	341

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ các cơ sở đào tạo năm 2016

Qua bảng 3.4 cho thấy rằng, số lượng xe tập lái hạng B chiếm tỷ trọng 78,3% trong tổng số lượng xe. Điều này cũng cho thấy rằng các cơ sở đào tạo nghề lái xe đã đầu tư vào xe tập lái hạng B rất lớn nhằm đáp ứng nhu cầu học hạng này trong giai đoạn hiện nay.

Về đội ngũ giáo viên dạy lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên theo thống kê về cơ bản đã đảm bảo đủ về số lượng, đáp ứng các tiêu chuẩn quy định, có trình độ chuyên môn, tay nghề vững vàng, có nghiệp vụ sư phạm tốt, có nhiều kinh nghiệm trong thực tiễn giảng dạy, đặc biệt rất yêu nghề và tâm huyết với nghề, thường xuyên cập nhật các kiến thức mới, tiến bộ khoa học kỹ thuật và công nghệ thông tin để phục vụ giảng dạy. Về trình độ chuyên môn của giáo viên là trình độ kiến thức, kỹ năng nghề mà giáo viên được đào tạo ở trường đại học, cao đẳng, các cơ sở đào tạo nghề... và những kiến thức khác do giáo viên tự học hoặc học thêm để thực hiện nhiệm vụ giảng dạy được giao. Tính đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2016, giáo viên các cơ sở ở Bình Trị Thiên đã qua tập huấn nâng cao nghiệp vụ và đã được Tổng cục Đường bộ Việt Nam cấp giấy chứng nhận với số liệu cụ thể như sau: Quảng Bình 79 giáo viên, Quảng Trị 36 giáo viên và Thừa Thiên Huế 237 giáo viên.

Với số liệu thống kê về số lượng giáo viên dạy lái xe, đặc biệt là giáo viên dạy thực hành, về số lượng hạng xe hiện có, về tiêu chuẩn bằng trung cấp trở lên đối với các giáo viên, các tiêu chuẩn còn lại đa phần bảo đảm quy định như chứng chỉ sư phạm nghề, các chứng chỉ tin học và các chứng chỉ khác.

Bảng 3.5. Số lượng CBQL và giáo viên các cơ sở đào tạo lái xe, năm 2016

Cơ sở đào tạo lái xe	Tổng	GV có dạy thực hành lái xe		Đã có bằng trung cấp trở lên		Có bằng GPLX				
		SL	%	SL	%	Hạng B2	Hạng C	Hạng D	Hạng E	Hạng E,FC
CD Giao thông Huế	95	85	89,47	93	97,89	15	30	22	12	15
CD nghề 23-BQP	73	67	91,78	65	89,04	8	41	10	10	4
Trung tâm MASCO	43	39	90,7	19	44,19	9	5	12	16	-
Tâm An	31	25	80,65	14	45,16	8	8	7	6	-
GTVT Quảng Trị	41	36	87,8	36	87,8	10	18	6	7	-
CNN Quảng Bình	47	41	87,23	20	42,55	5	22	9	8	1
CD Quảng Bình	21	18	85,71	12	57,14	4	9	4	3	-
<i>Tổng</i>	351	311	88,6	259	73,79	59	133	70	62	20

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ các cơ sở đào tạo năm 2016

Qua bảng 3.5 kết quả thống kê cho thấy rằng, Tổng số CBQL và giáo viên là 351 người, trong đó 98,0% có GPLX ô tô, số lượng giáo viên có trong danh sách giảng dạy thực hành lái xe chiếm 86,6%, số lượng giáo viên có GPLX ô tô hạng C chiếm trong tỷ trọng lớn nhất 38,66%, số lượng giáo viên dạy thực hành lái xe có trình độ bằng trung cấp trở lên đạt 73,79% với đặc điểm bằng cấp chuyên môn của giáo viên dạy thực hành lái xe đa phần là hệ tại chức, hệ từ xa và hệ vừa làm vừa học.

3.1.3. Đánh giá kết quả đào tạo, sát hạch và cấp giấy phép lái xe (đầu ra)

Về kết quả thống kê phân trăm tỷ lệ đạt sát hạch lái xe ô tô được thể hiện ở bảng sau: Qua bảng 3.4 cho thấy, các cơ sở đào tạo lái xe có tỷ lệ đạt sát hạch lái xe rất cao 94,53%, trong đó Trường CD Giao thông Huế có tỷ lệ đạt sát hạch lái xe cao nhất 98,01%, kế tiếp là Trường CD nghề số 23 –Bộ Quốc phòng, về tỷ lệ đạt sát hạch

lái xe thấp nhất trong các cơ sở đào tạo Trung tâm đào tạo nghề Tâm An 85,02%. Kết quả này so với các cơ sở đào tạo trong cả nước là cũng khá cao.

Bảng 3.6. Tỷ lệ đạt sát hạch cấp GPLX ở tại khu vực Bình Trị Thiên, năm 2016

Cơ sở đào tạo lái xe	Số lượng đào tạo	Số lượng dự sát hạch	Số lượng cấp GPLX	Tỷ lệ đạt %
Trường CD Giao thông Huế	5465	5655	5496	98,01
Trường CD nghề 23-BQP	3475	2365	2276	96,3
Trung tâm MASCO TT Huế	1481	1291	1168	90,47
Trung tâm đào tạo nghề Tâm An	830	860	818	85,25
Trung TC nghề GTVT Quảng Trị	1514	1597	1470	92,00
Trường TC Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình	2384	2324	2142	92,16
Trường CD nghề Quảng Bình	973	956	855	89,44
Tổng	16122	15048	14225	94,53

Nguồn: Tập hợp của tác giả từ các cơ sở đào tạo năm 2016

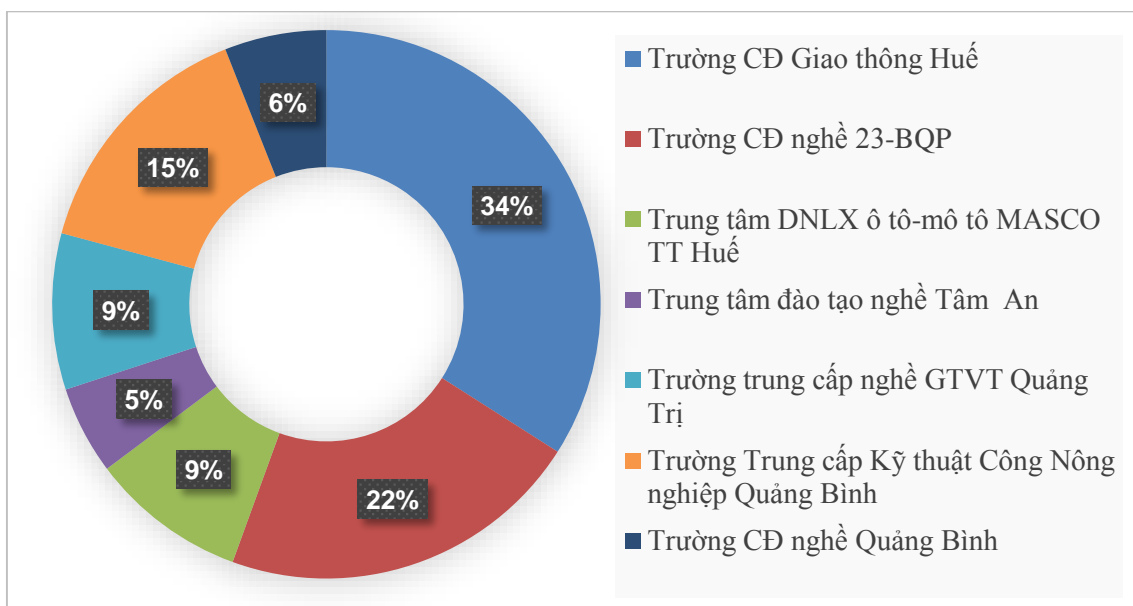
3.2. Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

3.2.1. Đặc điểm mẫu điều tra

Sau khi đã hoàn chỉnh phiếu khảo sát điều tra học viên; phiếu khảo sát CBQL và giáo viên; phiếu khảo sát doanh nghiệp có sử dụng đội ngũ lái xe ô tô, chúng tôi đã tiến hành điều tra. Số lượng phiếu từng đối tượng khảo sát được thể hiện ở Chương 2 mục thu thập số liệu sơ cấp của phương pháp nghiên cứu, cụ thể tổng số phiếu khảo sát là 754 bảng, trong đó 400 bảng dành cho đối tượng là học viên đang học lái xe ô tô, 290 bảng dành cho đối tượng là CBQL và giáo viên dạy lái xe ô tô và 64 bảng dành cho đối tượng quản lý doanh nghiệp có sử dụng đội ngũ lái xe ô tô. Tất cả các bảng trên đảm bảo chất lượng được đưa vào xử lý và tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS 20 với đặc điểm mẫu của từng đối tượng được mô tả cụ thể dưới đây.

3.2.1.1. Khảo sát đối tượng học viên học lái xe ô tô

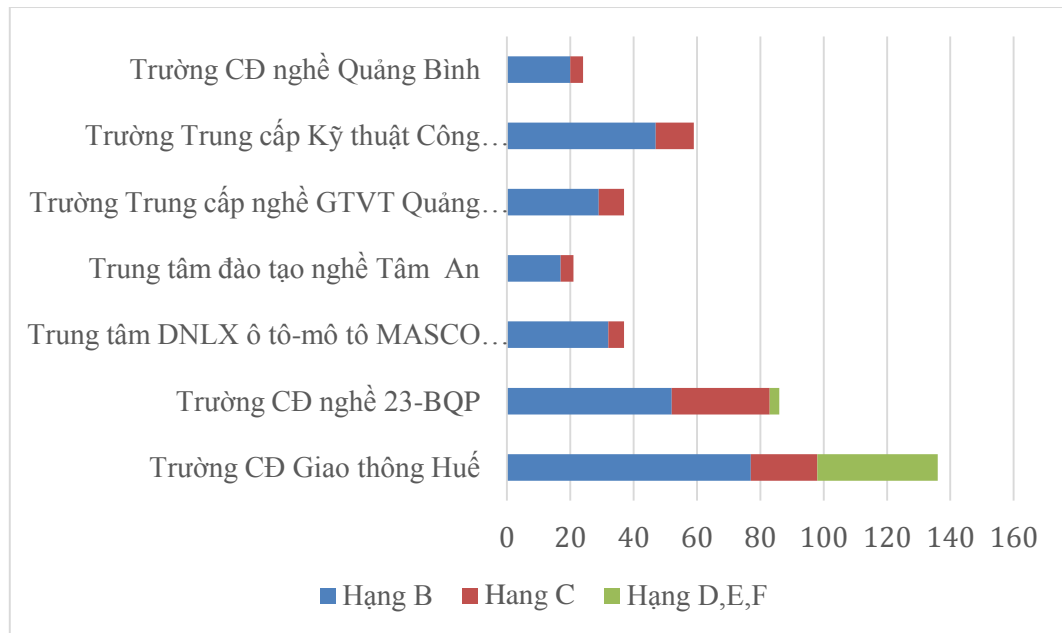
Với số phiếu khảo sát đối tượng học viên phát ra và thu lại 400 phiếu, trong đó có 39% là học viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Giao thông Huế, 22% là học viên đang theo học tại Trường Cao đẳng nghề số 23 Bộ Quốc phòng, 9% là học viên đang theo học tại Trung tâm dạy nghề lái xe mô tô – ô tô MASCO Huế, 5% là học viên đang theo học tại Trung tâm đào tạo nghề Tâm An, 9% là học viên đang theo học tại Trường Trung cấp Nghề GTVT Quảng Trị, 15% là học viên đang theo học tại Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình và 6% là học viên của Trường Cao đẳng nghề Quảng Bình.



Biểu đồ 3.1. Tỷ trọng mẫu khảo sát học viên các cơ sở đào tạo lái xe

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Với số phiếu khảo sát học viên từng hạng xe được thể hiện cụ thể qua biểu đồ dưới đây, với hạng B số lượng phiếu khảo sát lớn nhất 274 phiếu chiếm tỷ trọng 68,5%, hạng C với số lượng phiếu khảo sát là 85 phiếu chiếm tỷ trọng 21,3% và nâng hạng D, E F là 41 phiếu chiếm tỷ trọng 10,2% nâng hạng này chỉ tập trung ở 2 cơ sở đào tạo đó là Trường Cao đẳng Giao thông Huế và Trường Cao đẳng nghề số 23 Bộ Quốc phòng.



Biểu đồ 3.2. Số phiếu khảo sát học viên các hạng xe

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Theo điều 60 của Luật giao thông đường bộ năm 2008 quy định về độ tuổi của người lái xe như sau: “Người đủ 18 tuổi trở lên thì được lái xe ô tô hạng B, người đủ 21 tuổi trở lên được lái xe ô tô hạng C, hạng FB2, người đủ 24 tuổi trở lên được lái xe ô tô hạng D, hạng FC và người đủ 27 tuổi trở lên được lái xe ô tô hạng E, hạng FD”. Do đó, trong phiếu khảo sát về thông tin cá nhân học viên độ tuổi từ 18 tuổi trở lên.

Qua số liệu khảo sát cho thấy độ tuổi từ 18 đến 28 tuổi là 212 người chiếm 53,0%, từ 28 đến 38 tuổi là 137 người chiếm 34,2%, tiếp đến là độ tuổi 38 đến 48 tuổi là 37 người chiếm 9,2% và trên 48 tuổi tham gia học lái xe chiếm tỷ trọng không đáng kể. Như độ tuổi từ 18 đến 28 tuổi là độ tuổi năng động, vui vẻ, nhanh nhẹn, từ 28 đến 38 tuổi là độ tuổi tâm lý khá ổn định, thích khám phá, thăm dò, tiếp cận cái mới tốt, nhạy bén trong thực hành, từ 38 đến 48 tuổi tâm lý ổn định, có công việc ổn định, khả năng hình thành kỹ năng thực hành tương đối tốt và trên 48 tuổi khả năng tiếp thu kỹ năng thực hành chậm, khó khăn việc hình thành kỹ năng thực hành.

Về sức khỏe người lái xe phải có sức khỏe phù hợp với loại xe, công dụng của xe, và được thực hiện theo Thông tư liên tịch số 24/2015/TTLT-BYT-BGTVT ngày 21/8/2015 của Liên Bộ Y tế - Giao thông vận tải ban hành Quy định về tiêu chuẩn sức khỏe của người lái xe, việc khám sức khỏe định kỳ đối với người lái xe ô tô và quy định về cơ sở y tế khám sức khỏe cho người lái xe.

Bảng 3.7. Đặc điểm của mẫu điều tra học viên

Đặc điểm mẫu	Biểu hiện	Tần số	Phần trăm
Tuổi	18 – 28 tuổi	212	53,0
	28 -38 tuổi	137	34,2
	38 -48 tuổi	37	9,2
	Trên 48 tuổi	14	3,5
Giới tính	Nữ	78	19,5
	Nam	322	80,5
Trình độ	Phổ thông cơ sở	16	4,0
	Phổ thông trung học	203	50,8
	Trung cấp	64	16,0
	Cao đẳng, đại học	102	25,5
	Trên đại học	15	3,8
Nghề nghiệp	Thất nghiệp, chờ việc	123	30,8
	Học sinh, sinh viên	31	7,8
	Kinh doanh, buôn bán	47	11,8
	Cán bộ, công chức, viên chức	82	20,5
	Hành nghề tự do	100	25,0
	Khác	17	4,2
Thu nhập/tháng	Dưới 5 triệu	226	56,5
	5 – 10 triệu	124	31,0
	10 – 15 triệu	33	8,2
	Trên 15 triệu	17	4,2
Tổng mẫu khảo sát		400	100

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Về giới tính qua kết quả phiếu khảo sát 400 mẫu, trong đó học viên nam chiếm 80,5%, số học viên nữ chiếm 19,5%. Điều này nói lên nhu cầu học lái xe ô tô của học viên nữ cũng khá cao. Việc phân chia mẫu điều tra theo giới tính là cần thiết bởi giữa giới nam và giới nữ luôn có sự khác biệt về tư duy, năng lực, sở trường và tố chất, mỗi bên đều có ưu thế riêng.

Kết quả khảo sát về trình độ học vấn học viên học lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo cho thấy trình độ phổ thông trung học chiếm 50,8%, trình độ cao đẳng, đại học chiếm 25,2%, trung cấp là 16%, còn lại rất ít học viên có trình độ trung học cơ sở hoặc trên đại học.

Về nghề nghiệp học viên đang học lái xe, kết quả khảo sát được cho thấy số lượng học viên thất nghiệp đang chờ việc chiếm 30,8%, học viên đang hành nghề tự do chiếm 25,0%, học viên là cán bộ, công chức, viên chức chiếm 20,8% và các ngành nghề khác chiếm không đáng kể. Số lượng học viên học để hành nghề trong số học viên học chiếm tỷ trọng lớn nhất là cơ sở đào tạo Trường Cao đẳng nghề số 23 Bộ Quốc phòng là 69,7%, các cơ sở khác đa phần là trên 50%.

Về thu nhập, qua khảo sát ta thấy rằng, học viên có mức thu nhập bình quân trên 1 tháng dưới 5 triệu đồng chiếm 56,5%, đa phần là ở ngoài thành phố chiếm 58,85%, từ 5 triệu đến 10 triệu đồng chiếm 31,0%, trong đó có 66,94% là ở thành phố, từ 10 triệu đến 15 triệu đồng chiếm 8,2% và trên 15 triệu đồng là 4,2% trong tổng số 400 người được khảo sát. Đây là tỷ lệ phản ánh đúng thu nhập bình quân hiện nay của các học viên đang học lái xe trên địa bàn khu vực Bình Trị Thiên.

Về nguồn thông tin biết đến các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn khu vực Bình Trị Thiên, phổ biến nhất chính là từ người thân bạn bè chiếm 43,5%, tiếp theo là từ chính các cơ sở đào tạo lái xe, cán bộ giáo viên chiếm 38,5%, tiếp theo là thông qua các cơ sở liên kết đào tạo và ý kiến khác với tỷ lệ tương ứng là 8,2% và 9,8%. Điều này cho thấy kênh thông tin từ bạn bè người thân và uy tín, thương hiệu của cơ sở đào tạo lái xe là rất quan trọng trong việc học viên tiếp cận để học tập.

3.2.1.2. Khảo sát đối tượng cán bộ quản lý và giáo viên

Với số phiếu khảo sát đối tượng lãnh đạo, CBQL và giáo viên dạy lái xe ô tô phát ra và thu lại 290 phiếu, trong đó có 26,9% là đội ngũ của Trường CĐ Giao thông Huế, 13,4% là đội ngũ của Trường CĐ nghề số 23 Bộ Quốc phòng, 12,4% là đội ngũ Trung tâm MASCO Huế, 9,0% là đội ngũ của Trung tâm đào tạo nghề Tâm An, 11,7% là đội ngũ Trường Trung cấp Nghề GTVT Quảng Trị, 13,4% là đội ngũ Trường TC Kỹ thuật Quảng Bình và 5,9% là đội ngũ của Trường CĐ nghề Quảng Bình.

Số liệu ở Bảng 3.7 cho thấy thâm niên công tác của CBQL và giáo viên dạy lái xe ô tô chiếm tỷ trọng lớn nhất là từ 3 đến 6 năm chiếm 36,2% và từ 6 đến 9 năm

chiếm tỷ trọng 32,8%, từ 9 năm trở lên chiếm 18,1%, còn lại 1 đến 3 năm chiếm tỷ trọng thấp chỉ 12,8%, điều này cũng phản ánh một phần về thời gian thành lập của các cơ sở đào tạo trên địa bàn nghiên cứu.

Bảng 3.7. Đặc điểm của mẫu điều tra CBQL và giáo viên

Đặc điểm mẫu	Biểu hiện	Tần số	Phần trăm
Thâm niên công tác	1 – 3 năm	37	12,8
	3 – 6 năm	105	36,2
	6 – 9 năm	95	32,8
	Từ 9 năm trở lên	53	18,1
Giới tính	Nữ	24	8,3
	Nam	266	91,7
Trình độ	Sơ cấp nghề	63	21,7
	Trung cấp	75	25,9
	Cao đẳng, đại học	136	46,9
	Trên đại học	16	5,5
Bộ phận công tác	Lãnh đạo	13	4,5
	Cán bộ quản lý	22	7,6
	Giáo viên lý thuyết	40	13,8
	Giáo viên thực hành	175	60,3
	GV kiêm lý thuyết và thực hành	40	13,8
Tổng mẫu khảo sát		290	100

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Về giới tính của CBQL và giáo viên dạy lái xe, qua Bảng trên cho thấy nam chiếm 91,7%, nữ chiếm 8,3% trong tổng số 290 phiếu, điều này cho thấy tính đặc thù của nghề lái xe ô tô chủ yếu sử dụng cán bộ giáo viên là nam.

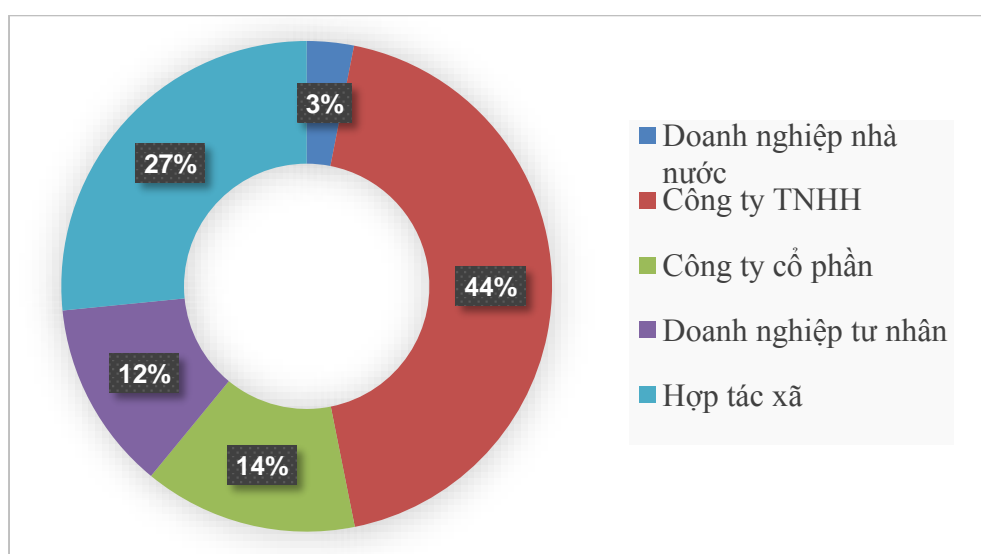
Về trình độ học vấn của CBQL và giáo viên, qua kết quả điều tra được thể hiện ở Bảng cho thấy trình độ CBQL và giáo viên của các cơ sở đào tạo có trình độ phổ thông trung học, sơ cấp nghề còn khá cao chiếm 21,7%, trung cấp chiếm 25,9%, cao đẳng, đại học chiếm tỷ trọng lớn nhất 46,9% và trên đại học 5,5%. Đa phần giáo viên dạy thực hành lái xe được tuyển dụng ban đầu chỉ tốt nghiệp trung học phổ thông và có giấy phép lái xe hạng C, D, E sau đó mới khuyến khích học tập nâng cao trình độ

và điều này được các cơ sở đào tạo rất quan tâm. Hiện nay theo thông tư hiện hành của Bộ Giao thông vận tải yêu cầu về trình độ giáo viên dạy thực hành lái xe ô tô phải có trình độ từ trung cấp trở lên, vì vậy, các cơ sở đào tạo cần có giải pháp đối với CBQL và giáo viên chưa đạt chuẩn trình độ chiếm 21,7% nhằm đảm bảo tiêu chuẩn quy định và yêu cầu của người học cũng như của xã hội ngày càng khắt khe về công tác đào tạo lái xe ô tô trong giai đoạn hiện nay.

Về bộ phận công tác, kết quả điều tra các cơ sở đào tạo được thể hiện tại Bảng trên cho thấy, lãnh đạo các đơn vị chiếm 4,3%, CBQL chiếm 7,6%, giáo viên dạy lý thuyết lái xe ô tô chiếm 13,8%, giáo viên dạy thực hành lái xe chiếm lớn nhất 60,3% và giáo viên vừa dạy lý thuyết và vừa dạy thực hành lái xe ô tô chiếm 13,8%, với xu hướng giảng dạy tích hợp thì đội ngũ này xu hướng ngày càng tăng mạnh trong thời gian tới.

3.2.1.3. Khảo sát đối tượng doanh nghiệp có sử dụng đội ngũ lái xe

Với số phiếu khảo sát đối tượng các doanh nghiệp (DN) có sử dụng học viên đã học lái xe ở các cơ sở đào tạo lái xe, tác giả đã chọn các DN thuộc Hiệp hội vận tải ô tô trên địa bàn nghiên cứu, cụ thể tỉnh Thừa Thiên Huế có 24 DN chiếm 37,5%, tỉnh Quảng Trị có 20 DN chiếm 31,25% và tỉnh Quảng Bình 20 DN chiếm 31,25%. Với đặc điểm về hình thức pháp lý DN được thể hiện ở Biểu đồ 3, như sau DN nhà nước chiếm 3%, công ty TNHH chiếm tỷ trọng lớn nhất 44%, công ty cổ phần 14%, DN tư nhân 12% và Hợp tác xã chiếm 27% , trong tổng số 64 DN.



Biểu đồ 3.3. Hình thức pháp lý doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

3.2.2. Ý kiến đánh giá về công tác quản lý chất lượng về: Các yếu tố đầu vào trong các cơ sở đào tạo lái xe ở Khu vực Bình Trị Thiên

3.2.2.1. Về mục tiêu đào tạo lái xe

Công tác quản lý mục tiêu đào tạo lái xe được các cơ sở đào tạo xác định theo sự hướng dẫn của Bộ LĐTĐ và Bộ GTVT. Theo quy định hiện hành mục tiêu đào tạo lái xe là “*Nắm được các quy định của pháp luật về giao thông đường bộ, có đạo đức nghề nghiệp, có năng lực và kỹ năng điều khiển phương tiện tham gia giao thông tốt, an toàn*”, và các mục tiêu này được cụ thể hóa trong chương trình đào tạo lái xe và được các cơ sở đào tạo lái xe triển khai đến CBQL và giáo viên, người học lái xe thông qua các kênh như trang Web, thông qua Hội nghị, hội thảo chuyên đề, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức thông tin khác....

Bảng 3.8. Ý kiến đánh giá về mục tiêu đào tạo lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá ở mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Mục tiêu được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai	CBQL và giáo viên	290	0,7	1,0	16,2	47,9	34,1	4,14
	Học viên	400	0,2	6,0	20,5	49,0	24,2	3,91
Có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng	CBQL và giáo viên	290	-	5,5	24,8	56,2	13,4	3,78
	Học viên	400	1,2	3,0	14,5	54,2	27,0	4,03
Bảo đảm sự hài lòng của học viên	Học viên	400	0,8	3,2	13,0	47,5	35,5	4,14
Mục tiêu nghề lái xe phù hợp với nhu cầu nhân lực và thị trường tuyển dụng của địa phương	CBQL và giáo viên	290	-	0,3	14,8	69,0	15,9	3,93

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Ngoài việc xác định, cụ thể hóa mục tiêu cho đào tạo nghề lái xe ô tô, các cơ sở đào tạo lái xe trong khu vực đã triển khai thực hiện khá tốt và đầy đủ về các tiêu chí về công tác quản lý mục tiêu đào tạo lái xe, điều đó thể hiện qua kết quả khảo sát

các đối tượng CBQL và giáo viên, học viên học lái xe về các tiêu chí cụ thể đó được trình bày qua kết quả khảo sát ở Bảng 3.8:

Về tiêu chí mục tiêu đào tạo lái xe được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai được CBQL và giáo viên đánh giá ở mức đồng ý và hoàn toàn đồng ý chiếm tỷ trọng rất cao tương ứng với giá trị 47,9%, 34,1% ở các mức còn lại không đáng kể, nên giá trị bình quân đạt ở mức 4,14 điều này cho thấy thông tin mục tiêu đào tạo của các cơ sở đào tạo được chú trọng triển khai theo tiêu chí kiểm định chất lượng đề ra. Tuy nhiên, cũng theo học viên đang học lái xe đánh giá tiêu chí này đạt ở mức bình quân 3,91 thấp hơn so với CBQL và giáo viên đánh giá về tiêu chí này. Điều này một phần là do các học viên học ít quan tâm và chỉ tiếp nhận thông tin từ giáo viên giảng dạy nhưng do thời lượng học viên tham gia học thực tế ít nên cũng ảnh hưởng đến đánh giá của học viên.

Về tiêu chí có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng theo đánh giá của CBQL và giáo viên có giá trị bình quân ở mức 3,78, trong đó tỷ trọng chiếm cao nhất là ở mức (3) là 56,2%, kế tiếp là mức (2) không đồng ý về tiêu chí này là 24,8% khá cao, mức (4) đồng ý với tiêu chí này chiếm 13,%, các mức khác chiếm không đáng kể. Theo đánh giá của học viên về tiêu chí này ở mức bình quân 4,03 chiếm tỷ trọng nhiều nhất ở mức (4) với 54,2%. Điều này cho thấy lãnh đạo các cơ sở đào tạo đã có sự cam kết tốt về công tác quản lý chất lượng, nhưng trên thực tế cũng do cạnh tranh giữa các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các cơ sở đào tạo ở Thừa Thiên Huế và Quảng Bình đã tạo điều kiện quá thuận lợi cho học trong quá trình đào tạo như giảm học các môn lý thuyết, tập trung học ít học viên để tăng thời gian học trên học viên... điều này cũng đã ảnh hưởng đến chất lượng tay nghề của học viên sau khi nhận GPLX, điều này cũng đã đáp ứng một số học viên có nhu cầu học thời gian ngắn nhưng bên cạnh đó cũng ảnh hưởng đến công tác quản lý của các cơ sở đào tạo. Do đó đối với lãnh đạo cơ sở đào tạo lái xe cần phải chú trọng về mục tiêu chất lượng và cam kết về chất lượng đào tạo của cơ sở mình với người học và thị trường sử dụng đội ngũ lái xe sau khi ra trường, bảo đảm chuẩn đầu ra khi tham gia giao thông đảm bảo an toàn cho xã hội.

Về tiêu chí bảo đảm sự hài lòng của học viên theo đánh giá của học viên học lái xe chiếm tỷ trọng nhiều nhất ở mức độ (3) đồng ý với 45,5%, kế tiếp là mức độ

hoàn toàn đồng ý chiếm tỷ trọng 35,5%, các mức độ khác không đáng kể và đạt ở mức bình quân được đánh giá 4,14. Điều này đã nói lên về đáp ứng yêu cầu của học viên, và đảm bảo theo hướng học viên là cốt lõi là trung tâm của quá trình quản lý đào tạo, tuy nhiên phải thực hiện đúng các văn bản quy phạm pháp luật về đào tạo sát hạch lái xe hiện hành.

Về tiêu chí mục tiêu nghề lái xe phù hợp với nhu cầu nhân lực và thị trường tuyển dụng của địa phương, theo đánh giá của CBQL và giáo viên đạt ở mức bình quân 3,93 và chiếm tỷ trọng lớn nhất 69,0% là ở mức đồng ý với tiêu chí này, điều này cho thấy quy mô, cơ cấu các hạng xe ô tô đào tạo và mạng lưới cơ sở dạy nghề lái xe theo chủ trương xã hội hóa về đào tạo lái xe đã được mở rộng đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu về số lượng nhân lực đội ngũ lái xe và nhu cầu học lái xe ô tô của người dân. Các địa bàn Thừa Thiên Huế và Quảng Bình đã có sự cạnh tranh trong địa phương giữa các cơ sở đào tạo về đào tạo lái xe ô tô, tuy nhiên tỉnh Quảng Trị chỉ có một cơ sở đào tạo lái xe nên còn mang tính độc quyền và một bộ phận người học ở tỉnh Quảng Trị đã tham gia các cơ sở đào tạo lân cận, đây cũng là một vấn đề cần phải giải quyết trong giai đoạn hiện nay.

Tuy nhiên, qua kết quả khảo sát về mục tiêu đào tạo còn tồn tại, hạn chế:

- Mục tiêu đào tạo lái xe còn mang tính chung chung, tính hình thức, chưa bám sát với yêu cầu thực tế, đặc biệt trước tình hình giao thông ngày càng phức tạp, lưu lượng tham gia giao thông ngày càng nhiều, ý thức của người tham gia giao thông còn hạn chế.

- Trong công tác quản lý và xây dựng mục tiêu đào tạo lái xe còn thiếu sự tham gia của các chuyên gia có kinh nghiệm và chưa tận dụng đầy đủ được đội ngũ CBQL trực tiếp đào tạo lái xe trong việc cụ thể hóa mục tiêu đào tạo.

- Công tác quản lý mục tiêu đào tạo lái xe còn buông lỏng, chưa thường xuyên cập nhật, chưa chú trọng đến quá trình hình thành kỹ năng cho học viên.

- Công tác quản lý mục tiêu đào tạo lái xe của các cơ sở đào tạo chưa rõ nét, mang tính đối phó, chưa cụ thể hóa mục tiêu chất lượng từng khóa học, môn học và từng hạng xe đào tạo.

3.2.2.2 Về quản lý chương trình đào tạo lái xe

Quản lý nội dung chương trình đào tạo lái xe là một trong những khâu quan trọng để thực hiện mục tiêu đào tạo. Hiện nay các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình

Trị Thiên cũng như trên toàn quốc đang thực hiện chương trình đào tạo lái xe theo Thông tư số 58/2015/TT-BGTVT ngày 20/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về đào tạo, sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ. Đối với nghiên cứu này tập trung các nội dung chương trình đào tạo lái xe cụ thể sau:

- *Đối với các hạng xe đào tạo mới, thời gian đào tạo:*

- + Hạng B1: Xe số tự động 476 giờ (lý thuyết: 136, thực hành lái xe: 340); Xe số cơ khí (số sàn): 566 giờ (lý thuyết: 136, thực hành lái xe: 420);
- + Hạng B2: 588 giờ (lý thuyết: 168, thực hành lái xe: 420);
- + Hạng C : 920 giờ (lý thuyết: 168, thực hành lái xe: 752).

- *Đối với đào tạo nâng hạng GPXL*

- + Hạng B1 (số tự động) lên B1: 120 giờ (lý thuyết: 00, thực hành lái xe: 120);
- + Hạng B1 lên B2 : 94 giờ (lý thuyết: 44, thực hành lái xe: 50);
- + Hạng B2 lên C : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng C lên D : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng D lên E : 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144);
- + Hạng B2 lên D : 336 giờ (lý thuyết: 56, thực hành lái xe: 280);
- + Hạng C lên E : 336 giờ (lý thuyết: 56, thực hành lái xe: 280);
- + Hạng B2, D, E lên F tương ứng: 192 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 144).
- + Hạng C, D, E lên FC tương ứng: 272 giờ (lý thuyết: 48, thực hành lái xe: 124).

Các cơ sở đào tạo lái xe đã chủ động bám sát chương trình, vận dụng và cụ thể hóa vào quá trình tổ chức giảng dạy, với chương trình học và kiểm tra tất cả các môn học; kiểm tra cấp chứng chỉ sơ cấp nghề, giấy chứng nhận tốt nghiệp khi kết thúc khóa học gồm: môn Pháp luật Giao thông đường bộ theo bộ câu hỏi sát hạch lý thuyết; môn thực hành lái xe với 11 bài thi liên hoàn, bài tiến lùi hình chữ chi và lái xe trên đường theo quy trình sát hạch của các hạng và đảm bảo thời gian tối thiểu đào tạo đối với các khóa học, cụ thể hạng B1 học số tự động 76,5 ngày, hạng B1 số cơ khí 88,5 ngày, hạng B2 là 92,5 ngày, hạng C 140 ngày, nâng hạng B1 số tự động lên B1 số cơ khí 16 ngày, hạng C, D, E lên FC 40 ngày, B2 lên D 52 ngày, C lên E 52 ngày, các nâng hạng còn lại là 30 ngày. Nhưng hiện nay do nhu cầu cạnh tranh nên trong công tác tổ chức giảng dạy cơ sở đào tạo lái xe đã điều chỉnh một số phần trong chương trình đào tạo để phù hợp với yêu cầu thực tế trong công tác đào tạo lái xe.

Đánh giá về công tác quản lý chương trình đào tạo lái xe, NCS đã khảo sát trên hai nhóm đối tượng, nhóm thứ nhất là CBQL và giáo viên, nhóm thứ hai là học viên đang học lái xe tại các cơ sở đào tạo, kết quả được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 3.9. Khảo sát ý kiến đánh giá về quản lý chương trình đào tạo lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá	Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean	
		1	2	3	4	5		
Chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo	CBQL và Giáo viên	290	1,4	10,3	17,2	50,0	21,0	3,79
	Học viên	400	-	8,0	34,5	50,5	7,0	3,56
Khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với thời gian và trình độ đào tạo	CBQL và Giáo viên	290	-	21,4	58,6	16,9	3,1	3,02
	Học viên	400	3,0	8,2	69,2	19,5	-	3,05
Thời gian từ lúc bắt đầu khóa học đến khi sát hạch lái xe hợp lý	Học viên	400	3,0	15,2	48,0	32,0	1,8	3,14
Giảng dạy đầy đủ chương trình	Học viên	400	6,0	26,2	48,2	17,8	1,8	2,83
Công bố các đặc điểm của chương trình đào tạo đến học viên	CBQL và Giáo viên	290	1,7	6,9	23,4	52,1	15,9	3,73
Hàng năm có lấy ý kiến nhận xét, đánh giá của người sử dụng lao động, người hành nghề lái xe về chương trình đào tạo lái xe đến các bên liên quan	CBQL và Giáo viên	290	9,3	26,6	49,7	9,3	5,2	2,74

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Về tiêu chí chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo, theo đánh giá của CBQL và giáo viên có đến 71% hoàn toàn đồng ý và đồng ý, 17,2% phân vân, 10,03% không đồng ý và 1,4% hoàn toàn không đồng ý với bình quân đánh giá ở mức 3,79.

Về tiêu chí khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với thời gian và trình độ đào tạo có đến 58,6% phân vân, 16,9 đồng ý, 3,1% hoàn toàn đồng ý và có đến 21,4% không đồng ý với tiêu chí này với đánh giá bình quân là 3,02. Đối với học viên học lái xe đánh giá ở mức bình quân là 3,56 về sự phù hợp giữa chương trình và mục tiêu đào tạo, về tiêu chí chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo ở mức bình quân là 3,56. Với kết quả trên cho thấy về khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành còn bất cập, chưa có sự đồng tình cao về tiêu chí này, điều này là do giữa văn bản quy định và thực tế triển khai đào tạo có sự không đồng nhất.

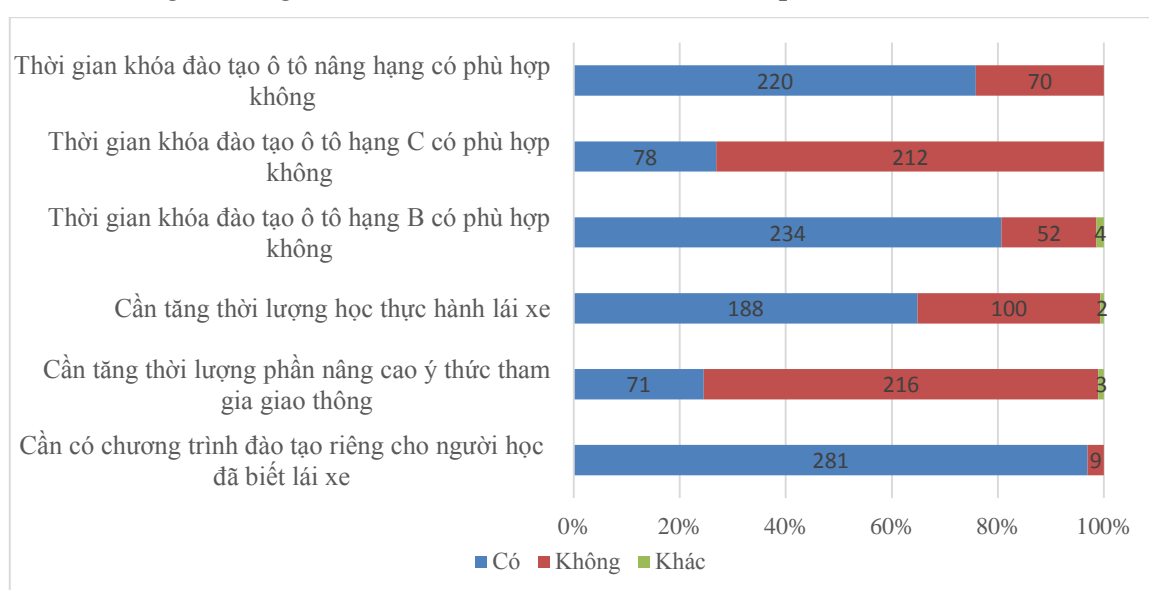
Về thời gian từ lúc bắt đầu khóa học đến khi sát hạch lái xe hợp lý theo khảo sát học viên đang học lái xe ô tô đạt ở mức bình quân là 3,14, trong đó có 33,8% hoàn toàn đồng ý và đồng ý với ý kiến này, còn 3% hoàn toàn không đồng ý, 26,2% không đồng ý, 48% phân vân với ý kiến này và cho rằng thời gian đào tạo là khá dài đối với đánh giá của hạng C.

Về tiêu chí giảng dạy đầy đủ chương trình theo đánh giá của học viên ở mức khá thấp 2,83, trong đó chỉ có 17,8% đồng ý và 1,8% hoàn toàn đồng ý còn lại là 48,2% phân vân, 26,2 không đồng ý và 6% hoàn toàn không đồng ý với tiêu chí này, điều này phản ánh có sự cắt xén chương trình trong quá trình đào tạo lái xe hiện nay. Điều này là do công tác quản lý không chặt chẽ của cấp chủ quản, đồng thời các cơ sở đào tạo tăng cường giảm chi phí để tăng lợi nhuận nên trên thực tế các chương trình học lái xe ô tô các hạng bị cắt xén thời gian lý thuyết, hoặc không tổ chức học lý thuyết nếu có cũng mang tính hình thức.

Về thực hành thì tổ chức học không theo thời gian quy định, có lúc tăng cường độ tập luyện trong thời gian ngắn để đáp ứng nội dung thi tốt nghiệp cũng như sát hạch, đồng thời giảm km giờ chạy trên đường của học viên theo quy định điều này ảnh hưởng đến chất lượng lái xe của học viên sau khi ra trường. Theo các giáo viên thời gian học trên mỗi học viên về thực hành vẫn bảo đảm quy định nhưng chưa tạo ra kỹ năng lái xe trên đường mà chỉ phục vụ cho việc thi tốt nghiệp và sát hạch. Vì thời gian học và tham gia học rất ít thời gian.

Về tiêu chí công bố các đặc điểm của chương trình đào tạo đến học viên, có đến 68% CBQL và giáo viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý đã thực hiện tốt điều này, có 6,9% không đồng ý và 1,7% hoàn toàn không đồng ý với tiêu chí trên.

Về tiêu chí hàng năm có lấy ý kiến nhận xét, đánh giá của người sử dụng lao động, người hành nghề lái xe về chương trình đào tạo lái xe đến các bên liên quan, qua khảo sát CBQL và giáo viên kết quả ở mức bình quân 2,74, trong đó ở mức 3 chiếm đến 49,7% và mức không đồng ý 26,6%, mức hoàn toàn không đồng ý 9,3% điều này cho thấy về chương trình đào tạo lái xe của các cơ sở đào tạo còn hạn chế, chưa chú trọng triển khai trong thời gian qua. Theo đánh giá của CBQL và giáo viên về thời lượng chương trình đào tạo lái xe được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 3.4. Ý kiến đánh giá CBQL và giáo viên về chương trình đào tạo lái xe

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Qua kết quả khảo sát cho thấy có đến 75,9% CBQL và giáo viên cho rằng thời gian đào tạo lái xe ô tô nâng hạng là phù hợp và 24,1% cho rằng không phù hợp. Đối với hạng C có đến 73,1% cho rằng thời gian đào tạo ô tô hạng C hiện nay là không phù hợp và 26,9 cho rằng là phù hợp. Đối với ô tô hạng B có 80,7% cho rằng thời gian đào tạo là phù hợp, 17,9% là không phù hợp và 1,4% có ý kiến khác. Có đến 64,8% cho rằng cần tăng thêm thời lượng thực hành lái xe nói chung, 34,5% cho rằng không cần thiết và 0,7% có ý kiến khác. Về phần tăng thời lượng nâng cao ý thức tham gia giao thông đối với chương trình đào tạo thì có đến 74,5% cho rằng không cần thiết, 24,5% cho rằng là cần thiết và 1% có ý kiến khác. Và có đến 96,9% CBQL và giáo viên đều đồng ý là cần có chương trình đào tạo riêng cho

người học đã biết lái xe và 3,1% là không đồng ý. Khảo sát học viên cũng có 95,2% đồng quan điểm về cần có chương trình đào tạo cho học viên trên thực tế đã biết lái xe nhưng chưa có GPLX nhưng phải đảm bảo chất lượng chuẩn đầu ra sau khi có GPLX. Đồng thời, qua ý kiến đánh giá cho thấy chương trình đào tạo lái xe còn một số hạn chế sau:

+ Các cơ sở đào tạo lái xe đã thực hiện theo Thông tư số 58/2015/TT-BGTVT ngày 20/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông Vận tải quy định về đào tạo, sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ, nhưng chỉ mang tính hình thức, thể hiện trên sổ sách mang tính đối phó. Cụ thể là số học viên tham gia học lý thuyết đầy đủ rất ít chỉ chiếm khoản 19,2%, số còn lại không tham gia học hoặc học không đầy đủ chiếm 80,7%. Chương trình học cắt xén để phù hợp với nhu cầu học viên cũng như là giảm chi phí đào tạo để tăng lượng tuyển sinh vào học đã ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

+ Thời gian học giữa lý thuyết và thực hành chưa thật sự cân đối, cần tăng thời gian thực hành lái xe, đối với học lái xe xe ô tô, lý thuyết không kém phần quan trọng trong chương trình môn học, tuy nhiên do đặc thù nghề nghiệp, sự nguy hiểm và phức tạp vì vậy đòi hỏi người điều khiển phương tiện phải có kỹ năng thực hành thật tốt để đảm bảo an toàn khi điều khiển phương tiện trên đường.

+ Một bộ phận học viên vì thời gian hạn chế nên tham gia học thực hành không thường xuyên, tổ chức tập luyện nhiều trong thời gian ngắn, nên chưa rèn luyện được kỹ năng lái xe trên đường dẫn đến chất lượng đào tạo thực tế chưa cao.

+ Tổ chức kế hoạch học tập không theo trình tự các môn học, lý thuyết học trước thực hành học sau, điều này xảy ra ở một số cơ sở đào tạo học thực hành lái xe ô tô trước khi tổ chức học các môn học lý thuyết như môn kỹ thuật lái xe, pháp luật giao thông đường bộ.

+ Tổ chức kế hoạch học các môn lý thuyết mang tính đối phó, hình thức, đặc biệt chưa chú trọng đến chất lượng học tập các môn nghiệp vụ vận tải, đạo đức người lái xe và văn hóa ứng xử giao thông.

+ Số km thực hành lái xe/ học viên, số giờ thực học, số ngày thực học, số học viên/1 xe tập lái không đảm bảo theo quy định, cần điều chỉnh số giờ học để phù hợp với số km thực hành lái xe.

+ Nội dung chương trình đào tạo lái xe áp dụng cho tất cả các đối tượng học viên, không phân biệt độ tuổi, trình độ, kỹ năng thực hành lái xe, nên cũng còn hạn chế trong quá trình triển khai thực hiện này sinh tiêu cực trong tổ chức đào tạo.

+ Sự tham gia, huy động các nhà khoa học, cán bộ chuyên gia để xây dựng chương trình còn chưa nhiều.

3.2.2.3 Công tác quản lý tuyển sinh học viên học lái xe

Công tác quản lý về tuyển sinh, đào tạo lái xe cơ giới đường bộ tại các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên bao gồm: Hình thức, đối tượng; trình tự, thủ tục tuyển sinh theo Quy định tại Thông tư 58/2015/TT-BGTVT ngày 20/ 10/ 2015 của Bộ trưởng Bộ GTVT: Tuyển sinh học nghề lái xe cơ giới đường bộ các hạng, nâng hạng được thực hiện nhiều lần trong năm theo hình thức xét tuyển. Theo quy định hiện hành, người học lái xe phải đủ tuổi (tính đến ngày dự sát hạch lái xe), cụ thể hạng B1, B2 là phải đủ 18 tuổi trở lên; hạng C là 21 tuổi, D, F là 24 tuổi và hạng E là 27 tuổi, đủ sức khỏe điều khiển hạng xe đăng ký học. Đối với nâng hạng giấy phép lái xe lên hạng D,E phải có trình độ văn hóa tốt nghiệp trung học cơ sở hoặc bằng cấp tương đương trở lên (xuất trình bản chính khi kiểm tra hồ sơ dự sát hạch); có đủ thời gian hành nghề và số km lái xe an toàn, cụ thể hạng B1 (số tự động) lên B1 và hạng B1 lên B2 người học lái xe phải có thâm niên 01 năm trở lên và 12.000 km, đối với hạng C, D, E, lên FC học viên phải có thời gian hành nghề 01 năm và 50.000 km lái xe an toàn, đối với hạng B2 lên C, C lên D, D lên E và các hạng B2, D, E lên hạng F học viên phải có thời gian hành nghề từ 03 năm trở lên và 50.000 km lái xe an toàn, đối với hạng B2 lên D, C lên E người học phải có thời gian hành nghề từ 05 năm trở lên và 100.000 km lái xe an toàn trở lên.

Tuy nhiên, trong thực tế những học viên nâng hạng chỉ đủ về thời gian thâm niên nhưng đa phần không đủ km lái xe an toàn, để đảm bảo tiêu chuẩn đầu vào đối tượng này phải có xác nhận mang tính hình thức của cơ quan hoặc chính quyền địa phương, điều này cũng có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng tiếp thu kiến thức cũng như kỹ năng nghề nghiệp của học viên trong quá trình học tập.

Đối với học viên học lái xe hiện nay cũng rất đa dạng gồm lái xe phục vụ bản thân và gia đình, lái xe thuộc các cơ quan doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân, lái xe thuộc hợp tác xã. Người học lái xe cũng có thể là giáo sư, bác sĩ, giáo

viên... với trình độ văn hoá, học thức, địa vị cao, không sống bằng nghề lái xe. Bên cạnh đó cũng có rất nhiều lái xe có trình độ văn hoá thấp, đặc biệt là những người sống bằng nghề lái xe.

Kết quả khảo sát học viên và CBQL giáo viên về công tác quản lý tuyển sinh học lái xe được trình bày ở Bảng dưới đây

Bảng 3.10. Ý kiến đánh giá về quản lý tuyển sinh học viên học lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai	CBQL và Giáo viên	290	-	4,5	18,6	44,8	32,1	4,04
	Học viên	400	0,5	6,0	18,8	51,2	23,5	3,91
Chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi cho học viên	CBQL và Giáo viên	290	-	3,1	13,4	42,8	40,7	4,21
	Học viên	400	1,2	3,0	14,0	55,8	26,0	4,02
Bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định	CBQL và Giáo viên	290	-	1,7	28,3	53,4	16,6	3,85
	Học viên	400	1,0	3,0	14,0	48,2	33,8	4,11
Tuyển sinh đúng quy mô theo đăng ký	CBQL và Giáo viên	290	0,7	8,3	22,4	51,0	17,6	3,77
Quản lý hồ sơ đầu vào của học viên đầy đủ	CBQL và Giáo viên	290	0,7	5,5	38,6	46,9	8,3	3,57

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Kết quả ở bảng 3.10 cho thấy rằng, tiêu chí tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai được CBQL và giáo viên đánh giá ở mức bình quân cao đạt 4,02, chiếm tỷ trọng lớn nhất là 44,8% ở mức đồng ý và 32,1 ở mức hoàn toàn đồng ý. Điều này cho thấy rằng công tác tuyển sinh được các cơ sở đào tạo chú trọng đảm bảo nhu cầu của người học trên địa bàn. Cũng qua khảo sát học viên ở tiêu chí này mức độ bình quân đạt 3,91, chiếm tỷ trọng đa phần là ở mức đồng ý và hoàn toàn đồng ý về sự công bằng, khách quan và công khai trong công tác tuyển sinh là 70%.

Về chỉ tiêu chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi cho học viên qua khảo sát CBQL và giáo viên được thể hiện ở bảng trên cho thấy kết quả bình quân đánh giá ở mức cao 4,21, tập trung ở mức đồng ý và hoàn toàn đồng ý chiếm 83,5%. Tương tự về đánh giá của học viên cũng ở mức bình quân 4,02 và cũng tập trung đánh giá đồng

ý và hoàn toàn đồng ý về sự linh hoạt và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho học viên học lái xe chiếm 81,8%. Điều này phản ánh đúng thực trạng về xã hội hóa đào tạo lái xe tạo điều kiện thuận lợi nhất cho học viên khi vào các cơ sở đào tạo học tập, tránh chuyển hồ sơ học ra khỏi cơ sở đào tạo lái xe khác trên địa bàn, và hiện nay đa phần lượng hồ sơ chủ yếu là các giáo viên tự tuyển sinh để dạy, chỉ một lượng nhỏ hồ sơ là đến nộp tại địa điểm tiếp nhận hồ sơ của cơ sở đào tạo.

Về tiêu chí bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định các cơ sở đào tạo điều thực hiện đúng quy định, bên cạnh đó cũng còn có hạn chế đối với đối tượng học nâng hạng là quy định phải có bằng phổ thông cơ sở hoặc tương đương, nên trong công tác tuyển sinh, xét tuyển vẫn gặp một số khó khăn về tính minh bạch của bằng cấp này, gây khó khăn cho học viên.

Về tiêu chí tuyển sinh đúng quy mô theo đăng ký mà cụ thể ở đây là lưu lượng được phép đào tạo tại một thời điểm, qua kết quả khảo sát ở bảng 3.5 học viên đánh giá ở mức 4,11 và CBQL và giáo viên đánh giá ở mức 3,77, nguyên nhân là có những thời điểm hồ sơ học lái xe có tăng lên vượt lưu lượng đào tạo nhưng chỉ mang tính chất thời điểm cục bộ giữa các hạng xe được đào tạo, có thời điểm tuyển sinh không đảm bảo chỉ tiêu.

Về tiêu chí quản lý hồ sơ đầu vào của học viên đầy đủ qua khảo sát CBQL và giáo viên được thể hiện ở bảng trên cho thấy đạt ở mức bình quân 3,57, điều này cho thấy công tác này còn đầy đủ, cụ thể do sự cạnh tranh giữa các cơ sở đào tạo nên hồ sơ đầu vào đa phần là bổ sung sau, như giấy khám sức khỏe, chứng minh photo, ảnh.... đa phần cho học viên được bổ sung trong quá trình học, thậm chí đến ngày thi tốt nghiệp, sát hạch mới bổ sung đầy đủ.

Một số tồn tại, hạn chế

+ Trình trạng giao cho các cá nhân tự tuyển sinh, quảng cáo, tư vấn đào tạo sai quy định hiện hành.

+ Mượn địa điểm, liên kết với các cơ sở đào tạo, các trung tâm khác trên địa bàn để tổ chức học các môn lý thuyết và các khoa mục thực hành sau đó đến thời gian thi tốt nghiệp, sát hạch mới đưa về cơ sở đào tạo được cấp phép đào tạo lái xe ô tô, tổ chức đào tạo và tuyển sinh ngoài địa phương ghi trong giấy phép đào tạo lái xe.

+ Quy mô tuyển sinh có lúc vượt lưu lượng cục bộ từng hạng xe tại cơ sở đào tạo lái xe, có thời điểm tuyển sinh không đảm bảo chỉ tiêu.

- + Chưa xây dựng và ban hành quy chế tuyển sinh đào tạo lái xe cơ giới đường bộ.
- + Việc quản lý hồ sơ học viên chưa chặt chẽ (lỗi này bắt gặp ở cơ sở đào tạo lái xe...), việc tiếp nhận hồ sơ đầu vào còn nhiều bất cập như giấy chứng nhận sức khỏe có biểu hiện người học không tự đi khám, đơn xin học không điền đầy đủ thông tin.

3.2.2.4 Về quản lý đội ngũ giáo viên dạy lái xe

Đội ngũ CBQL và giáo viên dạy lái xe của các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên gồm CBQL, giáo viên dạy lý thuyết, giáo viên dạy thực hành và giáo viên dạy kiêm nhiệm thực hành và lý thuyết, bên cạnh đó một số giáo viên dạy lái xe có tham gia dạy thêm các hệ khác, như sơ cấp, hệ trung cấp, cao đẳng, như giáo viên Trường CĐ Giao thông Huế, Trường CĐ nghề số 23 – Bộ Quốc phòng, Trường TC nghề GTVT Quảng Trị, Trường CĐ nghề Quảng Bình và Trường TC Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình. Do đó đội ngũ CBQL và giáo viên dạy lái xe được tuyển chọn từ những đối tượng rất đa dạng, bao gồm những người hành nghề lái xe có hạng C, hạng D, hạng F, có thâm niên kinh nghiệm, có trình độ tốt nghiệp trung học phổ thông trở lên và những sinh viên tốt nghiệp đại học tại các Trường Đại học sư phạm kỹ thuật, Trường Cao đẳng kỹ thuật, Cao đẳng nghề và công nhân kỹ thuật bậc cao...

Đa số giáo viên đều còn trẻ, năng nổ, nhiệt tình trong giảng dạy và công tác, đa phần giáo viên các ngành nghề khác đều được bồi dưỡng đào tạo lại để đạt chuẩn và vượt chuẩn về quy định giáo viên dạy lái xe ô tô. Ngoài quy định tiêu chuẩn giáo viên dạy nghề của Bộ LĐTB&XH, căn cứ vào Thông tư 58/2015/TT-BGTVT của Bộ GTVT và căn cứ Nghị định 65/2016/NĐ-CP có quy định về điều kiện giáo viên dạy lái xe ô tô, điểm mới của văn bản này là giáo viên dạy lái xe ô tô phải có bằng trung cấp trở lên, đối với giáo viên dạy lý thuyết có bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên một trong các chuyên ngành luật, công nghệ ô tô, công nghệ kỹ thuật ô tô, lắp ráp ô tô hoặc các ngành nghề khác có nội dung đào tạo chuyên ngành ô tô chiếm 30% trở lên.

Qua kết quả khảo sát ở bảng 3.11 thấy rằng:

Về tiêu chí có giáo viên cơ hữu phù hợp với chuyên môn và trình độ kỹ năng nghề lái xe được đánh giá cao ở mức bình quân 4,18, điều này cũng nói lên trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề phù hợp với nghề giảng dạy lái xe, đa phần CBQL và giáo viên đã chuẩn hóa trình độ chuyên môn theo quy định và được tập huấn hàng năm về nghiệp vụ.

Bảng 3.11. Ý kiến khảo sát về quản lý đội ngũ CBQL và giáo viên dạy lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Có giáo viên cơ hữu phù hợp với chuyên môn và trình độ kỹ năng nghề lái xe	CBQL và giáo viên	290	-	1,7	8,3	60,0	30,0	4,18
Giáo viên thực hành thường xuyên giảng dạy vượt số giờ, số công trong tháng	CBQL và giáo viên	290	-	2,8	13,8	56,6	29,9	4,08
Giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm	CBQL và giáo viên	290	-	12,4	32,8	33,1	21,7	3,64
	Học viên	400	-	5,2	20,2	49,2	25,2	3,94
Cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe	CBQL và giáo viên	290	13,1	42,1	30,7	12,4	1,7	2,48
	Học viên	400	0,8	2,8	14,5	54,5	27,5	4,05
Giáo viên giảng dạy theo đúng nội dung chương trình khóa học và kế hoạch đào tạo	CBQL và giáo viên	290	3,1	36,9	33,8	19,0	7,2	2,90
	Học viên	400	0,5	2,5	26,2	52,0	18,8	3,86
Thường xuyên tổ chức bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho giáo viên	CBQL và giáo viên	290	-	3,8	22,8	44,1	29,3	3,99
Có chính sách khuyến khích tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ cho giáo viên	CBQL và giáo viên	290	-	5,9	12,8	52,4	29,0	4,04
Phân công giáo viên giảng dạy đúng chuyên môn được đào tạo, phù hợp với năng lực trình độ	CBQL và giáo viên	290	-	5,2	27,6	33,4	33,8	3,96
Có quy định về hành vi, ngôn ngữ ứng xử, trang phục của cán bộ, giáo viên	CBQL và giáo viên	290	5,2	9,3	30,0	32,8	22,8	3,59
Có quy trình tuyển chọn giáo viên hợp lý	CBQL và giáo viên	290	6,9	17,9	33,4	27,6	14,1	3,24
Có quy định về hành vi, ngôn ngữ ứng xử, trang phục của cán bộ, giáo viên	Học viên	400	2,0	11,8	36,5	39,2	10,5	3,44

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Cũng theo lộ trình đến năm 2019 các cơ sở đào tạo lái xe phải 100% giáo viên phải có bằng trung cấp hoặc tương đương trở lên, nên các cơ sở đã có kế hoạch chuẩn hóa trong thời gian vừa qua, như Trường CĐ Giao thông Huế đã tổ chức 1 lớp học trung cấp cơ khí cho 30 giáo viên dạy lái xe, hiện nay một số cơ sở đào tạo như Trung tâm MASCO TT Huế, Trung tâm đào tạo nghề Tâm An và Trường TC Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình tỷ lệ giáo viên chưa có bằng trung cấp vẫn còn cao chiếm hơn 50% số lượng. Về công tác bố trí giáo viên đa phần phù hợp với chuyên môn giảng dạy, do đó có thời điểm một số giáo viên dạy vượt số ngày công, số tiết quy định điều này khó khăn trong chi trả tiền lương cũng như bảo đảm sức khỏe cho giáo viên dạy lái xe.

Về tiêu chí giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm, theo đánh giá của CBQL và giáo viên đạt ở mức bình quân 3,64, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân 3,94, để giảng dạy lái xe 100% giáo viên có chứng chỉ sư phạm dạy nghề trình độ sơ cấp nghề hoặc hoặc chứng chỉ bồi dưỡng sư phạm bậc 1 hoặc tương đương trở lên, có thâm niên giảng dạy. Tuy bảo đảm quy định nghiệp vụ sư phạm nhưng về thực tiễn một số giáo viên dạy thực hành lái xe còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp sư phạm, ứng xử sư phạm, xử lý các tình huống sư phạm... điều này đã được các cơ sở đào tạo chú trọng đào tạo lại nhưng chưa đáp ứng kỳ vọng của một số học viên.

Về tiêu chí cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe, theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức thấp 2,48, chiếm tỷ trọng nhiều nhất là 42,1% không đồng ý tích hợp trong đào tạo lái xe, còn theo đánh giá của học viên ở mức bình quân là 4,05, chiếm tỷ trọng lớn nhất là 82,0% đồng ý và hoàn toàn đồng ý về sự cần thiết giảng dạy tích hợp trong đào tạo lái xe. Qua đó cho thấy rằng có sự khác nhau giữa 2 đối tượng về đánh giá tiêu chí này. Để dạy học tích hợp đòi hỏi giáo viên dạy lái xe phải có kiến thức chuyên sâu về lý thuyết và kỹ năng tốt về thực hành lái xe, do đó để triển khai thực hiện phương pháp giảng dạy tích hợp vẫn còn gặp khó khăn. Đặc biệt, đội ngũ giáo viên dạy thực hành lái xe đa phần tuyển chọn từ những người tham gia thực tế về lái xe, có kinh nghiệm lái xe, nên đa phần ngại về lý thuyết, song đối với học viên học lái xe tích hợp đào tạo lý thuyết và thực hành là rất thuận lợi cho người học.

Về tiêu chí giáo viên giảng dạy theo đúng nội dung chương trình khóa học và kế hoạch đào tạo, theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức bình quân thấp 2,90, trong đó có đến 36,9% không đồng ý với tiêu chí này, còn đối với học viên đánh giá ở mức bình quân là 3,86. Với xu hướng cạnh tranh, nhưng mang tính không lành mạnh nên vấn đề nội dung chương trình, kế hoạch học các cơ sở đào tạo đa phần cắt giảm, kế hoạch học lý thuyết mang tính hình thức, có cơ sở đào tạo không tổ chức học lý thuyết nhằm tiết kiệm chi phí cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho học viên, dẫn đến tiêu cực trong công tác tổ chức thi và sát hạch lái xe.

Về các tiêu chí thường xuyên tổ chức bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho giáo viên, phân công giáo viên giảng dạy đúng chuyên môn được đào tạo, phù hợp với năng lực trình độ, ...được CBQL và giáo viên đánh giá ở mức khá tốt. Công tác bồi dưỡng giáo viên của các cơ sở đào tạo chủ yếu thực hiện dưới các hình thức tổ chức các lớp bồi dưỡng; cử giáo viên tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ sư phạm, tham gia lớp tập huấn nâng cao nghiệp vụ giáo viên dạy lái xe do Tổng Cục đường bộ Việt Nam tổ chức. Việc bồi dưỡng kỹ năng nghề được các cơ sở đào tạo Trường CĐ Giao thông Huế, CĐ nghề số 23 Bộ Quốc phòng, Trường TC Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình, vì đây là các cơ sở đào tạo đa ngành đa nghề và có lưu lượng đào tạo lái xe ô tô quy mô lớn.

Về tiêu chí có quy trình tuyển chọn giáo viên được đánh giá ở mức 3,24, điều này cho thấy công tác tuyển chọn giáo viên dạy lái xe của các cơ sở đào tạo trong những năm qua còn mang tính chất tình thế, chưa theo quy hoạch xác định, bước đầu chỉ đáp ứng nhu cầu cấp bách về mặt số lượng, chưa thể chú trọng về mặt chất lượng và kế hoạch phát triển dài hạn. Tình trạng này dẫn đến chất lượng ban đầu của giáo viên tương đối thấp, đa phần phải đào tạo lại và đặc biệt là để đảm bảo số lượng, hàng năm một số cơ sở đào tạo bổ sung thêm giáo viên dạy lái xe từ nguồn giáo viên hệ trung cấp, cao đẳng khi đã đủ năm kinh nghiệm lái xe theo quy định

3.2.2.5 Về năng lực đội ngũ giáo viên dạy lái xe

Năng lực đội ngũ giáo viên dạy lái xe có tác động lớn đến QLCL. Giáo viên có năng lực và trình độ tay nghề tốt sẽ đáp ứng được mục tiêu chất lượng đã hoạch định, giúp cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô đạt được mục tiêu chất lượng, còn nếu không sẽ ảnh hưởng đến QLCL của cơ sở đào tạo.

Bảng 3.12. Ý kiến đánh giá của học viên về năng lực đội ngũ giáo viên dạy lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá	Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
		1	2	3	4	5	
Kiến thức chuyên môn của giáo viên tốt	400	-	0,8	12,0	56,0	31,2	4,18
Áp dụng phương pháp giảng dạy và hướng dẫn kỹ năng thực hành lái xe hiệu quả	400	1,5	5,2	12,8	49,8	30,8	4,03
Kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm tốt	400	2,2	7,8	15,5	44,2	30,2	3,92
Giáo viên tận tâm, nhiệt tình trong công tác giảng dạy	400	-	-	16,0	19,2	64,8	4,49
Giáo viên dạy thực hành lái xe có sức khỏe tốt	400	-	-	14,5	45,0	40,5	4,26
Việc đánh giá kết quả học tập của học viên là khách quan, khoa học	400	3,8	12,2	48,0	27,0	9,0	3,25
Có phẩm chất đạo đức, lễ lối làm việc	400	-	-	21,5	76,5	2,0	3,80
Cán bộ quản lý nắm vững các quy định về quản lý học viên	400	-	-	11,0	78,2	10,8	4,00

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Qua Bảng 3.12 kết quả đánh giá của học viên cho thấy rằng, các cơ sở đào tạo đánh giá ở mức độ cao 4,03 về kiến thức chuyên môn của giáo viên tốt, về các yếu tố kỹ năng truyền đạt và sự tận tâm, nhiệt tình của giáo viên trong công tác giảng dạy cũng đạt mức bình quân đánh giá cao 4,49, về yếu tố giáo viên dạy thực hành lái xe có sức khỏe tốt được học viên đánh giá ở mức độ 4,06, về yếu tố cán bộ quản lý nắm vững các quy định về quản lý học viên cũng được đánh giá ở mức 4,0, nhưng riêng về yếu tố ứng xử và giao tiếp sư phạm tốt, yếu tố đánh giá kết quả học tập của học viên là khách quan, khoa học, yếu tố có phẩm chất đạo đức, lễ lối làm việc được đánh giá ở mức dưới 4,00, cụ thể mức đánh giá bình quân lần lượt là 3,92; 3,25; 3, điều này cho thấy các yếu tố trên còn hạn chế, điều đó một phần đặc thù nghề nghiệp nên công tác tuyển dụng chủ yếu là người lái xe có kinh nghiệm lâu năm, có kinh nghiệm nhưng qua trường lớp sau khi tuyển dụng nhà trường mới cho bổ túc thêm các chứng chỉ về

nghiệp vụ sư phạm, nên phần nào chất lượng còn hạn chế, do đó giáo viên thực hành cần phải rèn luyện và bản thân cố gắng hơn để hoàn thiện chuyên môn giảng dạy.

Những hạn chế về quản lý đội ngũ giáo viên và năng lực đội ngũ giáo viên dạy lái xe

+ Đội ngũ giáo viên, nhất là giáo viên thực hành mặc dù được các cơ sở tuyển chọn theo tiêu chuẩn quy định, nhưng thực tế mới ở mức “sàn”, còn hạn chế về nghiệp vụ sư phạm, cập nhật kiến thức mới.

+ Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm của giáo viên chưa đồng đều, của một số giáo viên dạy thực hành lái xe chưa đáp ứng yêu cầu, mong đợi của học viên. Các giáo viên dạy lái xe có bằng trung cấp, cao đẳng, đại học nhưng đa phần hình thức đào tạo là tại chức, hệ vừa học vừa làm, hệ từ xa nên cũng còn một số hạn chế.

+ Sự không đồng nhất về phương pháp giảng dạy, cách thức hướng dẫn thực hành 11 bài thi trong hình cũng như trên đường dẫn đến khó khăn cho học viên khi có sự thay đổi, bố trí giáo viên dạy thay hoặc dạy thế.

+ Số lượng giáo viên trên sổ sách, báo cáo có sự khác biệt với giáo viên thực tế giảng dạy mà cụ thể gọi là giáo viên ảo. Tức là giáo viên thực tế không giảng dạy số lượng này chiếm khoản 20%, điều này làm cho giáo viên thực hành phải tăng cường độ lao động để đảm bảo lưu lượng đào tạo dẫn đến chất lượng giảng dạy không cao, giảng dạy nhiều ca, nhiều ngày, vượt số công quy định.

3.2.2.6 Về cơ sở vật chất phương tiện thiết bị

Quản lý cơ sở vật chất phương tiện thiết bị là quản lý hệ thống phòng học chuyên môn, quản lý xe tập lái, sân bãi tập lái xe, đường tập lái xe. Các cơ sở đào tạo đều có các phòng chuyên môn đầy đủ như phòng cấu tạo và sửa chữa, phòng kỹ thuật lái xe, phòng nghiệp vụ vận tải, phòng thực tập bảo dưỡng sửa chữa, phòng điều hành giảng dạy,... Đồng thời, các Cơ sở đã tích cực đầu tư hệ thống phòng học chuyên môn, sân tập lái theo tiêu chuẩn, đầu tư lắp đặt hệ thống thiết bị đánh giá điểm với thiết bị chấm điểm. Đối với xe tập lái có đủ số lượng các hạng xe tương ứng với lưu lượng đào tạo, bảo đảm có giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, có hệ thống phanh phụ bố trí bên ghế ngồi của giáo viên dạy thực hành lái xe hiệu quả và an toàn.

Bảng 3.13. Ý kiến đánh giá về cơ sở vật chất phương tiện thiết bị và công tác quản lý

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, quy chuẩn xây dựng	CBQL và giáo viên	290	0,3	1,4	9,0	56,9	32,4	4,20
	Học viên	400	0,8	6,2	44,2	36,5	12,2	3,53
Phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn	CBQL và giáo viên	290	-	2,1	10,0	53,1	34,8	4,21
	Học viên	400	0,2	4,0	36,0	50,2	9,5	3,65
Có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo	CBQL và giáo viên	290	-	5,5	33,4	40,3	20,7	3,76
	Học viên	400	0,8	5,2	18,2	59,8	16,0	3,85
Hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị được sử dụng hiệu quả	Học viên	290	-	4,5	37,9	39,7	17,9	3,71
Chú trọng công tác bảo dưỡng phương tiện định kỳ	CBQL và giáo viên	290	-	5,9	25,9	57,9	10,3	3,73
Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý	Học viên	290	-	13,1	24,5	53,1	9,3	3,59
	Học viên	400	0,5	7,5	29,5	51,8	10,8	3,65
Đảm bảo chất lượng thiết bị thực hành lái xe	CBQL và giáo viên	290	-	4,8	24,1	56,9	14,1	3,80
	Học viên	400	0,8	8,8	44,8	38,8	7,0	3,42
Có kế hoạch xây dựng và phát triển cơ sở vật chất	Học viên	290	-	11,4	16,6	57,9	14,1	3,75

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Qua bảng 3.13 kết quả cho cho thấy rằng:

CBQL và giáo viên đa phần đồng ý và hoàn toàn đồng ý: Về hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, quy chuẩn xây dựng, cụ thể chiếm

89,3% ở mức bình quân đánh giá là 4,20. Đối với học viên đánh giá về tiêu chí này chỉ đạt mức bình quân 3,53, ở mức phân vân về tiêu chí này chiếm đến 44,2%, các cơ sở đào tạo lái xe rất quan tâm đến hệ thống các phòng học chuyên môn bảo đảm theo tiêu chuẩn quy định, trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, điều này cũng phản ánh về chất lượng của hệ thống phòng lý thuyết cũng như thực hành tại các cơ sở đào tạo. Tuy nhiên cũng có một vài cơ sở còn các tranh vẽ, các mô hình... và chưa có biển tên phòng học cụ thể.

Về phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn, được CBQL và giáo viên giá ở mức bình quân cao 4,21, chiếm tỷ trọng lớn nhất là mức đồng ý với 53,1%, tiếp đến ở mức hoàn toàn đồng ý là 34,8%, mức rất phân vân là 10,0% và mức không đồng ý là 2,1%, Trong khi đó qua kết quả điều tra học viên về tiêu chí này chỉ đạt mức bình quân là 3,65, điều này cho thấy chất lượng xe tập lái và độ an toàn còn hạn chế chưa đạt được kỳ vọng của học viên. Điều này một phần là chất lượng không đồng nhất giữa xe tập lái và xe sát hạch, cũng như yếu tố không hài lòng của học viên khi không đạt tốt nghiệp, cũng như sát hạch lần đầu.

Về tiêu chí có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo, qua khảo sát CBQL và giáo viên đánh giá ở mức bình quân tương ứng là 3,85 còn đối với học viên ở mức bình quân là 3,76, một số cơ sở đào tạo lái xe dùng sân sát hạch lái xe đồng thời làm sân tập lái xe, một số cơ sở đào tạo chưa có sân sát hạch phải đi thuê của các cơ sở đào tạo khác như Trung tâm DNLX ô tô-mô tô MASCO TT Huế, Trung tâm đào tạo nghề Tâm An, Trường Cao đẳng nghề Quảng Bình dẫn đến ảnh hưởng đến tiến độ và quá trình đào tạo.

Về tiêu chí hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị được sử dụng hiệu quả và tiêu chí chú trọng công tác bảo dưỡng phương tiện định kỳ được CBQL và giáo viên đánh giá ở mức bình quân lần lượt là 3,71; 3,73. Học viên học tập theo thời điểm, chủ yếu là tập trung vào thời gian gần thi tốt nghiệp và sát hạch, nên hệ thống phòng cũng như phương tiện sử dụng chưa hết công suất.

Về tiêu chí có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý được đánh giá ở mức 3,59 đối với CBQL và giáo viên, đối với học viên đánh giá là ở mức bình quân 3,65.

Theo đánh giá của CBQL và giáo viên về tiêu chí có kế hoạch xây dựng và phát triển cơ sở vật chất đạt ở mức bình quân 3,75, trong đó có 28% phân vân và không đồng ý với ý kiến này.

Đánh giá chung về quản lý cơ sở vật chất phương tiện thiết bị:

+ Các cơ sở đào tạo đã có đủ số lượng, diện tích và các phòng học chuyên môn, các trang thiết bị, mô hình học cụ hiện đại phục vụ tốt công tác đào tạo.

+ Về xe tập lái bảo đảm số lượng, kiểu loại, tiêu chuẩn chất lượng, hình thức của xe tập lái.

+ Về sân tập lái bảo đảm diện tích sân tập lái, có đủ các tình huống tương tự như các tình huống cơ bản trên đường và trong bài thi trung tâm sát hạch.

Bên cạnh đó cũng còn những hạn chế như:

+ Chất lượng xe tập lái, xe sát hạch chưa đồng đều, do đó có tính thừa thiếu cục bộ về phương tiện, dẫn đến hiệu suất sử dụng chưa cao.

+ Một số cơ sở đào tạo không có trung tâm sát hạch phải thuê các cơ sở đào tạo khác, hoặc sử dụng sân sát hạch lái xe đồng thời làm sân tập lái xe

+ Đường chuyên dụng dùng để tập lái chưa đáp ứng yêu cầu học tập của học viên học lái xe.

+ Chưa chú trọng kế hoạch xây dựng và phát triển cơ sở vật chất thiết bị của cơ sở đào tạo.

3.2.2.7 Về quản lý tài chính

Căn cứ Thông tư liên tịch số 72/2011/TTLT-BTC-BGTVT ngày 27/5/2011 của liên Bộ Tài chính – Bộ GTVT về việc hướng dẫn cơ chế quản lý tài chính đào tạo lái xe cơ giới đường bộ, xây dựng định mức học phí học lái xe cơ giới đường bộ, các cơ sở đào tạo lái xe đã tiến hành xây dựng dự toán học phí, đăng ký với các cơ quan quản lý Nhà nước, niêm yết công khai và thỏa thuận với người học thông qua hợp đồng đào tạo. Cụ thể như sau: hạng B1: 5.600.000 đồng; hạng B2: 6.000.000 đồng, hạng C: 10.000.000 đồng; nâng hạng B1 lên B2: 1.500.000 đồng; nâng hạng B2 lên C, C lên D, D lên E: 3.100.000 đồng, B2 lên D, C lên E: 4.700.000 đồng, B2, C, D, E lên F: 4.500.000 đồng.

Qua bảng 3.13 kết quả cho thấy rằng: Theo đánh giá của CBQL và giáo viên về tiêu chí có các nguồn tài chính để thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ đào tạo chiếm tỷ trọng

cao nhất là ở mức đồng ý là 43,1% đạt ở mức bình quân 3,92, về tiêu chí các nguồn thu được quản lý, sử dụng đúng mục đích, chế độ theo quy định của pháp luật đạt ở mức bình quân là 3,86, trong đó tỷ trọng lớn nhất là mức đồng ý với 55,2%.

Bảng 3.14. Ý kiến đánh giá về quản lý tài chính

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Có các nguồn tài chính để thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ đào tạo	CBQL và giáo viên	290	0,3	1,7	29,0	43,1	25,9	3,92
Các nguồn thu được quản lý, sử dụng đúng mục đích, chế độ theo quy định của pháp luật	CBQL và giáo viên	290	0,3	6,6	19,0	55,2	19,0	3,86
Kế hoạch tài chính, quản lý tài chính đúng theo quy định của nhà nước, công khai, minh bạch	CBQL và giáo viên	290	-	10,3	23,8	55,2	10,7	3,66
	Học viên	400	0,5	2,2	12,8	48,5	36,0	4,17
Có đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn tài chính và chấp hành chế độ thanh tra, kiểm tra, kiểm toán tài chính	CBQL và giáo viên	290	-	4,5	21,0	43,1	31,4	4,02
Có hiệu quả kinh tế trong đào tạo lái xe	CBQL và giáo viên	290	0,3	1,0	11,7	38,6	48,3	4,33
Xây dựng mức học phí và các khoản thu khác phù hợp	Học viên	400	0,5	4,5	19,2	50,5	25,8	3,96
Thời gian nộp học phí và lệ phí linh động	Học viên	400	1,0	2,2	13,0	56,8	27,0	4,06

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Cũng theo đánh giá CBQL và giáo viên về tiêu chí kế hoạch tài chính, quản lý tài chính đúng theo quy định của nhà nước, công khai, minh bạch đạt ở mức bình quân 3,66, đối với học viên đánh giá đạt ở bình quân là 4,17. Công tác quản lý tài chính của các cơ sở đào tạo thực hiện đúng với các quy định hiện hành của Nhà nước, các nguồn

kinh phí được sử dụng hợp lý, tiết kiệm, hiệu quả, phục vụ tốt cho công tác giảng dạy, học tập, hệ thống hồ sơ sổ sách được đóng và lưu trữ đầy đủ.

Về tiêu chí có đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn tài chính và chấp hành chế độ thanh tra, kiểm tra, kiểm toán tài chính và tiêu chí có hiệu quả kinh tế trong đào tạo lái xe theo đánh giá của CBQL và giáo viên đạt ở mức bình quân lần lượt là 4,02 và 4,33.

Theo đánh giá của học viên về tiêu chí xây dựng mức học phí và các khoản thu khác phù hợp đạt mức bình quân 3,96, tiêu chí thời gian nộp học phí và lệ phí linh động đạt ở mức bình quân là 4,06. Do cạnh tranh giữa các cơ sở đào tạo nên mức thu và phương thức thu học phí các cơ sở đào tạo hiện nay khá linh động và phù hợp, có thể thu một lần hoặc nhiều lần trong quá trình học và trong thời gian học nhưng phải bảo đảm hoàn tất học phí trước khi tổ chức thi tốt nghiệp.

Hạn chế trong công tác quản lý tài chính:

+ Một số cơ sở đào tạo việc quản lý thu chi trong lĩnh vực đào tạo lái xe chưa rõ ràng, chưa hợp lý.

+ Tình trạng một số cơ sở đào tạo giảm học phí ở mức thấp dẫn đến cạnh tranh không lành mạnh, dẫn đến cắt xén chương trình đào tạo. Sau đó một số cơ sở đào tạo quản lý chưa chặt chẽ để giáo viên thu thêm tiền của học viên không đúng quy định.

3.2.3. Ý kiến đánh giá công tác quản lý chất lượng về: Quá trình tổ chức đào tạo trong các cơ sở đào tạo lái xe ở Khu vực Bình Trị Thiên

3.2.3.1. Về tổ chức đào tạo

Theo quy định hiện hành, việc quản lý đào tạo lái xe hiện nay do hai bộ là Bộ LĐTĐBXH quản lý theo các quy định của Luật Giáo dục nghề nghiệp và Bộ GTVT quản lý theo quy định của Luật Giao thông đường bộ. Trong thời gian qua, các sở liên quan đã có sự phối hợp chặt chẽ trong việc kiểm tra, cấp giấy phép đào tạo; yêu cầu các cơ sở đào tạo trên địa bàn công bố kế hoạch đào tạo và học phí; kiểm tra giám sát các cơ sở đào tạo về thực hiện các quy định của pháp luật và kế hoạch, nội dung, chương trình đào tạo.

Tuy nhiên, việc kiểm tra, giám sát của các đơn vị quản lý còn lỏng lẻo, thiếu thường xuyên, đặc biệt là có tiêu cực trong sát hạch lái xe dẫn đến chất lượng đào tạo lái xe tại các cơ sở đào tạo vẫn còn nhiều vấn đề bất cập. Về công tác tổ chức đào tạo tại các cơ sở đào tạo lái xe qua khảo sát đối tượng là CBQL giáo viên và học viên được trình bày ở bảng sau:

Về tiêu chí có các văn bản quy định về tổ chức, quản lý và được rà soát, đánh giá, bổ sung, điều chỉnh: Theo CBQL và giáo viên có đến 69,7% đồng ý và 19,0% rất đồng ý với mức bình quân đạt 4,07.

Bảng 3.15. Ý kiến đánh giá về tổ chức và quản lý đào tạo

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá	Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
		1	2	3	4	5	
Có các văn bản quy định về tổ chức, quản lý và được rà soát, đánh giá, bổ sung, điều chỉnh	CBQL và giáo viên 290	-	0,3	11,0	69,7	19,0	4,07
Tiến trình tổ chức kế hoạch học các môn học theo trình tự quy định	Học viên 400	7,5	11,2	30,0	41,2	10,0	3,35
Phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên	CBQL và giáo viên 290	-	-	36,6	52,1	11,4	3,75
	Học viên 400	-	7,5	20,5	42,5	29,5	3,94
Phối hợp hoạt động hiệu quả của các bộ phận liên quan đào tạo lái xe	CBQL và giáo viên 290	-	0,7	16,2	70,7	12,4	3,95
	Học viên 400	-	-	26,2	60,2	13,5	3,87
Có tiêu chuẩn, quy trình, phương pháp đánh giá và phân loại cán bộ giáo viên	CBQL và giáo viên 290	-	21,4	46,6	28,6	3,4	3,14
Hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ	CBQL và giáo viên 290	-	2,4	7,2	63,8	26,6	4,14
	Học viên 400	7,5	10,8	27,5	36,5	17,8	3,46
Tạo điều kiện cho các học viên đã biết lái ít tham gia học tập	Học viên 400	-	-	16,5	42,2	41,2	4,25
Có đường dây nóng phục vụ phản ánh của học viên	CBQL và giáo viên 290	-	6,6	49,3	29,6	15,2	3,53
	Học viên 400	5,0	24,5	36,0	33,2	1,2	3,01
Lãnh đạo cơ sở luôn quan tâm đến công tác quản lý chất lượng	CBQL và giáo viên 290	0,3	7,2	37,2	33,1	22,1	3,69
	Học viên 400	2,5	6,0	42,5	40,5	8,5	3,46

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Các cơ sở đào tạo có đầy đủ các văn bản quy định rõ chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các bộ phận trực thuộc, đồng thời định kỳ thực hiện rà soát, điều chỉnh và bổ sung các văn bản cho phù hợp với thực tế và điều kiện cơ sở đào tạo.

Về tiêu chí tiến trình tổ chức kế hoạch học các môn học theo trình tự quy định theo đánh giá của học viên ở mức bình quân 3,35 và tiêu chí tạo điều kiện cho các học viên đã biết lái ít tham gia học tập đạt ở mức bình quân 4,25. Hiện nay các học viên rất ít tham gia học lý thuyết và muốn tạo điều kiện thuận lợi về thời gian học thực hành, nên có đôi lúc các cơ sở đào tạo đã rút ngắn thời gian học cả lý thuyết và thực hành, thời gian học toàn khóa không đúng quy định. Do đó nội dung học về luật giao thông, các quy định bảo đảm an toàn, đạo đức người lái xe chưa được chú trọng dẫn đến tiêu cực trong sát hạch lái xe. Ít chú trọng quản lý thời gian học tập của học viên, thời gian thực hành của học viên, chỉ tập trung vào học để đối phó với 11 bài tập trong hình và bài thi trên đường dẫn đến sau khi có GPLX học viên chưa có kỹ năng xử lý các tình huống giao thông trên đường.

Về tiêu chí có tiêu chuẩn, quy trình, phương pháp đánh giá và phân loại cán bộ giáo viên theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức bình quân 3,14. Các cơ sở đào tạo lái xe thường xuyên thực hiện công tác đánh giá, phân loại giáo viên, cán bộ quản lý hàng năm trên cơ sở kết quả dự giờ, giám sát đánh giá hoạt động giảng dạy, tổ chức các hội giảng cấp cơ sở tiến đến chọn cử giáo viên tham gia Hội thi giáo viên dạy nghề giỏi cấp tỉnh, đánh giá phân loại cuối năm theo quy định. Nhưng một số cơ sở như các đơn vị ngoài công lập, các trung tâm đào tạo không quan đến tiêu chí này, chỉ thực hiện theo quy định bắt buộc về công tác tập huấn giáo viên dạy lái xe.

Về tiêu chí hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ được CBQL và giáo viên đánh giá ở mức bình quân 4,14, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân 3,46. Các sổ sách theo dõi của các cơ sở đào tạo mang tính hình thức, đối phó chưa phản ánh đúng thực trạng quá trình học tập của học viên. Cụ thể Bộ Lao động thương binh xã hội và Tổng cục Đường bộ Việt Nam đã ban hành đầy đủ hệ thống mẫu biểu, sổ sách để quản lý và dạy học tại các cơ sở đào tạo áp dụng, tuy nhiên vẫn có cơ sở đào tạo áp dụng tùy tiện không đúng quy định, việc ghi chép sổ sách, nhận xét quá trình học tập của học viên còn sơ sài, không thường xuyên, mang tính chiếu lệ.

Một số cơ sở chưa lập đường dây nóng phục vụ phản ánh của học viên và lãnh đạo một số cơ sở chưa quan tâm đến công tác quản lý chất lượng, còn theo lợi nhuận dẫn đến việc thực hiện nội dung chương trình đào tạo chưa nghiêm, đào tạo để đối phó thi cử không chú trọng kỹ năng lái xe cho học viên.

3.2.3.2. Về quản lý hoạt động dạy và học lái xe

+ Quản lý hoạt động công tác giảng dạy

Việc đào tạo nghề lái xe ô tô đa số chỉ chú trọng vào việc truyền nghề là chủ yếu, vì vậy ý thức nghề nghiệp thì vẫn còn phụ thuộc nhiều vào bản chất sẵn có của từng học viên. Do đặc thù của đào tạo lái xe ô tô là giáo viên và học viên thường xuyên tiếp xúc với các tình huống nguy hiểm trên đường điều này đã tác động rất lớn đến tâm lý của giáo viên. Vì vậy, một số giáo viên có lúc, có nơi chưa kìm chế được tâm lý cá nhân, dẫn đến có một vài hiện tượng xử sự, xử lý tình huống sư phạm chưa thực sự phù hợp, đặc biệt một bộ phận nhỏ giáo viên chưa thực sự thống nhất trong tư tưởng và hành động dẫn đến việc phát ngôn thiếu tổ chức gây ảnh hưởng đến uy tín của cơ sở đào tạo.

+ Đánh giá quản lý công tác học tập

Theo quy định hiện hành về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ quy định cho việc đào tạo lái xe ô tô, thời gian học thực hành cho một khóa hạng B là tổng số giờ học thực hành lái xe là 420 giờ; mỗi xe chỉ có 5 học viên; mỗi học viên là 84 giờ. Hạng C là tổng số giờ thực hành là 752 giờ, mỗi xe chỉ có 8 học viên. Nâng hạng giấy phép lái xe lên 1 bậc tổng số giờ thực hành lái trên một xe là 144 giờ, mỗi xe 8 học viên, số giờ thực hành mỗi học viên là 18 giờ. Nâng hạng lên 2 bậc gồm B2 lên C và C lên E tổng số giờ thực hành lái xe là 280 giờ, số học viên trên 1 xe là 10 học viên, số giờ thực hành trên mỗi học viên là 28 giờ.

Trên thực tế, số lượng học viên học lái xe ô tô của các cơ sở đào tạo trong một khóa thường vượt so với số qui định. Số lượng học viên trên một đầu xe quá lớn, thời gian học thì quá ít so với quy định, do đó khó đáp ứng như nhau về chất lượng tay nghề giữa các học viên. Vì vậy, rất nhiều học viên sau khi ra trường cần phải bỏ túc tay lái trước khi hành nghề. Vì vậy đã ảnh hưởng không tốt đến tay nghề của học viên cũng như chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo. Bảng 3.15 cho thấy rằng:

Về tiêu chí kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học được CBQL và học viên đánh giá ở mức bình quân 4,21, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân

4,24. Điều này cho thấy các cơ sở đào tạo rất linh động trong việc lập kế hoạch đào tạo đáp ứng nhu cầu của người học. Còn về tiêu chí hàng năm có thu thập ý kiến phản hồi từ các nhà quản lý, giáo viên và học viên học lái xe hiện nay các cơ sở đào tạo chưa chú trọng nên mức độ đánh giá ở mức bình quân khá thấp 2,38.

Bảng 3.16. Ý kiến đánh giá về quản lý hoạt động dạy và học lái xe

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học	CBQL và giáo viên	290	-	1,7	11,0	52,1	35,2	4,21
	Học viên	400	-	-	26,2	24,0	49,8	4,24
Hàng năm có thu thập ý kiến phản hồi từ các nhà quản lý, giáo viên và học viên học lái xe	CBQL và giáo viên	290	2,4	29,0	53,1	14,5	1,0	2,38
Giám sát và đánh giá việc thực hiện kế hoạch đào tạo một cách chặt chẽ	CBQL và giáo viên	290	9,7	42,1	28,3	14,1	5,9	2,64
	Học viên	400	-	19,2	62,5	18,2	-	2,99
Nắm được diễn biến trong quá trình học tập của học viên để có biện pháp giảng dạy phù hợp	CBQL và giáo viên	290	-	8,6	27,6	45,2	18,6	3,74
	Học viên	400	0,2	3,2	43,0	45,8	7,8	3,54
Đánh giá kết quả học tập nghiêm túc, khách quan và phù hợp với phương pháp đào tạo	CBQL và giáo viên	290	0,3	38,6	33,4	20,3	7,2	2,96
	Học viên	400	8,0	18,5	52,5	13,2	7,8	2,94
Rút kinh nghiệm trong giảng dạy và có biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy của giáo viên	CBQL và giáo viên	290	-	8,6	50,7	33,4	7,2	3,39
	Học viên	400	-	7,2	37,8	47,2	7,8	3,56
Hệ thống sổ sách, biểu mẫu theo dõi kết quả học tập của học viên theo quy định	CBQL và giáo viên	290	-	-	8,3	61,0	30,7	4,22
Có kế hoạch tổ chức, xây dựng hoạt động phong trào sáng kiến cải tiến kỹ thuật và NCKH	CBQL và giáo viên	290	1,0	6,2	23,1	52,8	16,9	3,78

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Về tiêu chí giám sát và đánh giá việc thực hiện kế hoạch đào tạo một cách chặt chẽ theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức bình quân 2,64 tỷ trọng nhiều nhất là ở mức không đồng ý 42,1%. Đối với học viên đánh giá về tiêu chí này ở mức bình quân 2,99.

Về tiêu chí đánh giá kết quả học tập nghiêm túc, khách quan và phù hợp với phương pháp đào tạo theo đánh giá của CBQL và giáo viên có đến 38,6% không đồng ý với mức bình quân ở mức thấp 2,96, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân 2,94. Điều này cho thấy công tác đánh giá học tập chưa nghiêm túc, còn tiêu cực trong công tác này.

Về tiêu chí rút kinh nghiệm trong giảng dạy và có biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy của giáo viên theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức đánh giá bình quân là 3,39 và đối với học viên là 3,56

Về tiêu chí hệ thống sổ sách, biểu mẫu theo dõi kết quả học tập của học viên theo quy định theo đánh giá của CBQL và giáo viên với 91,7 đa phần đồng ý và hoàn toàn đồng ý với mức bình quân là 4,22. Các cơ sở đào tạo đều có sử dụng các sổ sách đầy đủ, các quyết định mở lớp, kế hoạch đào tạo, báo cáo số 1, số 2. Tuy nhiên, một số việc ghi chép mang tính hình thức đối phó, có sự trùng giữa học lý thuyết và thực hành không đúng với thực tế và không đúng quy định chỉ được thực hiện dạy thực hành lái xe sau khi học viên đã được kiểm tra đạt yêu cầu môn Pháp luật GTBĐB và môn Kỹ thuật lái xe.

Về tiêu chí có kế hoạch tổ chức, xây dựng hoạt động phong trào sáng kiến cải tiến kỹ thuật và NCKH theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức bình quân 3,78. Các cơ sở đào tạo công lập và có đào tạo trung cấp, cao đẳng có chú trọng đến tiêu chí này, còn các cơ sở đào tạo ngoài công lập không quan tâm hoặc không có kế hoạch, hoạt động về NCKH trong đơn vị.

3.2.3.3 Về quản lý công tác kiểm tra và đánh giá

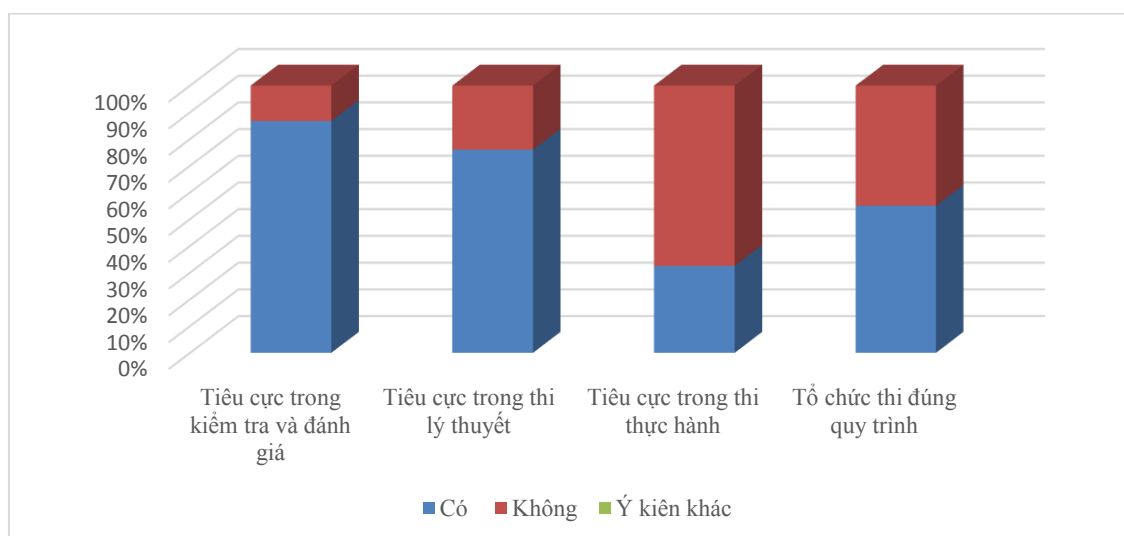
Việc quản lý công tác kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo, thi tốt nghiệp và sát hạch lái xe ô tô được thực hiện theo Thông tư 58/2015/TT-BGTVT của Bộ GTVT và những văn bản hiện hành của Bộ LĐTBXH về lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp. Cụ thể là kiểm tra tất cả các môn học trong quá trình học theo chương trình đào tạo từng hạng xe hoặc nâng hạng xe. Kiểm tra, thi tốt nghiệp cấp chứng chỉ đào tạo khi kết

thúc khóa học với các môn Pháp luật giao thông đường bộ theo bộ câu hỏi sát hạch lý thuyết, môn Thực hành lái xe với các bài thi liên hoàn, bài tiến lùi hình chữ chi và lái xe trên đường theo quy định từng hạng xe, riêng đối với nâng hạng B2, C, D, E lên F không thi bài tiến lùi hình chữ chi. Sau khi học viên hoàn thành khóa học và được cấp chứng chỉ sơ cấp nghề, thì cơ sở đào tạo lái xe sẽ lập danh sách học viên dự sát hạch lái xe.

Bảng 3.17. Ý kiến đánh giá về quản lý công tác kiểm tra và đánh giá

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá	Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean	
		1	2	3	4	5		
Kiểm tra đánh giá học viên thực hiện nghiêm túc, công bằng và khách quan	CBQL và giáo viên	290	3,4	32,4	44,8	13,1	6,2	2,86
	Học viên	400	4,5	9,8	45,2	38,2	2,2	3,24
Thực hiện các biện pháp ngăn chặn hiện tượng tiêu cực trong kiểm tra đánh giá, thi tốt nghiệp và sát hạch	CBQL và giáo viên	290	13,4	35,5	28,6	13,1	9,3	2,69
	Học viên	400	-	6,0	46,0	40,2	7,8	3,50
Phương pháp đánh giá tin cậy và nhanh chóng	CBQL và giáo viên	290	6,9	39,3	33,8	11,7	8,3	2,75
	Học viên	400	-	3,8	49,5	29,2	17,5	3,60

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017



Biểu đồ 3.5. Đánh giá của học viên về kiểm tra và đánh giá

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Qua kết quả bảng 3.17 và biểu đồ 3.5 cho thấy rằng:

Về tiêu chí kiểm tra đánh giá học viên thực hiện nghiêm túc, công bằng và khách quan theo đánh giá của CBQL và giáo viên; học viên ở mức thấp tương ứng ở mức bình quân là 2,86 và 3,24. Về tiêu chí phương pháp đánh giá tin cậy và nhanh chóng của hai đối tượng đánh giá ở mức bình quân 2,75 và 3,60. Hiện nay một số cơ sở đào tạo bỏ qua công tác kiểm tra kết thúc môn học hoặc có nhưng mang tính hợp thức hóa bài kiểm tra để đối phó với công tác lưu trữ hồ sơ nên dẫn đến quản lý lỏng lẻo trong công tác này. Với đánh giá của học viên có đến 86,8% cho rằng có tiêu cực trong kiểm tra và đánh giá, trong đó có 76,0% là có tiêu cực trong lý thuyết, 32,5% tiêu cực trong thực hành và tổ chức sai quy trình thi là 45%.

Về tiêu chí thực hiện các biện pháp ngăn chặn hiện tượng tiêu cực trong kiểm tra đánh giá, thi tốt nghiệp và sát hạch theo đánh giá của CBQL và giáo viên ở mức bình quân 2,69 đối với học viên đánh giá ở mức bình quân là 3,50.

3.2.3.4. Về quản lý dịch vụ phục vụ người học

Để đáp ứng ngày càng cao về nhu cầu học lái xe ô tô của xã hội, tạo việc làm cho cán bộ giáo viên đồng thời tăng thu nhập cho người lao động, các cơ sở đào tạo đã triển khai nhiều dịch vụ cho người học nghề lái xe ô tô như rửa xe ô tô cho học viên; dịch vụ giữ xe; dịch vụ cho thuê phương tiện tập lái có giáo viên dạy lái kèm cặp, dịch vụ cho thuê phương tiện để tập lái có tín hiệu tại các Trung tâm sát hạch lái xe, các dịch vụ này đã được học viên đồng tình và hưởng ứng.

Qua kết quả bảng 3.17 cho thấy rằng:

Về tiêu chí cung cấp thông tin đầy đủ về các chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo của khóa học lái xe theo đánh giá của CBQL và giáo viên chiếm tỷ trọng nhiều nhất là mức đồng ý và với mức bình quân chung là 3,72, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân 3,17. Theo quy định các cơ sở đào tạo phải thông đầy đủ nội dung, yêu cầu, quyền và nghĩa vụ của người học lái xe khi đăng ký theo học. Nhưng trong thực tế đa phần học viên vào học từ nguồn giáo viên tự tuyển nên công tác tư vấn chủ yếu thông qua giáo viên, sau đó học viên chủ yếu tiếp nhận những thông tin như chương trình đào tạo, mục tiêu đào tạo, điều kiện thực hành, học phí, thủ tục nhập học, lịch học ... Tuy nhiên, một số giáo viên không chú trọng đến việc cung cấp thông tin về

mục tiêu, nội dung chương trình theo quy định và cung cấp một số thông tin cơ bản liên quan đến nghĩa vụ của học viên trong quá trình học. Bên cạnh đó học viên cũng không quan tâm đến vấn đề này mà chỉ thực hiện theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy thực hành lái xe.

Bảng 3.18. Ý kiến đánh giá về quản lý dịch vụ phục vụ người học

Các tiêu chí và đối tượng đánh giá		Số quan sát	% đánh giá các mức độ					Mean
			1	2	3	4	5	
Cung cấp thông tin đầy đủ về các chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo của khóa học lái xe	CBQL và giáo viên	290	0,7	6,6	29,3	47,2	16,2	3,72
	Học viên	400	2,2	17,2	44,8	32,8	3,0	3,17
Dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên	CBQL và giáo viên	290	1,4	3,8	20,7	49,3	24,8	3,92
	Học viên	400	0,5	6,0	19,5	50,8	23,2	3,90
Khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp và sát hạch nhanh chóng	CBQL và giáo viên	290	0,7	9,3	35,5	42,1	12,4	3,56
	Học viên	400	1,5	3,2	14,2	56,0	25,0	4,00
Cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe có nhu cầu	CBQL và giáo viên	290	0,7	1,4	26,6	44,1	27,2	3,96
	Học viên	400	1,2	3,2	14,8	48,2	32,5	4,08

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Về tiêu chí dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên tương ứng ở mức bình quân 3,92 đối với đánh giá của CBQL và giáo viên, đối với học viên đánh giá ở mức bình quân 3,90. Các tài liệu được các cơ sở đào tạo cung cấp đầy đủ cho học viên, tuy nhiên đa phần các học viên ít quan tâm đến tài liệu học tập. Về tiêu chí cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe, đa phần học viên không có nhu cầu này, vì thời gian học tập thực tế hiện nay chủ yếu là tập trung ngắn ngày và các học viên chủ yếu tự túc.

3.2.4. Kết quả đánh giá công tác quản lý chất lượng về: Kết quả đầu ra trong các cơ sở đào tạo lái xe ở Khu vực Bình Trị Thiên

Trong đào tạo lái xe ô tô, có ý thức học Luật GTĐB và tuân thủ thực hành lái xe ô tô đóng vai trò quan trọng, hiện tại công tác quản lý chất lượng đầu ra của học viên thực chất tay nghề chưa cao, kiến thức lý thuyết còn hạn chế, tuy chương trình đào tạo quy định mục tiêu rất cụ thể về kiến thức, kỹ năng và thái độ, một trong những nguyên nhân là các cơ sở đào tạo chưa quan tâm đến chất lượng tay nghề thực tế khi có GPLX mà chỉ chú trọng đối phó với thi tốt nghiệp và sát hạch cấp GPLX. Theo kết quả thống kê cho thấy, các cơ sở đào tạo lái xe có tỷ lệ đạt sát hạch lái xe rất cao 94,53%, kết quả này so với các cơ sở đào tạo trong cả nước là cũng khá cao. Nhưng trên thực tế chất lượng học viên sau khi có GPLX để hành nghề, theo đánh giá của các DN sử dụng đội ngũ lái xe là ở mức bình quân 3,23 với tỷ trọng nhiều nhất là 51,6% đánh giá ở mức bình thường. Cụ thể các tiêu chí về chất lượng đầu ra của học viên được đánh giá ở các tiêu chí sau:

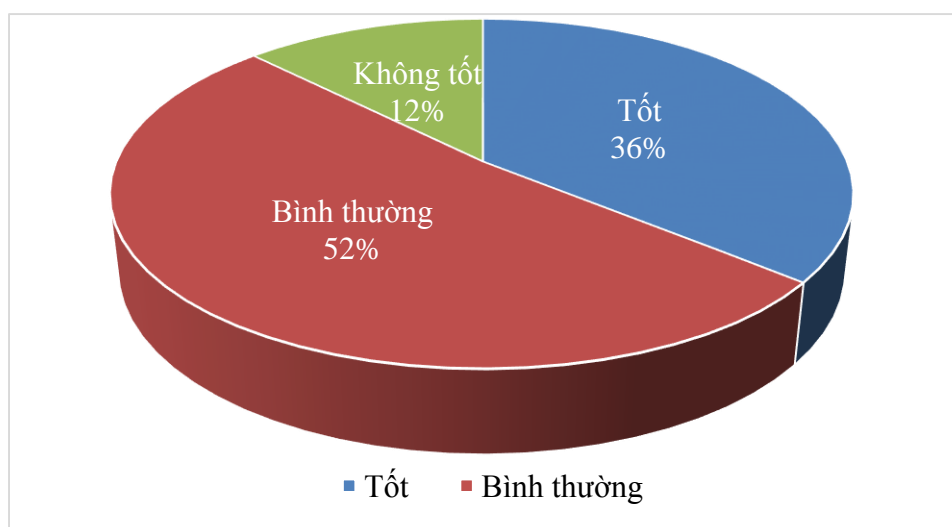


Biểu đồ 3.6. Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng các yếu tố đầu ra

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Qua biểu đồ 3.6 cho thấy rằng:

Theo đánh giá của doanh nghiệp về mức độ quan trọng của các thuộc tính đều đánh khá cao, tuy nhiên thuộc tính kiến thức về cấu tạo và sửa chữa thông thường ô tô ở mức 2,86 điều này cho thấy thuộc tính này ít quan trọng trong chương trình đào tạo lái xe, với xu hướng phát triển của xã hội thì hiện nay đa phần doanh nghiệp đầu tư đổi mới phương tiện phù hợp với xu hướng nên vấn đề đáp ứng sửa chữa là không quan trọng. Cũng theo đánh giá của doanh nghiệp mức độ đạt được của người học sau khi có GPLX và tham gia thị trường lao động đều thấp hơn so với mức độ quan trọng được kỳ vọng. Cụ thể là thuộc tính kiến thức luật giao thông đường bộ đạt được ở mức đánh giá bình quân thấp 2,94, các thuộc tính khác được đánh giá ở mức bình quân ở mức bình thường. Từ đó cho thấy dưới sự đánh giá của doanh nghiệp sử dụng lực lượng đội ngũ lái xe sau đào tạo về chất lượng vẫn chưa cao, chưa thật sự đáp ứng được mong đợi của doanh nghiệp và của xã hội, cụ thể đánh giá doanh nghiệp đánh giá chung về chất lượng tay nghề của học viên sau khi tham gia lao động thể hiện như sau:



Biểu đồ 3.7. Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng học viên

Nguồn: Số liệu khảo sát 2017

Qua Biểu đồ 3.7 cho thấy rằng, chất lượng tay nghề của học viên sau khi ra trường tham gia thị trường lao động được doanh nghiệp đánh giá ở tốt chỉ 36%, ở mức bình thường chiếm 52% và không tốt ở mức 12%, điều này cho thấy cần phải nâng cao hơn nữa chất lượng nghề cho học viên để đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp cũng như của xã hội.

Bảng 3.19. Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe

Mức độ biểu hiện	CBQL và giáo viên		Học viên		Doanh nghiệp	
	Tần số	%	Tần số	%	Tần số	%
Rất tốt/Rất hài lòng	22	7,6	1	0,2	-	-
Tốt/Hài lòng	138	47,2	248	62,0	29	45,3
Bình thường	79	27,2	111	27,8	30	46,9
Không tốt/Không hài lòng	47	16,2	39	9,8	3	4,7
Rất không tốt/Rất không hài lòng	4	1,4	1	0,2	2	3,1
Tổng	290	100,0	400	100,0	64	100,0

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Cũng qua khảo sát có đến 67,2% số học viên được điều tra cho rằng cần phải bỏ túi lại tay lái hoặc cần phải luyện tập thêm trước khi hành nghề. Học viên học xong và nhận giấy phép lái xe đa phần chỉ dừng lại ở mức độ nắm các thủ thuật để vượt qua các phần thi lý thuyết và thực hành, chứ chưa chú trọng đến kỹ năng xử lý trên đường và đặc biệt là văn hoá giao thông, tư cách, đạo đức của người lái xe. Vì vậy, các cơ sở đào tạo cần phải có nhiều biện pháp đổi mới phương pháp dạy học, chú trọng thực hành trong điều kiện tham gia giao thông thực tế, tránh học đối phó trong thi và sát hạch để học viên có GPLX có thể tự mình điều khiển tốt phương tiện khi tham gia giao thông mà không phải bỏ túi tay lái.

Qua kết quả bảng 3.19 cho thấy rằng:

Đánh giá của học viên mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe mình theo học ở mức hài lòng chiếm tỷ trọng 62,0%, ở mức bình thường là 27,8, không hài lòng và rất không hài lòng 10%.

Đối với CBQL và giáo viên có đến 54,8% đánh giá ở mức rất hài lòng và hài lòng, 27,2% đánh giá ở mức bình thường và 17,6% là không hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe.

Đối với doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe có đến 54,3% đánh giá ở mức tốt. 46,9% đánh giá ở mức bình thường về chất lượng đào tạo lái xe, không tốt chiếm 4,7% và rất không tốt 3,1%. Có đến 96,0% doanh nghiệp sử dụng đội ngũ lái xe cho rằng cần bổ túc lại những kiến thức về luật GTĐB, 23,4% doanh nghiệp cho rằng cần bổ túc lại về kiến thức cấu tạo bảo dưỡng thông thường, 73,4% cần bổ túc về kiến thức nghiệp vụ vận tải, 100% cần bổ túc lại kỹ năng thực hành lái xe để tham gia giao thông.

3.3. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

3.3.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha

Đây là phương pháp dùng để loại bỏ các câu hỏi không phù hợp và hạn chế các câu nhiễu trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy thang đo của từng nhân tố. Hệ số Cronbach's Alpha có giá trị biến thiên từ 0 đến 1. Nunnally (1978), Peterson (1994), Slater (1995) nhận định rằng, Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) nhận định, Cronbach's Alpha có giá trị từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được đối với khái niệm đo lường là mới hoặc đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. Tuy nhiên, hệ số Cronbach's Alpha chỉ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không, nhưng không cho biết biến quan sát nào cần bỏ đi và biến quan sát nào cần giữ lại. Khi đó, hệ số tương quan biến – tổng (Corrected Item - Total Correlation) sẽ cung cấp cơ sở loại bỏ ra khỏi mô hình những biến quan sát không đóng góp nhiều cho sự mô tả cần đo. Lê Văn Huy (2014), Nunnally và Bernstein (1994) cho rằng, những biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại.

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, thang đo về kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo là tốt với hệ số Cronbach's Alpha đạt mức cao, 0,846.

Bảng 3.20. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố

TT	Ký hiệu	Nhân tố	Hệ số Cronbach's Alpha
1	MT	Mục tiêu đào tạo lái xe	0,756
2	CT	Chương trình đào tạo	0,632
3	TS	Công tác tuyển sinh	0,766
4	QLGV	Quản lý đội ngũ giáo viên	0,674
5	NLGV	Năng lực đội ngũ giáo viên	0,797
6	CSVC	Cơ sở vật chất phương tiện	0,611
7	QLTC	Quản lý tài chính	0,707
8	QLTCDT	Công tác tổ chức và quản lý đào tạo	0,878
9	QLDH	Quản lý hoạt động dạy và học	0,732
10	KTDG	Công tác kiểm tra và đánh giá	0,594
11	DVHV	Dịch vụ cho người học	0,767
	QLCLDT	Kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô	0,846

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Tuy nhiên, trong 49 biến quan sát đưa vào đánh giá hệ số tin cậy thì có 6 biến bị loại là CT1, QLGV4, NLGV1, QLTC3, QLDH4 và DVHV1 do các biến này có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) nhỏ hơn 0,3. Như vậy, 43 biến quan sát thuộc 11 nhân tố được giữ lại trong mô hình. Nhìn chung, đa số hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đều lớn hơn 0,6 (xem bảng 3.21). Điều này hàm ý thang đo các nhân tố là khá tốt (Nunnally và Bernstein, 1994). Ngoại trừ hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố công tác kiểm tra và đánh giá đào tạo lái xe ô tô khá thấp, tương đương 0,6, song đây là nhân tố khá quan trọng nên được giữ lại để thực hiện phân tích khám phá.

3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Thực hiện phân tích khám phá (EFA) bằng việc thực hiện phép xoay Varimax (Varimax rotation) với việc loại bỏ các biến quan sát có hệ số tải nhân tố factor loading <0,5, và loại bỏ các biến quan sát cùng tải trên nhiều nhân tố, song chênh lệch giữa các hệ số tải nhân tố <0,3 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005; Hair và cộng sự 1998). Đặc biệt, 03 biến quan sát của nhân tố “công tác kiểm tra và đánh giá” đều cùng tải trên nhiều nhân tố và có mức chênh lệch hệ

số tải nhân tố nhỏ hơn 0,3. Kết quả đó cho thấy, nhân tố “công tác kiểm tra và đánh giá” bị loại ra khỏi mô hình.

Nhìn chung, kết quả phân tích cho thấy, các hệ số tải nhân tố đều có giá trị lớn hơn 0,5, giá trị KMO = 0,662 (lớn hơn 0,5), kiểm định Bartlett's đạt mức ý nghĩa 1%. Điều này hàm ý rằng, áp dụng phân tích nhân tố là thích hợp (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Bảng 3.21. KMO và Bartlett's Test với biến phụ thuộc

STT	Chỉ tiêu	Giá trị
1	Kiểm định Kaiser-Meyer-Olkin	0,662
2	Kiểm định Bartlett χ^2	4321.992
	Số quan sát	399
	Sig	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) được trình bày ở bảng 3.21 cho thấy, mặc dù 2 biến quan sát QLTCĐT2 (phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên) và QLTCĐT4 (hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ) đều cùng tải trên cả 2 nhân tố 1 và 2, song chênh lệch giữa hệ số tải nhân tố của mỗi biến trên hai nhân tố đều lớn hơn 0,3. Do vậy, 2 biến quan sát này được giữ lại ở nhân tố số 1 do có hệ số tải nhân tố cao hơn (Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Nói cách khác, chỉ còn tồn tại duy nhất biến quan sát “Kế hoạch đào tạo linh hoạt phù hợp với mọi người” của nhân tố “quản lý hoạt động dạy và học” không bị loại khi thực hiện phép xoay, và biến quan sát này được tích hợp vào nhân tố 1 “công tác tổ chức và quản lý đào tạo”. Như vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá cho phép rút ra được 9 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo tại khu vực Bình Trị Thiên gồm:

Nhân tố 1 bao gồm các biến *QLDH1, QLTCĐT3, QLTCĐT5, QLTCĐT2, QLTCĐT4*, cụ thể gồm Kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học; Phối hợp hoạt động hiệu quả của các bộ phận liên quan đào tạo lái xe; Tạo điều kiện cho các học viên đã biết lái ít tham gia học tập; Phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên.

Bảng 3.22. Ma trận xoay trong phân tích nhân tố khám phá

Ký hiệu	Biến thành phần	Nhân tố								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
QLDH1	Kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học	0,916								
QLTCDT3	Phối hợp hoạt động hiệu quả của các bộ phận liên quan đào tạo lái xe	0,884								
QLTCDT5	Tạo điều kiện cho các học viên đã biết lái ít tham gia học tập	0,831								
QLTCDT2	Phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên	0,790	0,339							
QLTCDT4	Hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ	0,760	0,345							
NLGV7	Có phẩm chất đạo đức, lễ lới làm việc		0,823							
NLGV3	Kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm tốt		0,763							
NLGV8	Cán bộ quản lý nắm vững các quy định về quản lý học viên		0,725							
TS2	Chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi			0,871						
TS1	Tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai			0,836						
TS3	Bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định			0,759						
DVHV3	Có dịch vụ khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp và sát hạch				0,869					
DVHV2	Dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên				0,829					
DVHV4	Cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe có nhu cầu				0,765					
MT2	Có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng					0,848				
MT1	Mục tiêu được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai					0,829				

Ký hiệu	Biến thành phần	Nhân tố								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
MT3	Bảo đảm sự hài lòng của học viên					0,766				
CSVC2	Phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn						0,692			
CSVC4	Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý						0,678			
CSVC5	Đảm bảo chất lượng thiết bị thực hành lái xe						0,613			
CSVC3	Có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo						0,582			
CSVC1	Hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng						0,544			
QLGV1	Giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng nghề lái xe theo quy định							0,891		
QLGV2	Cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe							0,886		
QLTC1	Xây dựng mức học phí và các khoản thu khác phù hợp								0,886	
QLTC2	Thời gian nộp học phí và lệ phí linh động								0,842	
CT3	Thời gian từ lúc bắt đầu khóa học đến khi sát hạch lái xe hợp lý									0,815
CT2	Khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp									0,754

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

Nhân tố 1 được đặt tên là nhân tố về công tác tổ chức và quản lý đào tạo. Trong đó, biến QLDH1 được nhập vào nhân tố công tác tổ chức và quản lý đào tạo (QLTCDT) do nội dung câu hỏi của biến quan sát này rất phù hợp với nội dung về công tác tổ chức và quản lý đào tạo.

Nhân tố 2 gồm các biến NLGV7, NLGV3, NLGV8, cụ thể gồm: Giáo viên có phẩm chất đạo đức, lễ lối làm việc; Kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm tốt; Cán bộ quản lý nắm vững các quy định về quản lý học viên. Nhân tố 2 được đặt tên là nhân tố về năng lực đội ngũ giáo viên.

Nhân tố 3 gồm các biến TS2, TS1, TS3, cụ thể gồm: Chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi; Tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai; Bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định. Nhân tố 3 được đặt tên là nhân tố về công tác tuyển sinh.

Nhân tố 4 gồm các biến DVHV3, DVHV2, DVHV4, cụ thể gồm: Có dịch vụ khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp và sát hạch; Dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên; Cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe có nhu cầu. Nhân tố 4 được đặt tên là nhân tố về các dịch vụ phục vụ học viên.

Nhân tố 5 gồm các biến MT2, MT1, MT3, cụ thể gồm: Có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng; Mục tiêu được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai; Bảo đảm sự hài lòng của học viên. Nhân tố 5 được đặt tên là nhân tố về mục tiêu đào tạo.

Nhân tố 6 gồm các biến CSV2, CSV4, CSV5, CSV3, CSV1, cụ thể gồm: Phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn; Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý; Đảm bảo chất lượng thiết bị thực hành lái xe; Có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo; Hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng. Nhân tố 6 được đặt tên là nhân tố về cơ sở vật chất phương tiện thiết bị.

Nhân tố 7 gồm các biến QLGV1, QLGV2, cụ thể gồm: Giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng nghề lái xe theo quy định; Cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe. Nhân tố 7 được đặt tên là nhân tố về quản lý đội ngũ giáo viên.

Nhân tố 8 gồm các biến quan sát QLTC1, QLTC2, cụ thể gồm: Xây dựng mức học phí và các khoản thu khác phù hợp; Thời gian nộp học phí và lệ phí linh động. Nhân tố 8 được đặt tên là nhân tố về quản lý tài chính.

Nhân tố 9 gồm các biến CT3, CT2, cụ thể gồm: Thời gian từ lúc bắt đầu khóa học đến khi sát hạch lái xe hợp lý; Khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp. Nhân tố 9 được đặt tên là nhân tố về chương trình đào tạo.

3.3.3. Kết quả phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở Bình Trị Thiên

Trên cơ sở khung lý thuyết về quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô (chương 1) cùng với kết quả kiểm định thang đo và phân tích nhân tố khám phá, tác giả (NCS) đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo tại khu vực Bình Trị Thiên như sau:

$$Y = \beta_0 + \sum \beta_i X_i + u \text{ (I)}$$

Trong đó:

- Y là biến phụ thuộc: Giá trị "Kết quả quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô"

- β_0 : Hằng số (hệ số chặn) của mô hình. Hệ số này chỉ được sử dụng đối với ước lượng OLS cho các hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa.

- β_i : Hệ số hồi quy của các nhân tố ảnh hưởng

X_i là các biến độc lập của mô hình, phản ánh các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô, gồm:

- X_1 : Giá trị nhân tố "Công tác tổ chức và quản lý đào tạo"

- X_2 : Giá trị nhân tố "Năng lực đội ngũ giáo viên"

- X_3 : Giá trị nhân tố "Quản lý tuyển sinh"

- X_4 : Giá trị nhân tố "Quản lý dịch vụ phục vụ người học"

- X_5 : Giá trị nhân tố "Mục tiêu đào tạo"

- X_6 : Giá trị nhân tố "Cơ sở vật chất phương tiện thiết bị"

- X_7 : Giá trị nhân tố "Quản lý đội ngũ giáo viên"

- X_8 : Giá trị nhân tố "Quản lý tài chính"

- X_9 : Giá trị nhân tố "Chương trình đào tạo"

- u là phần dư của mô hình

Đầu tiên, NCS thực hiện kiểm định các nhân tố khuếch đại phương sai (variance inflation factors/VIF) để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến trong mô hình. Kết quả kiểm định hệ số VIF các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập. Các biểu đồ mô tả phần dư của mô hình đều tuân thủ theo phân phối chuẩn, thỏa mãn các giả định của mô hình.

Kết quả ước lượng bằng phương pháp bình phương bé nhất (OLS) được trình bày ở bảng 3.23. Mô hình (1) là mô hình ước lượng bằng phương pháp OLS với 9 nhóm nhân tố đã được lựa chọn từ phân tích nhân tố khám phá ở mục 3.3.2. Kết quả ước lượng mô hình (1) cho thấy, các biến TS, DVHV, CT đều không có ảnh hưởng ý nghĩa thống kê đến biến kết quả quản lý chất lượng đào tạo (P-Value >10%). Điều này cho phép NCS thực hiện mô hình rút gọn (2). Kết quả ước lượng mô hình (2) cho thấy, tất cả các nhân tố còn lại đều có ảnh hưởng ý nghĩa đến biến kết quả quản lý chất lượng đào tạo ở mức ý nghĩa từ 1% đến 5%. Hệ số R^2 điều chỉnh của các mô hình đều lớn hơn 0,5 chỉ ra rằng, các mô hình ước lượng đảm bảo tính tương thích và có ý nghĩa trong việc giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô tại các cơ sở đào tạo khu vực Bình Trị Thiên.

Tuy nhiên, do mẫu điều tra được thu thập từ các cơ sở đào tạo lái xe ở 3 tỉnh khác nhau là Thừa Thiên Huế, Quảng Trị và Quảng Bình, nên các kết quả ước lượng có thể bị thiên lệch do có sự khác biệt trong đặc trưng cơ sở đào tạo lái xe, đặc trưng địa bàn đào tạo. Do vậy, cần thực hiện các phân tích phương sai ANOVA để kiểm định có hay không sự khác biệt về quản lý chất lượng giữa các đặc trưng mang tính nhóm này, đây là kiểm định độ đồng nhất giữa phương sai của các nhóm nhân tố có mức ý nghĩa sig. > 0.05. **Trước tiên**, thực hiện phân tích ANOVA để kiểm định có hay không tồn tại sự đồng nhất về kết quả quản lý chất lượng đào tạo giữa các cơ sở đào tạo nghề không phân biệt cơ sở đó thuộc tỉnh nào (giả thuyết H_0 : Không có sự khác biệt về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa các cơ sở đào tạo nghề). Kết quả kiểm định Levene và ANOVA tại phụ lục 1 đều cho thấy chưa đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các cơ sở đào tạo đối với kết quả chất lượng quản lý đào tạo lái xe ô tô (sig. > 0.05). **Tiếp theo** chúng tôi tiếp tục thực hiện phân tích ANOVA để kiểm định có hay không tồn tại sự đồng nhất về kết quả quản lý chất lượng đào tạo giữa 3 khu vực Thừa Thiên Huế, Quảng Trị, và Quảng Bình (giả thuyết H_0 :

Không có sự khác biệt về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa các tỉnh). Kết quả kiểm định **Levene** và **ANOVA** tại phụ lục 2 đều cho thấy chưa đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các nhóm đối với kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa 3 tỉnh (sig. > 0.05). **Cuối cùng**, tiến hành thực hiện phân tích Independent-sample T – test (kiểm định giả thuyết trung bình của hai tổng thể) để kiểm định có hay không tồn tại sự đồng nhất về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa các cơ sở đào tạo nghề của Thừa Thiên Huế với các cơ sở khác (Quảng Trị và Quảng Bình) với giả thuyết H_0 : Không có sự khác biệt về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa Thừa Thiên Huế và các tỉnh còn lại.

Kết quả kiểm định Levene và T-Test¹ tại phụ lục 3 cho thấy, có thể khẳng định có sự khác biệt về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giữa Thừa Thiên Huế và các tỉnh còn lại (**sig Levene's Test** = 0.125 > 0.05; **T-Test** ở hàng **Equal variances assumed** = 0,039 < 0,005).

Để loại bỏ sự khác biệt này trong mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo tại khu vực Bình Trị Thiên tại phương trình (I), theo hướng dẫn của Gujarati (2004) và Kennedy (2008), NCS thêm vào phương trình (I) biến giả - Dummy (Hue) nhằm loại bỏ sự khác biệt về chất lượng quản lý đào tạo lái xe ô tô giữa Thừa Thiên Huế và các tỉnh còn lại. Với đặc thù học viên của các cơ sở đào tạo lái xe ô tô trên địa bàn Thừa Thiên Huế chiếm tỷ trọng 69,79% trong tổng số mẫu khảo sát, theo đó biến giả Hue (hay còn gọi là biến Dummy) sẽ nhận giá trị 1 khi các học viên được hỏi thuộc các cơ sở đào tạo lái xe tại tỉnh Thừa Thiên Huế, và nhận giá trị 0 cho học viên đến từ các cơ sở đào tạo lái xe ngoài tỉnh Thừa Thiên Huế. Kết quả ước lượng với biến giả được trình bày ở mô hình (3) thuộc bảng 3.24. Kết quả cho thấy, sau khi thêm biến giả Hue vào phương trình (I) để loại bỏ sự khác biệt về chất lượng quản lý đào tạo lái xe ô tô giữa Thừa Thiên Huế và các tỉnh còn lại, hệ số R^2 điều chỉnh tăng lên 0.596, cao hơn so với mô hình (1) và (2), điều này hàm ý rằng độ tương thích của mô hình tăng lên đáng kể khi loại bỏ sự khác biệt về chất lượng quản lý đào tạo lái xe ô tô giữa Thừa Thiên Huế và các tỉnh còn lại. Điều này cũng có nghĩa rằng, mô hình (3) là mô hình phù hợp nhất và là mô

¹ Nếu **sig Levene's Test** lớn hơn hoặc bằng 0.05 thì phương sai giữa 2 tổng thể là không khác nhau, chúng ta sẽ sử dụng giá trị sig T-Test ở hàng **Equal variances assumed**. Nếu giá trị sig T-Test ≤ 0.05 chúng ta kết luận: *Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô của những đáp viên của 2 nhóm tổng thể.*

hình được chọn để lượng hóa các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên. Nhìn chung, tất cả các nhân tố đều có ảnh hưởng đối với kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ở mức ý nghĩa 1% và 5%.

Bảng 3.23. Lượng hóa các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả chất lượng quản lý đào tạo lái xe trong các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên

Mô hình Biến	(1) CLQLDT	(2) CLQLDT	(3) CLQLDT
QLTCDT	.349*** (0.00)	.341*** (0.00)	.329*** (0.00)
NLGV	.244*** (0.00)	.256*** (0.00)	.222*** (0.00)
TS	.055 (0.133)		.119*** (0.001)
DVHV	-.045 (0.184)		-.064** (0.049)
MT	.077** (0.029)	.081** (0.022)	.093*** (0.007)
CSVC	.184*** (0.00)	.205*** (0.00)	.230*** (0.00)
QLGV	.134*** (0.001)	.142*** (0.00)	.092** (0.016)
QLTC	.108*** (0.002)	.125*** (0.00)	.105*** (0.002)
CT	.056 (0.103)		.096*** (0.005)
Hue			.214*** (0.00)
Tổng số quan sát	400	400	400
R ² điều chỉnh	0.562	0.557	0.596

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 2017

*Ghi chú: - Giá trị P-Value được mô tả trong ngoặc đơn, * pvalue < 0.1, ** pvalue < 0.05, *** pvalue < 0.01. - Các hệ số ước lượng đều đã được chuẩn hóa.*

Như vậy, hàm hồi quy tuyến tính phản ánh các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên được viết lại như sau:

$$Y = 0,329 * \text{Công tác tổ chức và quản lý đào tạo} + 0,222 * \text{Năng lực đội ngũ giáo viên} + 0,119 * \text{Quản lý tuyển sinh} - 0,064 * \text{Quản lý dịch vụ phục vụ người học} + 0,093 * \text{Mục tiêu đào tạo} + 0,230 * \text{Cơ sở vật chất phương tiện thiết bị} + 0,092 * \text{Quản lý đội ngũ giáo viên} + 0,105 * \text{Quản lý tài chính} + 0,096 * \text{Chương trình đào tạo} + 0,214 * \text{Hue}$$

Kết quả ước lượng chỉ ra rằng, như kỳ vọng, các nhân tố $X_1, X_2, X_3, X_4, X_6, X_7, X_8$ và X_9 có tương quan thuận chiều với kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô, có nghĩa là các nhân tố này có tác động tích cực tới kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở Bình Trị Thiên. Hệ số ước lượng của biến Dummy Hue là 0,241 hàm ý rằng, khi các nhân tố khác là không đổi, quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở Thừa Thiên Huế cao hơn 0,214 điểm so với các tỉnh còn lại. Nói cách khác, quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở Thừa Thiên Huế là tốt hơn ý nghĩa so với các cơ sở đào tạo ngoài Thừa Thiên Huế. Tuy nhiên, không như mong đợi, hệ số X_5 về quản lý dịch vụ phục vụ người học lại mang dấu âm ($\beta = -0,064$) ở mức ý nghĩa 5%. Điều này có nghĩa là khi hoạt động quản lý dịch vụ người học tăng thêm 1 đơn vị thì sẽ khiến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giảm đi 0,064 đơn vị.

Về mặt lý thuyết, hệ số hồi quy của các biến độc lập phản ánh mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô ở khu vực Bình Trị Thiên, theo đó nhân tố có hệ số β lớn sẽ phản ánh mức độ ảnh hưởng cao hơn so với các nhân tố khác trong mô hình hồi quy. Từ kết quả ước lượng, tác giả sắp xếp các hệ số theo thứ tự từ cao xuống thấp là: (1) Công tác tổ chức và quản lý đào tạo; (2) Cơ sở vật chất phương tiện thiết bị; (3) Năng lực đội ngũ giáo viên; (4) Quản lý tuyển sinh; (5) Quản lý tài chính; (6) Chương trình đào tạo; (7) Mục tiêu đào tạo; (8) Quản lý đội ngũ giáo viên; và (9) Quản lý dịch vụ phục vụ người học. Kết quả ước lượng các hệ số hồi quy được diễn giải như sau, trong điều kiện giả định các nhân tố khác không đổi, khi (1) công tác tổ chức và quản lý đào tạo tăng lên 1 đơn vị thì quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô tăng lên 0,329 đơn vị. Tương tự với các nhân tố (2), (3), (4), (5), (6), (7) và (8) tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng đào tạo lái xe ô tô tăng lên lần lượt tương ứng là 0,230; 0,222; 0,119; 0,105; 0,93 và 0,92. Tuy nhiên, khi (9) quản lý dịch vụ phục vụ người học tăng lên 1 đơn vị thì kết quả quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô giảm đi 0,064 đơn vị.

Nguyên nhân chủ yếu là do thông qua dịch vụ khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp cũng như sát hạch để hợp thức hóa những trường hợp học viên thi trượt được tiếp tục cho thi lại ngay trong ngày hoặc trong cùng kỳ thi với nguyên nhân trượt là do lỗi kỹ thuật. Dịch vụ này có thể tạo tâm lý ỷ lại cho học viên không đầu tư thỏa đáng cho học tập do có tâm lý nếu thi trượt vẫn có thể sử dụng dịch vụ này. Hơn nữa, xuất phát từ bản chất và thực tế triển khai dịch vụ này trên địa bàn nghiên cứu, rất có thể phát sinh các hiện tượng tiêu cực trong công tác tổ chức thi, trong đó có đối tượng sử dụng dịch vụ trong thi lại.

3.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

3.4.1. Kết quả đạt được

Lãnh đạo các cơ sở đào tạo lái xe ở khu vực có năng lực, tâm huyết với sự nghiệp giáo dục và đào tạo nghề lái xe, có tầm nhìn chiến lược, khả năng đoàn kết, tạo lập sự đồng thuận giữa các bộ phận và cá nhân trong đơn vị thực hiện mục tiêu chung, có mối quan hệ và hợp tác tốt với cộng đồng, với các tổ chức liên quan.

Các cơ sở đào tạo lái xe với đội ngũ giáo viên có trình độ chuyên môn cao, tận tình trong công tác giảng dạy và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực đào tạo lái xe, tạo cho học viên cảm giác vững vàng, tin cậy khi ngồi sau tay lái.

Các cơ sở đào tạo đã nỗ lực hướng đến đào tạo đội ngũ lái xe có chất lượng, tạo sự hài lòng của học viên khi tham gia học tập.

Cơ sở vật chất hạ tầng, phương tiện đã được các cơ sở đào tạo đầu tư ngày càng hiện đại: Hệ thống sân tập lái đảm bảo quy định, các bài học được bố trí một cách khoa học, đạt tiêu chuẩn quốc gia, cùng hệ thống đèn tín hiệu giao thông và đèn chiếu sáng cho các lớp học ngoài giờ hành chính. Hệ thống phòng học lý thuyết và phòng học máy tính được trang bị hiện đại.

Các cơ sở đào tạo đã thiết lập mối quan hệ với doanh nghiệp và nhà tuyển dụng ngày càng sâu rộng, là điều kiện để thực hiện đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội.

Học viên của các cơ sở đào tạo ở khu vực sau khi có GPLX được các cơ quan, doanh nghiệp đánh giá tốt về kỹ năng được đào tạo.

3.4.2. Tồn tại và hạn chế

Mặc dù đã có rất nhiều cố gắng nhưng trong quá trình quản lý chất lượng đào tạo, đặc biệt đối với lĩnh vực đào tạo lái xe là một trong những lĩnh vực có tính nhạy cảm cao nên không thể tránh khỏi những hạn chế, tồn tại chưa khắc phục được, mang tính hệ thống cụ thể như:

Một số cơ sở đào tạo nghề lái xe có nhiều ngành nghề đào tạo, nhiều hệ đào tạo nên máy tổ chức còn chồng chéo, dàn trải, phân công công việc còn chông chéo, chưa phát huy hết được khả năng và năng lực của mỗi cán bộ giáo viên. Công tác hành chính còn phiền hà lăm thủ tục gây khó khăn cho các học viên.

Đội ngũ giáo viên dạy lái xe đa phần chủ yếu tuyển từ đội ngũ hành nghề lái xe sau đó học bổ sung các chứng chỉ theo quy định nền tảng đào tạo chưa chuyên nghiệp, đa phần là học hệ tại chức vừa học vừa làm, còn khá trẻ, kinh nghiệm trong lĩnh vực giảng dạy chưa nhiều, tính tình còn bồng bột, suy nghĩ chưa đầy đủ, chắc chắn nên trong quá trình làm việc đôi lúc còn bị động, lúng túng. Quản lý sử dụng và bồi dưỡng đội ngũ giáo viên chưa được quan tâm đúng mức.

Công tác tuyển sinh vẫn chưa chú trọng đầu tư, chủ yếu thông qua đội ngũ giáo viên giảng dạy, do đó thông tin về trước và sau khóa học chưa được cập nhật một cách đầy đủ đến các học viên và người có nhu cầu học lái xe.

Công tác quản lý dạy học một số cơ sở đào tạo tổ chức chưa được hiệu quả, logic và khoa học, không đảm bảo các văn bản quy định của nhà nước về lĩnh vực đào tạo lái xe.

Công tác tuyển sinh không đủ chỉ tiêu nên đã gây khó khăn cho công tác đào tạo.

Một số cơ sở đào tạo về cơ sở vật chất phương tiện chưa được đầu tư đúng mức nên ảnh hưởng nhiều đến công tác giảng dạy và hiệu quả đào tạo. Các phương tiện dạy học lý thuyết và thực hành còn thiếu, một số thiết bị và xe thực hành đã cũ, lỗi thời so với công nghệ hiện nay gây khó khăn cho giáo viên trong quá trình giảng dạy đặc biệt là đối với các giáo viên thực hành.

Công tác quản lý khám sức khỏe, cấp giấy chứng nhận khám sức khỏe đối với người lái còn hình thức, mang tính đối phó, chưa đảm bảo đúng về quy trình khám sức khỏe.

Công tác thanh kiểm tra chưa thường xuyên, liên tục, các hiện tượng tiêu cực vẫn còn xảy ra ở khâu đào tạo, sát hạch lái xe ô tô ở phần lý thuyết và phần đường trường.

3.4.3. Nguyên nhân của tồn tại và hạn chế

- Do công tác quản lý của các cấp lãnh đạo trực tiếp về lĩnh vực đào tạo lái xe chưa chặt chẽ, hạn chế giám sát quá trình triển khai đào tạo tại các cơ sở đào tạo lái xe.

- Do khâu sát hạch lái xe có hiện tượng tiêu cực trong công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe nên các cơ sở đào tạo lái xe chưa quan tâm xây dựng chính sách chất lượng cũng như chưa có sự cam kết mạnh mẽ của lãnh đạo nhà trường về thực hiện quản lý chất lượng đào tạo.

- Do sự cạnh tranh ngày càng gay gắt không những giữa các cơ sở đào tạo trong từng tỉnh mà còn ở các tỉnh lân cận ở Bình Trị Thiên nên công tác tuyển sinh của các cơ sở đào tạo mang tính lôi kéo theo hướng đáp ứng tối đa thuận lợi cho học viên dẫn đến không bảo đảm theo yêu cầu của quá trình đào tạo theo quy định hiện hành.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã trình bày các kết quả xử lý số liệu và phân tích về công tác QLCL đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề lái xe ở khu vực Bình Trị Thiên.

Sử dụng phương pháp thống kê mô tả để đánh giá thực trạng QLCL đào tạo nghề lái xe thông qua khảo sát các đối tượng là học viên học lái xe, CBQL và giáo viên, và doanh nghiệp. Đồng thời, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả QLCL đào tạo nghề lái xe, kết quả phân tích có 9 nhân tố ảnh hưởng đến kết quả QLCL đào tạo nghề lái xe ô tô gồm: (1) Công tác tổ chức và quản lý đào tạo; (2) Cơ sở vật chất phương tiện thiết bị; (3) Năng lực đội ngũ giáo viên; (4) Quản lý tuyển sinh; (5) Quản lý tài chính; (6) Chương trình đào tạo; (7) Mục tiêu đào tạo; (8) Quản lý đội ngũ giáo viên; và (9) Quản lý dịch vụ phục vụ người học. Trong đó yếu tố công tác tổ chức và quản lý là quan trọng nhất.

CHƯƠNG 4

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

4.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ ĐẾN NĂM 2022 VÀ TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2030

4.1.1. Định hướng, mục tiêu về tăng trưởng quy mô

Theo mục tiêu của Quy hoạch để phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe với năng lực đáp ứng nhu cầu xã hội, phân bổ hợp lý, tạo thuận lợi cho người dân; đầu tư các cơ sở đào tạo và trung tâm sát hạch có quy mô phù hợp và hiện đại, bảo đảm nâng cao chất lượng nhằm đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, góp phần đảm bảo an toàn giao thông, giảm thiểu tai nạn giao thông, phát triển kinh tế – xã hội; ưu tiên đầu tư nâng cấp các cơ sở đào tạo và trung tâm sát hạch hiện có, hạn chế đầu tư mới ở các khu vực đã dư thừa năng lực, khuyến khích đầu tư mới ở các khu vực có nhu cầu nhưng chưa có cơ sở đào tạo và trung tâm sát hạch.

Với mục tiêu cụ thể cho giai đoạn 2017 – 2022 đáp ứng nhu cầu đào tạo, sát hạch, cấp khoảng 3 triệu giấy phép lái xe ô tô, bình quân 597 nghìn giấy phép lái xe/năm. Quy hoạch toàn quốc có tổng số 376 cơ sở đào tạo, trong đó mở mới 37 cơ sở, riêng khu vực Bình Trị Thiên chỉ có mở mới thêm 1 cơ sở đào tạo lái xe tại tỉnh Quảng Trị; còn lại 339 cơ sở nâng cấp để tăng năng lực, lưu lượng đào tạo. Đối với trung tâm sát hạch lái xe quy hoạch toàn quốc có tổng số 130 trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ, trong đó mở mới 29 trung tâm

Về tầm nhìn đến năm 2030 là tiếp tục nâng cấp để tăng quy mô, năng lực, lưu lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo đáp ứng được nhu cầu đào tạo; đầu tư xây dựng mới từ 20 đến 30 cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe theo tiêu chuẩn, quy chuẩn đảm bảo chất lượng và dự kiến mở mới từ 09 đến 15 trung tâm.

4.1.2. Định hướng về chính sách phát triển cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô

- Về chính sách cập nhật, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật theo hướng: nâng cao năng lực, quy mô các cơ sở đào tạo; thực hiện định hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa; thực hiện cải cách hành chính đẩy mạnh phân công

phân cấp, công khai minh bạch, tạo điều kiện phát huy có hiệu quả công tác giám sát cộng đồng.

- Chính sách về phát triển cơ sở hạ tầng: Huy động mọi nguồn lực theo hướng xã hội hóa để mỗi cơ sở đào tạo đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật quy định; nâng cấp sân tập lái, khuyến khích, có lộ trình để mỗi cơ sở đào tạo lái xe ô tô có sân tập riêng. Ưu tiên đầu tư các trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ, cơ sở đào tạo lái xe có vị trí thuận tiện đi lại.

- Chính sách về đầu tư phương tiện, thiết bị: Tăng số lượng, diện tích phòng học; đầu tư, đổi mới, hiện đại hóa trang thiết bị, dụng cụ trực quan phục vụ giảng dạy. Tăng cường chất lượng xe tập lái và tỉ lệ % xe hiện đại, đời mới, đáp ứng nhu cầu phát triển của xã hội.

- Chính sách về khoa học công nghệ: Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng các phần mềm phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và quản lý; ứng dụng và phát triển giáo án điện tử; kết nối hệ thống mạng thông tin về đào tạo và sát hạch lái xe. Khuyến khích các cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe nghiên cứu, chuyển giao công nghệ và sản xuất thiết bị, phương tiện, đồ dùng giảng dạy để gắn liền việc học với thực hành.

- Chính sách về tổ chức quản lý: Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực và chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý đào tạo tại các ban quản lý sát hạch các Sở Giao thông vận tải và các cơ sở đào tạo trung tâm sát hạch lái xe. Xử lý nghiêm, đình chỉ tuyển sinh, thu hồi Giấy phép đào tạo đối với các cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe xuống cấp, không đáp ứng tiêu chuẩn.

- Chính sách tăng cường thể chế: Cơ quan quản lý cần rà soát lại toàn bộ các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý; có biện pháp, kế hoạch yêu cầu đầu tư nâng cấp; chỉ đạo cơ sở ban hành mức học phí bảo đảm đào tạo đúng, đủ nội dung chương trình quy định, điều chỉnh mức thu phù hợp với sự biến động giá, tạo điều kiện vừa tích lũy đầu tư đổi mới cơ sở vật chất, phương tiện dạy lái, vừa nâng cao chất lượng đào tạo.

- Chính sách về huy động vốn đầu tư: Cần ban hành chính sách ưu đãi về thuế nhập khẩu phương tiện dạy lái chuyên dùng phục vụ công tác đào tạo lái xe. Tăng cường xã hội hóa công tác đào tạo lái xe, xây dựng trung tâm sát hạch nhằm huy động

được nhiều thành phần kinh tế tham gia. Thu hút, huy động nguồn vốn đầu tư nước ngoài thông qua các hình thức thu hút vốn như BOT, PPP...

- Chính sách về phát triển nguồn nhân lực: Các cơ quan quản lý rà soát, thống kê, phân loại đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý, đào tạo, sát hạch lái xe cơ giới đường bộ. Cho phép các trường, trung tâm có đủ điều kiện được phép tổ chức đào tạo, huấn luyện công tác quản lý cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe; nâng cao ý thức, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ sát hạch viên, giáo viên. Phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị thuộc Bộ Giao thông vận tải và các Bộ, Ngành, đơn vị có liên quan nghiên cứu cải cách hành chính, chương trình đào tạo nhằm không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ quản lý, giáo viên, sát hạch viên. Nghiên cứu cơ chế khuyến khích, động viên đội ngũ quản lý, giáo viên, sát hạch viên nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ lái xe. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các cơ sở đào tạo, trung tâm sát hạch lái xe về tiêu chuẩn kỹ thuật và quá trình hoạt động.

4.2. ĐÁNH GIÁ NHỮNG CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC TRONG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE Ô TÔ TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO BÌNH TRỊ THIÊN

4.2.1. Những cơ hội

- Tình hình kinh tế của đất nước ngày càng phát triển, cùng với đó là sự gia tăng phương tiện ô tô hiện nay và trong thời gian đến nhằm nâng cao mức sống của người dân là tất yếu đây là cơ hội để các cơ sở đào tạo lái xe gia tăng lưu lượng mở rộng quy mô đào tạo trong thời gian đến.

- Các địa phương trong khu vực đã phê duyệt quy hoạch phát triển tổng thể về cơ sở hạ tầng và quy hoạch các khu công nghiệp. Vì vậy, sẽ sử dụng một lượng lớn lao động lái xe ô tô được đào tạo, tạo cơ hội cho sự phát triển của các cơ sở đào tạo trong những năm tới.

- Học lái xe là một nghề đặc biệt, được xã hội quan tâm và đánh giá cao, điều đó sẽ mở ra cho các cơ sở đào tạo trong khu vực nhiều cơ hội để thu hút học viên đồng thời tăng khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực lái xe ô tô

Với những thuận lợi trên, có thể khẳng định các cơ sở đào tạo lái xe đang có rất nhiều cơ hội để phát triển. Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng đặt ra nhiều thách thức đối với đào tạo lái xe trong thời gian đến.

4.2.2. Những thách thức

- Công tác đào tạo nghề được xã hội hóa rộng rãi, tính đến năm 2017, ở khu vực Bình Trị thiên có đến 7 cơ sở đào tạo lái xe ô tô. Vì vậy, sự cạnh tranh về công tác tuyển sinh giữa các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô là điều không thể tránh khỏi, tạo ra thách thức lớn trong công tác tuyển sinh của các cơ sở đào tạo.

- Thị trường nhu cầu nghề lái xe ngày càng phát triển nên ngày càng có nhiều cơ sở đào tạo tham gia đào tạo nghề lái xe vì vậy xuất hiện tình trạng cạnh tranh giữa các cơ sở đào tạo không những trong một tỉnh và cả ở ngoài tỉnh lân cận với nhau trong việc tìm kiếm người học. Do đặc điểm sản phẩm đào tạo nghề lái xe là sản phẩm dịch vụ nên để thu hút được số lượng học viên đông tham gia các cơ sở đào tạo luôn cố gắng giảm được chi phí trong quá trình đào tạo, linh động kế hoạch đào tạo, không ngừng nâng cao chất lượng... Vấn đề đặt ra là sự cạnh tranh gay gắt giữa các cơ sở đào tạo lái xe này cũng sẽ tác động đến hiệu quả, chất lượng của công tác đào tạo lái xe và nảy sinh những vấn đề tiêu cực. Xuất hiện tình trạng các cơ sở đào tạo đồng ý cho cán bộ, nhân viên hoặc những người có nhu cầu kiếm tiền bằng cách ăn hoa hồng chênh lệch khi môi giới được học viên đến với cơ sở đào tạo.

Hiện tượng người học không tham gia học lý thuyết và muốn bỏ chi phí chống trượt đã trở thành phổ biến, đối với thực hành thì chủ yếu mang tính đối phó để thi tốt nghiệp, sát hạch cấp GPLX nên chưa hình thành được kỹ năng lái xe khi tham gia giao thông. Nguyên nhân này do sự lỏng lẻo trong công tác quản lý, sát hạch của cơ quan quản lý. Mặt khác, do ý thức của người học, bản thân mỗi người lái xe cần có ý thức, cần xác định việc mình đi học lái xe là để đảm bảo an toàn cho chính mình và cộng đồng, chứ không phải học để có GPLX mà không đáp ứng tối thiểu khi tham gia giao thông.

- Theo quy luật khách quan, nhu cầu học lái xe ô tô của xã hội đến một lúc nào đó có thể bão hòa, đây cũng là vấn đề gây nhiều khó khăn đối với công tác tuyển sinh của các cơ sở đào tạo lái xe. Đồng thời sự thu hẹp thị trường lao động trong một số ngành nghề dẫn đến tình hình đầu ra gặp khó khăn.

- Tư tưởng trọng bằng cấp, học đối phó, xem nhẹ các môn học lý thuyết, thiếu kỹ năng thực hành có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng đào tạo lái xe ô tô, phần nào đã tạo dư luận không tốt về quá trình đào tạo lái xe ô tô hiện nay của các cơ sở đào tạo.

- Giá nhiên liệu thường xuyên thay đổi theo hướng ngày một tăng cao trong khi đó mức học phí về đào tạo lái xe ô tô hạng vẫn không thay đổi. Đây là một thách thức rất lớn đối với công tác đào tạo của các cơ sở đào tạo lái xe.

4.3. GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ LÁI XE TRONG CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO NGHỀ Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

4.3.1. Nhóm giải pháp: Về các yếu tố đầu vào

4.3.1.1. Hoàn thiện quản lý mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo lái xe

Trong quá trình đào tạo lái xe, nội dung chương trình là một trong những yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng đào tạo. Hiện nay chương trình đào tạo lái xe ô tô đã được quy định đầy đủ và cụ thể ở thông tư hiện hành. Trên thực tế các cơ sở đào tạo đã điều chỉnh theo hướng giảm thời gian, tiết kiệm chi phí trong đào tạo và theo yêu cầu của người học. Tuy nhiên có hiện tượng tiêu cực xảy ra như đã đánh giá ở phần trên. Do đó cần phải điều chỉnh lại quy trình, hình thức đào tạo theo hướng mở rộng các hình thức đào tạo, xem xét những chương trình đào tạo, nội dung kiến thức học viên có thể tự học, các trường hợp phải quy định học tập trung để bố trí hình thức đào tạo phù hợp, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân được học, sát hạch để được cấp giấy phép lái xe, vì vậy cần điều chỉnh mục tiêu, chương trình đào tạo theo hướng sau:

- Tăng cường quản lý mục tiêu đào tạo: Các cơ sở đào tạo lái xe cần xây dựng quy trình xác định mục tiêu đào tạo cụ thể của cơ sở đào tạo, của khóa học của từng hạng xe cụ thể, trên cơ sở mục tiêu chung đã được cơ quan quản lý ban hành. Định kỳ rà soát mục tiêu đào tạo để giám sát việc thực hiện và điều chỉnh phù hợp với yêu cầu đặt ra đồng thời tổ chức đánh giá kết quả đào tạo so với mục tiêu nhằm đánh giá chất lượng và hiệu quả đào tạo, tìm hiểu nguyên nhân để có biện pháp khắc phục cho các khóa đào tạo sau. Với yêu cầu mục tiêu đào tạo cần phải cụ thể, rõ ràng, sát thực tế và được công khai cho người học.

- Tổ chức nghiên cứu các quy định, hướng dẫn về việc phát triển chương trình đào tạo nghề lái xe, căn cứ điều kiện thực tế của cơ sở đào tạo, nhiệm vụ của Bộ, ngành, nhu cầu đào tạo nghề lái xe, để từ đó xác định phương hướng, mục tiêu phát triển chung của cơ sở đào tạo, mục tiêu của hạng xe đào tạo trong từng giai đoạn cụ thể.

- Giáo dục cho học viên nắm vững các quy định của Luật Giao thông đường bộ và hệ thống biển báo hiệu đường bộ Việt Nam; trách nhiệm của người lái xe trong việc tự giác chấp hành pháp luật về trật tự an toàn giao thông đường bộ. Có ý thức tổ chức kỷ luật trong lao động và nghề nghiệp, làm chủ bản thân và gia đình.

- Tổ chức đào tạo để học viên nắm được tác dụng, cấu tạo và nguyên lý làm việc của các cụm, hệ thống chính trên xe ô tô thông dụng và một số phương tiện khác. Biết một số đặc điểm kết cấu của ô tô hiện đại; yêu cầu kỹ thuật của công tác kiểm tra, bảo dưỡng thường xuyên; biết được chế độ bảo dưỡng định kỳ, kiểm tra điều chỉnh và sửa chữa được các hỏng hóc thông thường của ô tô trong quá trình hoạt động trên đường để có thể vận dụng vào việc xử lý các tình huống giao thông đường bộ.

- Biết vận dụng kiến thức và kỹ năng nghề để sử dụng vật tư, nhiên liệu, vật liệu tiết kiệm. Đảm bảo làm việc đúng giờ. Đảm bảo đúng số lượng, quy cách chất lượng. Có tinh thần đồng đội, có tính cộng đồng trách nhiệm cao. Nắm được trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền lợi của người lái xe; các thủ tục, phương pháp giao nhận, chuyên chở hàng hoá, phục vụ hành khách trong quá trình vận tải.

- Cần điều tra tìm hiểu nhu cầu sử dụng lái xe của các doanh nghiệp, hiệp hội vận tải ô tô, nhu cầu sử dụng của xã hội và nhu cầu của người dân để đưa ra mục tiêu đào tạo cho phù hợp, đảm bảo chuẩn quốc gia và quốc tế về đào tạo nghề. Trên các cơ sở đó, tổ chức xây dựng mục tiêu đào tạo nghề sát với thực tế yêu cầu của doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh. Tiếp theo phải tiến hành tổ chức các hội nghị tham khảo ý kiến của cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan sử dụng lao động để kịp thời bổ sung, điều chỉnh nếu cần và tổ chức đánh giá kết quả đào tạo so với mục tiêu đề ra.

- Cần đề xuất chuyển đổi nội dung chương trình theo hướng tăng kiến thức thực tế, bài tập thực hành theo hướng bám sát thực tiễn. Tổ chức hướng dẫn và tăng thời lượng thực hành cho học viên để có kỹ năng điều khiển được phương tiện cơ giới đường bộ tham gia giao thông an toàn trên các loại địa hình, trong các điều kiện thời tiết khác nhau, xử lý các tình huống để phòng tránh tai nạn giao thông, tăng cường phần văn hóa ứng xử khi tham gia giao thông. Đối với chương trình hạng C cần giảm thời gian đào tạo theo quy định từ 5 tháng xuống 4 tháng là phù hợp. Các môn lý thuyết có thể tự học không đến lớp nhưng công tác thi cũng như sát hạch phải nghiêm túc, đảm bảo chất lượng yêu cầu. Cần có chương trình đào tạo cho những học viên đã biết lái khi tham gia học lái xe.

Chương trình đào tạo có tầm quan trọng rất lớn đối với các cơ sở đào tạo lái xe, là kế hoạch công tác để giáo viên và học viên thực hiện. Để không ngừng nâng cao quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô về chương trình đào tạo cần có các giải pháp sau:

- Thường xuyên cập nhật, bổ sung những quy định mới, kiến thức mới, công nghệ tiên tiến vào chương trình đào tạo phù hợp với thực tế.

- Các cơ sở đào tạo cần có phương án điều chỉnh thời gian học giữa lý thuyết và thực hành, phù hợp với yêu cầu thực tế, để bảo đảm hiệu quả kinh tế trong đào tạo, Tuy nhiên cũng phải theo quy định hiện hành, cụ thể học viên phải tham gia một phần các môn học lý thuyết trên lớp và một phần học viên tự học, tăng thời gian học thực hành để hoàn thiện kỹ năng lái xe trên đường sau khi có GPLX.

- Để linh động trong công tác đào tạo các cơ sở đào tạo lái xe cần phân luồng đầu vào của học viên theo trình độ học vấn, bởi trình độ học vấn của học viên rất đa dạng. Nên tùy theo đối tượng học viên mà cơ sở đào tạo có thể rút ngắn thời gian học lý thuyết; tạo điều kiện thuận lợi cho công tác giảng dạy của giáo viên; học viên có được tay nghề đồng đều hơn; chất lượng đào tạo ngày được cải thiện.

- Cần phối hợp đưa chương trình đào tạo lái xe ô tô vào chương trình đào tạo đào tạo hệ trung cấp, cao đẳng và đại học xem như một mô đun tự chọn để chương trình học được học, được triển khai đầy đủ và bảo đảm hình thành kỹ năng cho học viên sau khi học xong, chú trọng dạy về đạo đức lái xe, cách hành xử khi tình huống xấu xảy ra, nhằm nâng cao tay lái cho học viên sau khi hoàn thành chương trình học.

4.3.1.2. Hoàn thiện công tác quản lý tuyển sinh học viên lái xe

Trên cơ sở uy tín và thương hiệu của cơ sở đào tạo để CBQL và giáo viên tăng cường công tác tuyển sinh trực tiếp hoặc gián tiếp đến học viên. Đồng thời thông qua các kênh như các kênh phát thanh, truyền hình khu vực, tỉnh, huyện và các xã; bằng các pa-nô, áp-phích, tờ rơi và đặc biệt là đưa các thông tin trực tiếp đến các đối tượng nhưng phải đảm bảo thông tin đầy đủ chính xác theo quy định hiện hành.

Các cơ sở đào tạo cần phải kết hợp với các doanh nghiệp, các đơn vị liên kết đào tạo, các địa phương, cán bộ thôn, xã để tăng cường công tác tuyển sinh. Cần thiết là cũng phải hợp đồng với một số người làm cộng tác viên cho trường trong nhiệm vụ tư vấn tuyển sinh, một mặt họ vừa là những người hàng ngày trực tiếp với các đối

tượng học viên có nhu cầu học lái xe; mặt khác tiếng nói của họ sẽ có tác động khá mạnh mẽ đến sự quyết định lựa chọn nơi đào tạo.

Triển khai chủ trương mỗi CBQL và giáo viên là một nhân tố tuyển sinh cho cơ sở đào tạo và ấn định chỉ tiêu tuyển sinh hàng tháng, quý, năm, từ đó tạo sức lan tỏa trong đơn vị.

Triển khai thông tin quảng cáo, tổ chức tuyển sinh đảm bảo số lượng theo lưu lượng, xây dựng vị thế, thương hiệu, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp, thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở công tác tuyển sinh.

Tuyển chọn, bổ nhiệm cán bộ, nhân viên tuyển sinh có kinh nghiệm, đảm bảo đầy đủ nguồn kinh phí, khuyến khích vật chất cho người làm công tác tuyển sinh, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Xây dựng và ban hành quy chế tuyển sinh đào tạo lái xe đối với cơ sở đào tạo.

4.3.1.3. Hoàn thiện công tác quản lý đội ngũ CBQL và giáo viên dạy lái xe

Các cơ sở đào tạo phải xây dựng đội ngũ CBQL và giáo viên đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng, cơ cấu hợp lý, có trình độ năng lực chuyên môn cao đáp ứng nhiệm vụ quản lý và giảng dạy là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng đào tạo. Do đó cần chú trọng các vấn đề sau:

-Thực hiện xây dựng quy hoạch đội ngũ CBQL và giáo viên, quy hoạch phải được xây dựng trên cơ sở khoa học dự báo để đáp ứng nhu cầu trước mắt và chiến lược phát triển lâu dài, phân loại chất lượng đội ngũ CBQL và giáo viên để có kế hoạch sử dụng hợp lý.

+ Điều này các cơ sở đào tạo cần làm tốt công tác phân loại và đánh giá giáo viên, nắm chắc được năng lực sở trường của từng giáo viên. Trên cơ sở đó, có sự phân công bố trí đúng người, đúng việc, đúng chuyên môn và sở trường của từng người. Việc phân công bố trí giáo viên phải đảm bảo tính kế thừa, kết hợp hài hoà giữa già và trẻ, cũ và mới.

+ Phân công, bố trí giáo viên phải đảm bảo được tính công bằng, khách quan, dân chủ, tránh cách làm tùy tiện, áp đặt. Bên cạnh đó, lãnh đạo các cơ sở đào tạo cần lưu ý tới tâm tư, nguyện vọng và hoàn cảnh cá nhân của mỗi giáo viên để giải quyết, có như vậy mới động viên, khuyến khích được giáo viên tích cực phấn đấu, hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức bồi dưỡng thường xuyên cho CBQL và giáo viên hoặc tham gia các lớp tập huấn nâng cao chất lượng giảng dạy lái xe do Tổng cục Đường bộ tổ chức hàng năm. Đặc biệt là đội ngũ giáo viên dạy lái xe cả lý thuyết và thực hành phải được tập huấn định kỳ để trang bị, cập nhật các kiến thức mới, tiếp cận các bài giảng mẫu; được quản lý, theo dõi, đánh giá và phân loại theo các cấp, bậc trình độ khác nhau làm cơ sở nâng bậc lương và đánh giá trình độ.

- Tăng cường phân loại trình độ từng giáo viên, nhất là giáo viên giảng dạy thực hành lái xe, trên cơ sở đó tổ chức bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn bảo đảm sự đồng đều về chất lượng đội ngũ giáo viên.

- Thống nhất nội dung, phương pháp giảng dạy các khoa mục thực hành lái xe tạo điều kiện thuận lợi cho người học.

- Rà soát đội ngũ, bố trí sắp xếp để đảm bảo về số lượng, chất lượng, cân đối về cơ cấu giáo viên, nhân viên cho các môn học, nhất là các môn Pháp luật giao thông đường bộ; Nghiệp vụ giao thông vận tải; Cấu tạo và sửa chữa thông thường; Đạo đức người lái xe và văn hóa giao thông. Từng bước khắc phục tình trạng giáo viên không đúng chuyên môn dạy kiêm nhiệm. Cụ thể giáo viên phải có bằng tốt nghiệp trung cấp trở lên một trong các chuyên ngành luật, công nghệ ô tô, công nghệ kỹ thuật ô tô, lắp ráp ô tô hoặc các ngành nghề khác có nội dung đào tạo chuyên ngành ô tô chiếm 30% trở lên.

- Đề ra các chính sách, chế độ đãi ngộ phù hợp để động viên, chăm sóc đời sống vật chất và tinh thần của CBQL và giáo viên, làm cho họ an tâm và ổn định công tác; tránh tình trạng giáo viên bỏ nghề hoặc chuyển công tác. Cụ thể là vấn đề tiền lương, khen thưởng; chế độ vượt giờ, làm ngoài giờ; chế độ bảo hiểm xã hội; chế độ thăm hỏi, hỗ trợ khi ốm đau, tai nạn, v.v.. Các cơ sở đào tạo cần cụ thể hóa các chế độ bằng quy chế chi tiêu nội bộ để công khai thực hiện và giám sát. Bên cạnh đó, các cơ sở cũng tạo điều kiện làm việc, tạo cơ hội để CBQL và giáo viên học tập nâng cao trình độ, cũng như cơ hội để giảng viên thăng tiến trong sự nghiệp.

4.3.1.4. Hoàn thiện công tác quản lý cơ sở vật chất phương tiện thiết bị, nâng cao hiệu quả sử dụng phương tiện thiết bị dạy học.

Trong những năm qua, mặc dù các cơ sở đào tạo lái xe ô tô đã có nhiều cố gắng trong công tác đầu tư xây dựng cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo, song so với nhu cầu hiện tại vẫn chưa đáp ứng đủ. Để cơ sở vật chất thiết bị dạy học đảm bảo chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, cần có một số giải pháp sau:

- Có phương án đầu tư, thay thế, đổi mới đối với hệ thống máy tính tại các phòng thực hành luật GTĐB. Bởi xét về số lượng thì đảm bảo, tuy nhiên về chất lượng thì không, nhiều máy đã xuống cấp và hư hỏng nặng không thể sử dụng được. Điều này gây ảnh hưởng đến thời gian giảng dạy của giáo viên và thực hành luật GTĐB của học viên.

- Đối với phương tiện tập lái: Các cơ sở đào tạo lái xe ô tô cần đầu tư đồng bộ về chủng loại theo hạng xe tập lái, có như vậy học viên sẽ cảm thấy dễ dàng hơn và không bị bỡ ngỡ khi điều khiển phương tiện.

- Cần ban hành các văn bản trong việc sử dụng, giao nhận phương tiện tập lái, thiết bị phục vụ giảng dạy, trên cơ sở quy định rõ trách nhiệm và nghĩa vụ của mỗi giáo viên và học viên khi thực hiện sử dụng phương tiện tập lái, thiết bị giảng dạy. Tránh được tình trạng đùn đẩy trách nhiệm cho nhau khi các loại phương tiện tập lái và thiết bị giảng dạy bị hư hỏng. Làm được như vậy sẽ chống được lãng phí, nâng cao hiệu quả sử dụng thiết bị giảng dạy.

- Đối với phòng học lý thuyết cần cải tạo, nâng cấp một số phòng học hiện có và tiếp tục xây dựng mới bổ sung về phòng học lý thuyết theo hướng chất lượng cao, cải thiện điều kiện dạy và học của giáo viên và học viên, hệ thống phòng học này được trang bị đầy đủ các phương tiện dạy học hiện đại như: hệ thống âm thanh, máy chiếu, màn chiếu... bên cạnh đó phòng học lý thuyết cần được bố trí theo từng hệ đào tạo, từng ngành đào tạo, đảm bảo tiêu chuẩn về diện tích, ánh sáng và các trang bị phục vụ cho dạy và học của giáo viên và học viên, đảm bảo đủ nhu cầu về phòng học do quy mô đào tạo của Nhà trường hàng năm không ngừng tăng lên.

4.3.1.5. Hoàn thiện quản lý tài chính

Công tác quản lý tài chính không chỉ dừng lại ở việc thực hiện đúng chế độ chính sách về tài chính mà phải thể hiện vai trò tham mưu giúp lãnh đạo các cơ sở đào tạo lái xe nắm được tình hình và kết quả hoạt động tài chính thực tế ở đơn vị, phát hiện kịp thời những vấn đề bất hợp lý nhằm đưa ra các quyết định phù hợp, tăng thu, tiết kiệm chi, góp phần cải thiện thu nhập, nâng cao đời sống cho người lao động. Tuy nhiên phải trên cơ sở đảm bảo chất lượng đào tạo.

Cần nghiêm yết công khai mức thu học phí, lệ phí sát hạch, quản lý thu chi trong lĩnh vực đào tạo lái xe rõ ràng, chính xác, thu đủ, thu đúng quy định. Ngoài khoản học

phí Nhà nước quy định, các cơ sở đào tạo lái xe không được thu thêm bất cứ khoản tiền nào của học viên.

Thực hiện đầy đủ ký và thanh lý hợp đồng đào tạo trực tiếp với người học lái xe ô tô. Hợp đồng phải công khai nội dung, chương trình, chi tiết kế hoạch đào tạo từng ngày, tuần, tháng, kỹ năng lái xe đạt được, thời gian hoàn thành khóa học, mức học phí..., làm thành bản phụ lục của hợp đồng đào tạo lái xe với học viên.

4.3.2. Nhóm giải pháp về: Công tác quản lý tổ chức quá trình đào tạo (quản lý chất lượng quá trình)

4.3.2.1. Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý đào tạo

+ Hoàn thiện quy chế quản lý đào tạo và công khai cho giáo viên, học viên biết, công khai, minh bạch các thủ tục nhập học, học phí đào tạo, phí sát hạch lái xe theo quy định để thực hiện; trực tiếp ký hợp đồng đào tạo có đủ nội dung quy định đối với người học thực hiện.

+ Thường xuyên kiểm tra, dự giờ; kiểm soát sỹ số học viên lên lớp, kiểm soát việc biên soạn giáo án, bài giảng; kiểm tra hết môn, thi tốt nghiệp đúng theo quy chế đề ra, bảo đảm chất lượng đào tạo.

+ Quản lý tốt quá trình đào tạo lái xe ô tô, từ đầu vào đến đầu ra theo đúng chương trình đào tạo.

+ Thường xuyên đánh giá giáo viên thông qua kết quả học tập của học viên về kiến thức, kỹ năng và thái độ bảo đảm đúng mục tiêu đào tạo của nhà trường. Căn cứ chất lượng đầu ra của học viên để bình bầu thành tích của giáo viên phụ trách trong tháng, quý, năm.

+ Triển khai thực hiện đúng nội dung, chương trình đào tạo, không ngừng nâng cao chất lượng, thực hiện đúng các quy định hiện hành về đào tạo, sát hạch và cấp GPLX.

4.3.2.2. Hoàn thiện công tác quản lý hoạt động dạy và học lái xe

- Thường xuyên tổ chức hội nghị bàn về đổi mới phương pháp giảng dạy, mời chuyên gia về dạy mẫu để rút kinh nghiệm và học tập.

- Chú trọng đổi mới phương pháp giảng dạy hợp lý

+ Đối với giảng dạy lý thuyết: Cần vận dụng các phương pháp giảng dạy mới như phương pháp thuyết trình có sử dụng giáo cụ trực quan, phương pháp đàm thoại, phương pháp sử dụng máy chiếu đa năng projector để giảng dạy sẽ khắc phục được

tình trạng dạy học theo kiểu thụ động, một chiều và người thầy là vai diễn chính sang hướng người học là trung tâm, kích thích tính tích cực, chủ động của học sinh tham gia vào quá trình học tập.

+ Đối với giảng dạy thực hành: Áp dụng phương pháp vừa thuyết trình vừa thao tác mẫu, các bài dạy thực hành cần thiết kế theo từng bước công việc để người học dễ thực hành từ chỗ bắt chước đến hoàn chỉnh kỹ năng và nâng thành kỹ xảo. Dạy thực hành theo trình tự:

Thao tác mẫu (rõ ràng) → Thực hành từng bước (đúng) → Thực hành có hướng dẫn (an toàn) → Thực hành độc lập (thành thạo) → Thực hành định kỳ (thói quen)
→ Hoàn thiện (tự tin)

Để tăng thời gian thực hành giáo viên lên lớp cần có sự chuẩn bị chu đáo hệ thống bài tập, áp dụng các thiết bị đa phương tiện, công nghệ hiện đại trong giảng dạy như: giáo án điện tử, thiết bị kỹ thuật số...

+ Ứng dụng phương pháp dạy học tích hợp trong đào tạo lái xe, bản chất của dạy học tích hợp là tổ chức dạy học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành trong cùng một không gian và thời gian. Điều này có nghĩa khi dạy thực hành một kỹ năng nào đó phần kiến thức chuyên môn đến đâu sẽ dạy đến đó và được thực hành luyện tập ngay.

- Tổ chức các hội thi giáo viên dạy lái xe giỏi cấp tỉnh và toàn quốc. Chú trọng một trong những tiêu chí đánh giá là bài giảng phải áp dụng phương pháp giảng dạy mới, có đồ dùng dạy học...

- Quản lý chặt chẽ kế hoạch, chương trình và tiến độ thực hiện giảng dạy của giáo viên, học tập của học viên, giúp cho học viên tích cực trong học tập.

- Phổ biến triển khai các văn bản quy định, nhiệm vụ, giáo dục nâng cao nhận thức cho giáo viên.

4.3.2.3. Hoàn thiện công tác quản lý công tác kiểm tra và đánh giá

Thông qua công tác kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo để phản ánh chất lượng tay nghề cũng như đảm bảo sự công bằng giữa các đơn vị đào tạo và giữa các học viên. Vì vậy, đối với công tác kiểm tra và sát hạch cấp giấy phép lái xe, các cơ sở đào tạo lái xe cần có các giải pháp sau:

- Về công tác kiểm tra: tăng cường kiểm tra sĩ số học viên tham gia trong các lớp học kể cả lý thuyết và thực hành lái xe ô tô, thông qua đó có phương án phụ đạo

những học viên vắng học, đồng thời kiểm tra việc thực hiện đầy đủ nội dung chương trình của giáo viên. Quá trình kiểm tra nghiêm túc, tránh hiện tượng người kiểm tra thì qua loa, người bị kiểm tra thì đối phó, khi kiểm tra xong phải rút kinh nghiệm, đánh giá khen thưởng kịp thời, phê bình nhắc nhở những người làm chưa tốt để họ khắc phục, sửa chữa. Đảm bảo đúng phương châm kiểm tra để thúc đẩy sự đoàn kết nội bộ, thúc đẩy việc thực hiện quy chế chuyên môn ngày một tốt hơn.

- Về công tác sát hạch: để tránh tình trạng tiêu cực cũng như đảm bảo việc nâng cao chất lượng tay nghề cho học viên, trong quá trình sát hạch, luôn mở hệ thống camera quan sát tự động, hạn chế thấp nhất sự can thiệp của cán bộ coi thi trong phòng sát hạch luật GTĐB cũng như trên sân sát hạch. Tăng cường phân công nhiệm vụ cụ thể, giao quyền hạn và quy định trách nhiệm của cán bộ thanh tra giao thông trong mỗi kỳ sát hạch để giám sát chặt chẽ tất cả các nội dung trong quá trình sát hạch.

- Về đội ngũ cán bộ coi thi tốt nghiệp và sát hạch cấp giấy phép lái xe: đây là khâu cuối cùng của việc kiểm tra và đánh giá chất lượng học viên học lái xe ô tô. Vì vậy để đảm bảo sự công bằng trong việc thi tốt nghiệp và sát hạch cấp GPLX đòi hỏi đội ngũ cán bộ này cần phải có đạo đức nghề nghiệp, tinh thông nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao đối với xã hội, đảm bảo rằng khi học viên ra trường thực sự có chất lượng tốt.

- Để quản lý công tác kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo lái xe được tốt, Các cơ sở đào tạo lái xe cần sử dụng nhiều hình thức, phương pháp kiểm tra, đánh giá, đồng thời không ngừng đổi mới để mang lại hiệu quả hơn. Tăng cường ý thức trách nhiệm và bồi dưỡng năng lực tổ chức thi, kiểm tra cho CBQL và giáo viên. Cải tiến qui trình kiểm tra thực hiện kế hoạch đào tạo lái xe được phân cấp.

4.3.2.4. Quản lý dịch vụ người học

- Cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về các khóa học để học viên có được sự lựa chọn phù hợp.

- Đảm bảo các điều kiện ăn, ở, cơ sở vật chất cho học viên khi tham gia học tại các bãi tập lái tại cơ sở đào tạo xa thành phố.

- Tăng cường cung cấp các dịch vụ khác cho người học, chú trọng nhu cầu học ngoài giờ của học viên học lái xe ô tô. Do đó các cơ sở cần mở thêm lớp học dịch vụ ngoài giờ dành cho những người có nhu cầu.

- Cung cấp các thông tin về thị trường lao động và việc làm cho học viên sau khi có GPLX, đồng thời tư vấn hỗ trợ giới thiệu các loại xe trên thị trường.

4.3.3. Nhóm giải pháp về: Công tác quản lý chất lượng đầu ra

- Tăng thời gian thực hành trên đường cho học viên để có được kỹ năng khi tham gia giao thông khi tốt nghiệp và có GPLX.

- Nâng cao ý thức học tập và tự học các môn lý thuyết để tham gia giao thông.

- Tổ chức việc học một cách nghiêm túc, chú trọng vào chất lượng chứ không phải số lượng

- Thắt chặt đầu ra để đảm bảo từng học viên tốt nghiệp xứng đáng nhận giấy phép lái xe.

- Nâng cao mức độ hài lòng của học viên khi tham gia học tập tại các cơ sở đào tạo.

- Có cam kết về chất lượng đào tạo lái xe đối với xã hội của cơ sở đào tạo.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 đã đưa ra định hướng phát triển các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô đến năm 2030. Đồng thời đánh giá những cơ hội và thách thức của các cơ sở đào tạo nghề lái xe ô tô trong khu vực Thừa Thiên Huế. Trên cơ sở đó, luận án đã đề xuất một số giải pháp hoàn thiện QLCL đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề lái xe ở khu vực Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

PHẦN 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu “Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên”, NCS đã rút ra một số kết luận sau:

Thứ nhất, luận án đã trình bày một cách có hệ thống lý thuyết về chất lượng, quản lý chất lượng đào tạo nói chung và đào tạo lái xe ô tô nói riêng. Luận án đã phân tích, luận giải các nghiên cứu trong và ngoài nước về quản lý chất lượng đào tạo, trong đó chú trọng lĩnh vực đào tạo nghề lái xe ô tô.

Thứ hai, luận án đã đánh giá được thực trạng công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên trên cơ sở quản lý chất lượng đầu vào, quản lý quá trình và quản lý chất lượng đầu ra thông qua các nhân tố Công tác quản lý mục tiêu đào tạo lái xe; công tác quản lý chương trình đào tạo lái xe; công tác quản lý tuyển sinh; công tác quản lý đội ngũ giáo viên; Năng lực đội ngũ giáo viên; cơ sở vật chất phương tiện, thiết bị; quản lý tài chính; công tác tổ chức và quản lý đào tạo lái xe; quản lý hoạt động dạy và học lái xe; quản lý công tác kiểm tra và đánh giá; quản lý dịch vụ phục vụ người học. Các tiêu chí mà Cục đường Bộ Việt Nam và các ban ngành đề ra đều được các cơ sở đào tạo triển khai thực hiện đầy đủ, kết quả đào tạo lái xe ô tô các hạng theo báo cáo đạt kết quả rất cao hơn 94,53%. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát chất lượng tay nghề của học viên sau khi ra trường tham gia thị trường lao động được doanh nghiệp đánh giá ở mức bình thường chiếm 52% và không tốt ở mức 12%, điều này cho thấy cần phải nâng cao hơn nữa chất lượng nghề cho học viên để đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp cũng như của xã hội. Cũng qua khảo sát có đến 67,2% số học viên được điều tra cho rằng cần phải bổ túc lại tay lái hoặc cần phải luyện tập thêm trước khi hành nghề.

Thứ ba, trên cơ sở kết quả khảo sát, đánh giá luận án đã xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe thông qua phương trình hồi quy: $Y = -3,249 + 0,329 * \text{Công tác tổ chức và quản lý đào tạo} + 0,222 * \text{Năng lực đội ngũ giáo viên} + 0,119 * \text{Quản lý tuyển sinh} - 0,064 * \text{Quản lý dịch vụ phục vụ người học} + 0,093 * \text{Mục tiêu đào tạo} + 0,230 * \text{Cơ sở vật chất phương tiện thiết bị} + 0,092 * \text{Quản lý đội ngũ giáo viên} + 0,105 * \text{Quản lý tài chính} + 0,096 * \text{Chương trình đào tạo} + 0,214 * \text{Hue}$.

Thứ tư, với cơ chế cạnh tranh về đào tạo lái xe ô tô như hiện nay để đảm bảo số lượng học viên vào học, một mặt các cơ sở đào tạo vừa tăng cường năng lực giảng

dạy, đầu tư thêm cơ sở vật chất phương tiện, thiết bị dạy học, mặt khác, các cơ sở đào tạo lái xe đã cắt giảm, điều chỉnh chương trình môn học và thời gian được rút ngắn hơn so với quy định, do đó chưa đảm bảo về mặt thời gian cũng như thời lượng luyện tập cho học viên. Đây là vấn đề tồn tại trong công tác quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô mà xã hội đang quan tâm.

Từ đó, NCS đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo trong thời gian tới.

2. KIẾN NGHỊ

2.1. Đối với Bộ Giao thông vận tải, Tổng cục Đường bộ Việt Nam

Bộ GTVT, Tổng cục Đường bộ Việt Nam cần thường xuyên thanh tra, kiểm tra và giám sát công tác đào tạo và sát hạch cấp giấy phép lái xe, trên cơ sở đưa ra phương án điều chỉnh chương trình đào tạo phù hợp với thời gian đào tạo và có tính thực tiễn để các cơ sở đào tạo lái xe ô tô thực hiện.

Tổng cục Đường bộ Việt Nam tiếp tục thực hiện chủ trương xã hội hóa, nâng cao năng lực, chất lượng công tác đào tạo, sát hạch cấp giấy phép lái xe, đáp ứng nhu cầu học và sát hạch lấy giấy phép lái xe của người dân theo hướng ngày càng công khai, minh bạch, thuận lợi; hướng đến chú trọng quản lý chặt chẽ quá trình đào tạo và quản lý đầu ra trong công tác đào tạo lái xe

Tổng cục Đường bộ Việt Nam nghiên cứu, biên soạn giáo trình đào tạo lái xe cho phù hợp với yêu cầu nâng cao chất lượng, ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và văn hóa ứng xử của người dân khi tham gia giao thông; Tăng cường kiểm tra, hướng dẫn công tác quản lý đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe đối với các cơ quan quản lý ở địa phương, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

2.2. Đối với Sở Giao thông vận tải ở khu vực

Sở Giao thông vận tải các tỉnh ở khu vực Bình Trị Thiên chỉ đạo các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn thực hiện nghiêm túc các quy định của Nhà nước trong lĩnh vực đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ. Đồng thời tăng cường công tác bồi dưỡng nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ thực thi công vụ.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt công tác đào tạo lái xe của các cơ sở đào tạo lái xe, việc sát hạch và cấp giấy phép lái xe, đảm bảo tính công bằng, minh bạch trong quá trình sát hạch. Bởi đây là khâu cuối cùng quyết định đến chất lượng tay nghề của học viên và cũng là nhân tố quan trọng để đánh giá chất lượng và quá trình đào tạo. Đồng thời áp dụng khoa học công nghệ trong công tác đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe.

DANH MỤC VÀ CÁC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ

1. Thai Thanh Ha, Le Thi Van Hanh, Nguyen Thanh Khanh (2012), *How public administration reform performance can be measured by provincial competitiveness index and per capita GDP in Vietnam*, Journal of Science, Hue University, Vol. 70, No 1, pp. 29-37.
2. Nguyễn Thanh Khanh, Trần Đăng Huy, Hoàng Hùng (2013), *Đánh giá mức độ hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B1 tại Trường Trung học Giao thông vận tải Huế*, Tạp chí Khoa học Đại học Huế, tập 86, số 8, trang 147 - 155.
3. Nguyễn Thanh Khanh, Nguyễn Minh Đức (2014), *Phát triển thương hiệu ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Trà Vinh, số 15, tháng 9/2014, trang 33-39.
4. Trịnh Văn Sơn, Nguyễn Thanh Khanh, Nguyễn Hoài Đức (2015), *Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt ở thành phố Đông Hà, tỉnh Quảng Trị*, Tạp chí Khoa học, Đại học Huế, số 2 (2015), trang 207-219.
5. *Nguyễn Thanh Khanh, Nguyễn Thị Minh Hòa (2015), *Định vị thương hiệu các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí Khoa học, Đại học Huế, tập 109, số 10.
6. *Nguyễn Thanh Khanh, Nguyễn Thị Minh Hòa (2016), *Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô tại Trường Cao đẳng Giao thông Huế*, Kỷ yếu Hội thảo quốc tế "Kinh tế Việt Nam trong thời kỳ hội nhập: Cơ hội và thách thức", tập 2-2016, trang 943-954.
7. *Trịnh Văn Sơn, Nguyễn Thanh Khanh (2016), *Chất lượng học tập của sinh viên và công tác quản lý chất lượng giáo dục đào tạo*, Tạp chí Khoa học, Đại học Huế, tập 118, số 4-2016, trang 179-189.
8. Nguyễn Thanh Khanh, Hoàng Hùng, Hoàng Hương Trâm, Ngô Tuấn Huy (2017), *Đánh giá sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí Khoa học xã hội Miền Trung, 3 (47), tr. 3-11.
9. *Nguyễn Thanh Khanh, Trịnh Văn Sơn, Nguyễn Thị Minh Hòa (2018), *Các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo ở khu vực Bình Trị Thiên*, Chuyên san Kinh tế và Phát triển, Tạp chí Khoa học Đại học Huế, 5A(127), tr. 73-85.

Ghi chú: (*) Là tài liệu có liên quan đến đề tài luận án tiến sĩ.

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Bộ Giao thông vận tải (2013), *Báo cáo đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao hiệu lực quản lý về đào tạo, sát hạch lái xe.*
2. Bộ Giao thông vận tải (2012), *Quyết định số 513/QĐ-BGTVT, phê duyệt đề án nâng cao chất lượng đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe góp phần giảm thiểu tai nạn và ùn tắc giao thông.*
3. Bộ Giao thông vận tải (2014), *Quyết định về việc phê duyệt quy hoạch cơ sở đào tạo lái xe cơ giới đường bộ và trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.*
4. Bộ Giao thông vận tải (2013), *Thông tư số 38/2013/TT-BGTVT, sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 46/2012/TT-BGTVT ngày 07 ngày 11 tháng 2012 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.*
5. Bộ Giao thông vận tải (2015), *Thông tư số 58/2015/TT-BGTVT ngày 20 ngày 10 tháng 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.*
6. Bộ Lao động Thương Binh & xã hội (2010), *Thông tư số 19/2010/TT-BLĐTB&XH ngày 07 tháng 7 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội quy định hệ thống tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm định và đánh giá chất lượng các cơ sở dạy nghề.*
7. Vũ Quốc Bình (2008), *Giáo dục Việt Nam trong thời kỳ đổi mới*, Nxb Đại học sư phạm, Hà Nội.
8. Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) và Ủy ban an toàn giao thông quốc gia Việt Nam (NTSC) (2009), *Nghiên cứu Quy hoạch tổng thể an toàn giao thông đường bộ tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam đến năm 2020.*
9. Nguyễn Hữu Châu (chủ biên) Đinh Quang Báo, Bùi Mạnh Nhi, Nguyễn Đức Trí, Lê Văn Anh, Phạm Quang Sáng (2008), *Chất lượng Giáo dục - Những Vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Giáo dục.
10. Chu Bá Chín (2014), *Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo tại các trường dạy nghề tỉnh Bắc Ninh: Đề xuất chương trình can thiệp*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Đại học Thái Nguyên.

11. Nguyễn Đức Chính (2015), *Bài giảng Quản lý chất lượng trong giáo dục đào tạo*, Tổ chức ISUD.
12. Bùi Quang Chuyên (2014), *Đánh giá việc quản lý chất lượng đào tạo các trường đại học trực thuộc Bộ Công thương*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Đại học Thái Nguyên.
13. Võ Công (2013), *Biện pháp quản lý quá trình đào tạo nghề lái xe ở Trường Cao đẳng nghề số 5 – Bộ Quốc phòng*, Luận văn thạc sĩ Quản lý giáo dục, Đại học Đà Nẵng.
14. Philip B. Crosby (1989), *Chất lượng là thứ cho không*, biên tập: Mai Huy Tân, Nguyễn Bình Giang, NXB Khoa học Xã hội, Licosaxuba, Hà Nội.
15. Cục Cảnh sát giao thông (2015), *Báo cáo tình hình tai nạn giao thông*, Website: <http://www.csqt.vn/tintuc/4653/Tinh-hinh-tai-nan-giao-thong-nam-2015.html>.
16. Hoàng Mạnh Dũng (2002), *Hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
17. Hoàng Tiên Dũng (2012), *Tài liệu hướng dẫn môn Quản trị chất lượng*, Trường Đại học Mở TP Hồ Chí Minh.
18. Nguyễn Minh Đình, Nguyễn Trung Tín, Phạm Phương Hoa (1996), *Quản lý có hiệu quả theo phương pháp Deming*, NXB Thống kê, TPHCM.
19. Trần Khánh Đức (2010), *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI*, NXB Giáo dục Việt Nam.
20. Trần Khánh Đức (2000), *Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn đảm bảo chất lượng đào tạo Đại học và trung học chuyên nghiệp*, Đề tài nghiên cứu cấp Bộ (B2000-52-TĐ 44).
21. Nguyễn Minh Đường, Phan Văn Kha (2006), *Đào tạo nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
22. Nguyễn Minh Đường (2012), *Quản lý chất lượng cơ sở giáo dục, bài giảng cho lớp NCS*, Viện KHGD Việt Nam tháng 7.2012.
23. Bùi Minh Hiền (chủ biên), Vũ Ngọc Hải, Đặng Quốc Bảo (2006), *Quản lý giáo dục học*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
24. Phan Văn Hòa, Hoàng Hùng, Nguyễn Trí Lạc (2012), *Nâng cao chất lượng đào tạo lái xe ô tô tại Trường Trung học Giao thông vận tải Huế*, Tạp chí khoa học, Đại học Huế, Tập 76A, Số 7.

25. Vũ Xuân Hồng (2007), *Nghiên cứu xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo học viên dân sự trong các nhà trường quân đội*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Đại học quốc gia Hà Nội.
26. Phạm Quang Huân (2006), *Vận dụng 8 nguyên tắc quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO và TQM vào quản lý chất lượng giáo dục*, Tạp chí Khoa học Sư phạm, Đại học Sư phạm Hà Nội.
27. Nguyễn Văn Hùng (2010), *Cơ sở khoa học và giải pháp quản lý đào tạo theo hướng đảm bảo chất lượng tại các trường đại học sư phạm kỹ thuật*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
28. Nguyễn Tiến Hùng (2014), *Quản lý chất lượng trong giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
29. Nguyễn Thanh Khanh (2010), *Đánh giá sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B1 tại Trường Trung học Giao thông vận tải Huế*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học kinh tế Huế.
30. Nguyễn Thanh Khanh, Trần Đăng Huy, Hoàng Hùng (2012), *Đánh giá mức độ hài lòng của học viên về công tác đào tạo lái xe ô tô hạng B1 tại Trường Trung học GTVT Huế*, Tạp chí khoa học, Đại học Huế, Tập 86, số 8, trang 147 – 155.
31. Nguyễn Thanh Khanh, Nguyễn Minh Hòa (2015), *Định vị thương hiệu các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí khoa học – Đại học Huế, Tập 109, Số 10/2015.
32. Nguyễn Lộc (2006), *Hiệu quả và chất lượng trong giáo dục*, Tạp chí Khoa học giáo dục, số 4. 1/2006.
33. Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2005), *Mô hình quản lý chất lượng đào tạo tại Khoa Sư phạm- Đại học Quốc gia Hà Nội*, Tập văn bản qui định về quản lý đào tạo, Khoa Sư phạm – Đại học Quốc gia Hà Nội.
34. Hoàn Văn Luận (2010), *Quản lý chất lượng của W. Edwards Deming triết lý, nội dung và ý nghĩa*, Đề tài cấp Đại học quốc gia Hà Nội, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn.
35. Nguyễn Văn Ly (2010), *Quản lý chất lượng đào tạo đại học trong các học viện, trường công an nhân dân*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Đại học quốc gia Hà Nội.
36. Nguyễn Phương Nga, Nguyễn Quý Thành, Vũ Phương Anh và các dịch giả (2009), *AUN-SA Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường Đại học Đông Nam Á*.

37. Phạm Thành Nghị (2000), *Quản lý chất lượng giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
38. Hoàng Phê chủ biên (1998), *Từ điển tiếng Việt*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
39. Richard J. Schonberger, *Người Nhật quản lý sản xuất như thế nào*, người dịch: Chu Tiên Anh, Bùi Biên Hòa, Ngô Thế Phúc, Phạm Văn Huân, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội, 1989.
40. Nguyễn Trung Thành (2005), *Hoàn thiện mô hình đào tạo và phát triển cán bộ quản lý cho các doanh nghiệp thuộc sở hữu nhà nước tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
41. Nguyễn Đăng Thông (2012), *Đào tạo lái xe ô tô – Cần đổi mới phương pháp giảng dạy tích hợp*, Tạp chí Giao thông vận tải, tháng 11/2012.
42. Đoàn Đức Tiến (2012), *Nghiên cứu chất lượng đào tạo công nhân kỹ thuật trong công nghiệp điện lực Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học kinh tế quốc dân Hà Nội.
43. Nguyễn Quang Toàn (1990), *Một số vấn đề cơ bản của QCS*, Đại học kinh tế TP.HCM.
44. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng (2004), *Hệ thống quản lý chất lượng - cơ sở và từ vựng, TCVN ISO 9001:2000*, Hà Nội.
45. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng (1994), *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng - Thuật ngữ và định nghĩa, TCVN 5814:1994*, NXB Viện tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam.
46. Nguyễn Đức Trí (chủ nhiệm) (2006), *Các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục trung học chuyên nghiệp*, Đề tài mã số: B2000 – 52 – TD 44, Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục, Hà Nội.
47. Nguyễn Đức Trí, Phan Chính Thức (2010), *Một số vấn đề về quản lý cơ sở dạy nghề*, NXB Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
48. Trung tâm nghiên cứu Khoa học Tổ chức và Quản lý (1999), *Khoa học tổ chức và quản lý – Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Thống kê, Hà Nội.
49. Đỗ Trọng Tuấn (2015), *Quản lý chất lượng đào tạo tại các trường Đại học Tư thục khu vực miền Trung Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
50. Lê Thanh Tùng (2010), *Học phí lái xe ô tô cần theo cơ chế thị trường*, Tạp chí Tài chính, tháng 4/2010.

51. Lê Thanh Tùng (2012), *Nghiên cứu dự báo cầu đào tạo lái xe ô tô của Việt Nam đến năm 2020*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội.
52. Lê Thanh Tùng (2010), *Một số giải pháp nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu đào tạo lái xe ô tô của Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế và Dự báo, Số 22/2010.
53. Nguyễn Quang Việt (2010), *Quản lý và đánh giá chất lượng đào tạo tại cơ sở dạy nghề*, Tài liệu bồi dưỡng cán bộ quản lý cơ sở dạy nghề, Tổng cục Dạy nghề, Hà Nội.
54. <http://autovina.com/article/cac-nuoc-ten-the-gioi-thi-sat-hach-lai-xe-o-to-nhu-the-nao-13773.html>.
55. <http://kdcl.hcmuaf.edu.vn/data/file/TongquanveDB&KDCLGD.pdf>.
56. <http://plo.vn/plo/thi-bang-lai-xe-o-cac-nuoc-khong-yeu-cau-do-vong-nguc-369009.html>.
57. <https://www.baomoi.com/cuoi-2014-xa-hoi-hoa-toan-bo-co-so-dao-tao-lai-xe/c/12298465.epi>

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

58. Allais S.M., Quality Assurance in Education, Centre for Education Policy Development.
59. Asean Quality Network Quality Assurance (2004), *Manual for the Implementation of the guidelines*.
60. Astin A.W. (1993), *Assessment for excellence*, American Council on Education, Series on Higher Education, Oryx Press.
61. Barrie G. Dale, Ton Van DerWiele, Jos van I waarden, (2007), *Managing Quality fifth edition*, Blackwell Publishing Ltd.
62. Bogue và Saunders (1992), *The evidence of quality: strengthening the tests of academic and administrative effectiveness*, Jossey-Bass Publishers.
63. Colardyn D.(1998), *European Training Foundation Quality assurance in continuing vocational training*, International Labour Organization.
64. Edward Sallis (2002), *Total Quality Management in Education Third edition*, Kogan Page Ltd 120 Pentonville Road London N1 9JN UK.
65. Ellis R. (1993), *Quality Assurance for University teaching, Issue and approaches*, Open University, London.
66. Freeman R. (1994), *Quality Assurance in Training and Education*, London: Kogan Page.

67. Groot H.A.M., Vandenberghe D., van Aerschot G., Bekiaris E.(2001), *Survey of existing training methodologies and driving instructors' needs*, (CIECA), (EFA), (AUFh).
68. INQAAHE (2005) *Guidelines of good practice*, Available at <http://www.inqaahe.org>.
69. Joseph M.J. (1990), *Juran's quality handbook*, Mc Graw – Hill.
70. Kefalas P., Retalis S., Stamatis D., Theodoros K. (2003), *Quality assurance procedures and E-odl*, Technological Educational Institute of Thessaloniki, Greece.
71. Kirkpatrick's four levels of training evaluation <http://www.anderson-sabourin.com/html/Kirkpatrick.html>.
72. Krone R.M. and Maguad B.A. (2012), *Managing for quality in higher education: A Systems Perspective An Introductory Text for Teaching the Quality Sciences*, Ebook, bookboon.com.
73. Lawrence S and Teeter D. (eds) (1991), *Total Quality Management in Higher Education*, Jossey-Bass, San Francisco.
74. Lee H. and Diana G. (1993), *Defining Quality Assessment and Evaluation in Higher Education*, vol 18, no 1.
75. Parasuraman, a. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1998), *A conceptual model of service quality and its implication for future research*, Journal of Marketing, 49(3).
76. Sallis E (1994), *Total Quality Management in Education*, Kogan Page Educational Management series. Kogan Page, Philadelphia, London
77. Sallis E.(2002), *Total Quality Management in Education Third edition*, Kogan Page Ltd 120 Pentonville Road London N1 9JN UK.
78. Southeast Asian Ministers of Education Organization (2003), *Framework For Regional Quality Assurance*, Cooperation in Higher Education.
79. Taylor A. and Hill F. (1997), *Quality management in education*, in Harris.
80. Terry Richardson (1997), *Total Quality Management*, Thomson Publish in Company, USA.
81. Warren P.D. (1993), *Quality management in universities*, AGPS, Canberra.
82. West–Burnham J. (1992), *Managing Quality in Schools*, Longman.
83. Watson P. (2002), *European Foundation for Quality Management (EFQM) Excellence Model*, E-mail: p.a.watson@shu.ac.uk.

PHỤ LỤC

Mã phiếu:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho học viên học lái xe ô tô)

Kính thưa quý Anh/Chị!

Chúng tôi nhóm nghiên cứu, hiện đang thực hiện đề tài “**Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên**”. Rất mong quý Anh/Chị dành chút thời gian giúp đỡ chúng tôi hoàn thành Phiếu khảo sát này. Ý kiến của quý Anh/Chị sẽ là những đóng góp vô cùng quý giá đối với đề tài. Toàn bộ thông tin thu được sẽ được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Rất mong sự giúp đỡ của quý Anh/Chị. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

Câu 1. Anh/Chị biết đến cơ sở đào tạo lái xe ô tô thông qua nguồn thông tin nào?

<input type="checkbox"/>	Từ cán bộ giáo viên
<input type="checkbox"/>	Từ các cơ sở liên kết
<input type="checkbox"/>	Từ hoạt động tuyên thông của nhà trường
<input type="checkbox"/>	Từ người thân, bạn bè
<input type="checkbox"/>	Ý kiến khác.....

Câu 2. Mục đích của Anh/Chị học lái xe?

<input type="checkbox"/>	1. Hành nghề
<input type="checkbox"/>	2. Phục vụ bản thân và gia đình
<input type="checkbox"/>	3. Trào lưu xã hội
<input type="checkbox"/>	4. Khác.....

Câu 3. Hiện tại Anh/Chị đang sống tại?

<input type="checkbox"/>	1. Thành phố
<input type="checkbox"/>	2. Huyện, thị xã
<input type="checkbox"/>	3. Khác.....

Câu 4. Anh/Chị đã tiếp xúc thực hành lái xe ô tô trước khi tham gia khóa học?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

1. Đã có
2. Chưa có

Từ Câu số 5 đến câu 14. Anh/Chị vui lòng đánh dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo mức độ: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Phân vân; (4) Đồng ý và (5) Hoàn toàn đồng ý.

Câu 5. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý mục tiêu đào tạo lái xe của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Mục tiêu được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai					
Có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng					
Bảo đảm sự hài lòng của học viên					

Câu 6. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý chương trình đào tạo của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo					
Khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp					
Thời gian từ lúc bắt đầu khóa học đến khi sát hạch lái xe hợp lý					
Giảng dạy đầy đủ chương trình					

Ý kiến đánh giá thêm về chương trình đào tạo?

	<i>Có</i>	<i>Không</i>	<i>Ý Kiến khác</i>
-Có nghiên cứu nội dung chương trình trước khi vào học			
-Tham gia đầy đủ các buổi học lý thuyết			
-Tham gia đầy đủ các buổi thực hành lái xe			
-Cần có chương trình đào tạo riêng cho người học đã biết lái xe			

Câu 7. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý công tác tuyển sinh của cơ sở đào tạo hiện nay?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai					
Chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi					
Bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định					

Câu 8. Anh/chị đánh giá như thế nào về quản lý đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng nghề lái xe theo quy định					
Cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe					
Giáo viên giảng dạy theo đúng nội dung chương trình khóa học và kế hoạch đào tạo					
Có quy định về hành vi, ngôn ngữ ứng xử, trang phục của cán bộ, giáo viên					

Ý kiến đánh giá về năng lực đội ngũ giáo viên hiện nay của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kiến thức chuyên môn của giáo viên tốt					
Áp dụng phương pháp giảng dạy và hướng dẫn kỹ năng thực hành lái xe hiệu quả					
Kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm tốt					
Giáo viên tận tâm, nhiệt tình trong công tác giảng dạy					
Giáo viên dạy thực hành lái xe có sức khỏe tốt					
Việc đánh giá kết quả học tập của học viên là khách quan, khoa học					
Có phẩm chất đạo đức, lễ lối làm việc					
Cán bộ quản lý nắm vững các quy định về quản lý học viên					

Câu 9. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý cơ sở vật chất, phương tiện thiết bị dạy học của cơ sở đào tạo lái xe?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng					
Phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn					
Có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo					
Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý					
Đảm bảo chất lượng thiết bị thực hành lái xe					

Câu 10. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý tài chính của cơ sở đào tạo lái xe?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Xây dựng mức học phí và các khoản thu khác phù hợp					
Thời gian nộp học phí và lệ phí linh động					
Quản lý tài chính đúng theo quy định của nhà nước, công khai, minh bạch					

Câu 11. Anh/Chị đánh giá như thế nào về công tác tổ chức và quản lý đào tạo của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Tiến trình tổ chức kế hoạch học các môn học theo trình tự quy định					
Phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên					
Phối hợp hoạt động hiệu quả của các bộ phận liên quan đào tạo lái xe					
Hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ					
Tạo điều kiện cho các học viên đã biết lái ít tham gia học tập					
Có đường dây nóng phục vụ phản ánh của học viên					
Lãnh đạo cơ sở luôn quan tâm đến công tác quản lý chất lượng					

Câu 12. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý hoạt động dạy và học của cơ sở đào tạo?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học					
Giám sát và đánh giá việc thực hiện kế hoạch đào tạo một cách chặt chẽ					
Nắm được diễn biến trong quá trình học tập của học viên để có biện pháp giảng dạy phù hợp					
Đánh giá kết quả học tập nghiêm túc, khách quan và phù hợp với phương pháp đào tạo					
Rút kinh nghiệm trong giảng dạy và có biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy của giáo viên					

Câu 13. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý công tác kiểm tra và đánh giá đào tạo lái xe?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kiểm tra đánh giá học viên thực hiện nghiêm túc, công bằng và khách quan					
Thực hiện các biện pháp ngăn chặn hiện tượng tiêu cực trong kiểm tra đánh giá, thi tốt nghiệp và sát hạch					
Phương pháp đánh giá tin cậy và nhanh chóng					

Ý kiến đánh giá thêm về công tác kiểm tra và đánh giá đào tạo lái xe?

	<i>Có</i>	<i>Không</i>	<i>Ý Kiến khác</i>
-Tiêu cực trong kiểm tra và đánh giá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-Tiêu cực trong thi lý thuyết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-Tiêu cực trong thi thực hành trong hình và trên đường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-Tổ chức thi đúng quy trình	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Câu 14. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quản lý dịch vụ cho người học của cơ sở đào tạo lái xe?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Cung cấp thông tin đầy đủ về các chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo của khóa học lái xe					
Dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên					
Có dịch vụ khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp và sát hạch					
Cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe có nhu cầu					

Câu 15. Anh/Chị đánh giá như thế nào về chất lượng tay nghề của mình sau khi đã học xong chương trình lái xe?

<i>Rất không tốt</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>Rất tốt</i>

Câu 16. Anh/Chị đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe ô tô của cơ sở đào tạo hiện mình đang học?

<i>Rất không hài lòng</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>Rất hài lòng</i>

Câu 17. Sau khi hoàn thành khóa học, bản thân Anh/Chị có cần bổ túc thêm khi tham gia lưu thông trên đường?

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Có |
| <input type="checkbox"/> | 2. Không cần thiết |

Câu 18. Nếu có bạn bè, đồng nghiệp, người thân, những người có nhu cầu học lái xe ô tô, Anh/Chị có giới thiệu đến cơ sở đào tạo mình đã và đang học không?

- | | |
|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Có |
| <input type="checkbox"/> | 2. Không |

Câu 19. Để hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô, theo Anh/Chị cơ sở đào tạo lái xe cần chú trọng vấn đề gì?

.....

.....

.....

.....

.....

Xin Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân như sau:

PQ1. Cơ sở đào tạo:.....

PQ2. Hạng xe đang học:

1. Hạng B2 2. Hạng C 3. Hạng khác.....

PQ3. Độ tuổi:

1. Từ 18 – 28 tuổi 2. Từ 28 – 38 tuổi
3. Từ 38 – 48 tuổi 4. Từ 48 trở lên

PQ4. Giới tính:

1. Nam 2. Nữ

PQ5. Nghề nghiệp:

1. Thất nghiệp, chờ việc 2. Học sinh, sinh viên
3. Kinh doanh, buôn bán 4. Cán bộ, công chức, viên chức
5. Hành nghề tự do 6. Khác.....

PQ6. Trình độ học vấn:

1. Phổ thông cơ sở 2. Phổ thông trung học
3. Trung cấp 4. Cao đẳng, Đại học 5. Trên Đại học

PQ7. Thu nhập bình quân/tháng:

1. Dưới 5 triệu 2. Từ 5 triệu – 10 triệu
3. Từ 10 triệu - 15 triệu 4. Trên 15 triệu

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Anh/Chị!

Mã phiếu:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho Lãnh đạo, cán bộ quản lý và giáo viên dạy lái xe ô tô)

Kính thưa quý Thầy/Cô!

Chúng tôi nhóm nghiên cứu, hiện đang thực hiện đề tài “**Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên**”. Rất mong quý Thầy/Cô dành chút thời gian giúp đỡ chúng tôi hoàn thành Phiếu khảo sát này. Thầy/ Cô vui lòng đánh dấu (X) vào ô tương ứng với ý kiến của mình theo mức độ: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Phân vân; (4) Đồng ý và (5) Hoàn toàn đồng ý. Ý kiến của quý thầy/cô sẽ là những đóng góp vô cùng quý giá đối với đề tài. Toàn bộ thông tin thu được sẽ được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Rất mong sự giúp đỡ của quý thầy/cô. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

Câu 1. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý mục tiêu đào tạo lái xe của cơ sở đào tạo mình?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Mục tiêu được xác định rõ ràng, cụ thể và công bố công khai					
Có sự cam kết của lãnh đạo trong công tác quản lý chất lượng					
Mục tiêu nghề lái xe phù hợp với nhu cầu nhân lực và thị trường tuyển dụng của địa phương					

Câu 2. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý chương trình đào tạo của cơ sở đào tạo mình?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu đào tạo					
Khối lượng, cấu trúc chương trình giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với thời gian và trình độ đào tạo					
Công bố các đặc điểm của chương trình đào tạo đến các bên liên quan					
Hàng năm có lấy ý kiến nhận xét, đánh giá của người sử dụng lao động, người hành nghề lái xe về chương trình đào tạo lái xe					

Ý kiến đánh giá về thêm về chương trình đào tạo?

	Có	Không	Ý Kiến khác
-Cần có chương trình đào tạo riêng cho người học đã biết lái xe			
-Có cần tăng thời lượng phần nâng cao ý thức tham gia giao thông			
-Có cần tăng thời lượng học thực hành lái xe			
-Thời gian khóa đào tạo ô tô hạng B có phù hợp không			
-Thời gian khóa đào tạo ô tô hạng C có phù hợp không			
-Thời gian khóa đào tạo nâng hạng có phù hợp không			

Câu 3. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về công tác tuyển sinh của cơ sở đào tạo mình hiện nay?

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Tuyển sinh công bằng, khách quan và công khai					
Chính sách tuyển sinh linh hoạt, thuận lợi cho học viên					
Bảo đảm tiêu chuẩn đầu vào lái xe đúng quy định					
Tuyển sinh đúng quy mô theo đăng ký					
Quản lý hồ sơ đầu vào của học viên đầy đủ					

Câu 4. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý của cơ sở đào tạo mình?

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Có giáo viên cơ hữu phù hợp với chuyên môn và trình độ kỹ năng nghề lái xe					
Giáo viên thực hành thường xuyên giảng dạy vượt số giờ, số công trong tháng					

Giáo viên đảm bảo đạt trình độ chuẩn nghiệp vụ sư phạm và kỹ năng nghề lái xe theo quy định					
Cần tích hợp giáo viên vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành lái xe					
Giáo viên giảng dạy theo đúng nội dung chương trình khóa học và kế hoạch đào tạo					
Thường xuyên tổ chức bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho giáo viên					
Có chính sách khuyến khích tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ cho giáo viên					
Phân công giáo viên giảng dạy đúng chuyên môn được đào tạo, phù hợp với năng lực trình độ					
Có quy định về hành vi, ngôn ngữ ứng xử, trang phục của cán bộ, giáo viên					
Có quy trình tuyển chọn giáo viên hợp lý					

Câu 5. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý cơ sở vật chất, phương tiện thiết bị dạy học của cơ sở đào tạo mình?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Hệ thống phòng học lý thuyết, thực hành bảo đảm tiêu chuẩn, quy chuẩn xây dựng					
Phương tiện dùng để tập lái mới và an toàn					
Có đầy đủ sân bãi tập lái xe và đường chuyên dụng phục vụ đào tạo					
Hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị được sử dụng hiệu quả					
Chú trọng công tác bảo dưỡng phương tiện định kỳ					
Có đầy đủ nội quy, quy định về an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, trang thiết bị được bố trí ngăn nắp, hợp lý					
Đảm bảo chất lượng thiết bị thực hành lái xe					
Có kế hoạch xây dựng và phát triển cơ sở vật chất					

Câu 6. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý tài chính của cơ sở đào tạo mình?

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Có các nguồn tài chính để thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ đào tạo					
Các nguồn thu được quản lý, sử dụng đúng mục đích, chế độ theo quy định của pháp luật					
Kế hoạch tài chính, quản lý tài chính đúng theo quy định của nhà nước, công khai, minh bạch					
Có đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn tài chính và chấp hành chế độ thanh tra, kiểm tra, kiểm toán tài chính					
Có hiệu quả kinh tế trong đào tạo lái xe					

Câu 7. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về công tác tổ chức và quản lý đào tạo của cơ sở đào tạo mình?

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Có các văn bản quy định về tổ chức, quản lý và được rà soát, đánh giá, bổ sung, điều chỉnh					
Phân cấp quản lý, chức năng rõ ràng cho các phòng ban, giáo viên					
Phối hợp hoạt động hiệu quả của các bộ phận liên quan đào tạo lái xe					
Có tiêu chuẩn, quy trình, phương pháp đánh giá và phân loại cán bộ giáo viên					
Hệ thống sổ sách theo dõi quá trình học tập của học viên đầy đủ					
Có đường dây nóng phục vụ phản ánh của học viên					
Lãnh đạo cơ sở luôn quan tâm đến công tác quản lý chất lượng					

Câu 8. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý hoạt động dạy và học của cơ sở đào tạo mình?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kế hoạch đào tạo linh động, phù hợp với người học					
Hàng năm có thu thập ý kiến phản hồi từ các nhà quản lý, giáo viên và học viên học lái xe					
Giám sát và đánh giá việc thực hiện kế hoạch đào tạo một cách chặt chẽ					
Nắm được diễn biến trong quá trình học tập của học viên để có biện pháp giảng dạy phù hợp					
Đánh giá kết quả học tập nghiêm túc, khách quan và phù hợp với phương pháp đào tạo					
Rút kinh nghiệm trong giảng dạy và có biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy của giáo viên					
Hệ thống sổ sách, biểu mẫu theo dõi kết quả học tập của học viên theo quy định					
Có kế hoạch tổ chức, xây dựng hoạt động phong trào sáng kiến cải tiến kỹ thuật và NCKH					

Câu 9. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý công tác kiểm tra và đánh giá đào tạo lái xe của cơ sở đào tạo mình?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kiểm tra đánh giá học viên thực hiện nghiêm túc, công bằng và khách quan					
Thực hiện các biện pháp ngăn chặn hiện tượng tiêu cực trong kiểm tra đánh giá, thi tốt nghiệp và sát hạch					
Phương pháp đánh giá tin cậy và nhanh chóng					

Ý kiến đánh giá về thêm về công tác kiểm tra và đánh giá đào tạo lái xe?

	Có	Không	Ý Kiến khác
-Tiêu cực trong kiểm tra và đánh giá			
-Tiêu cực trong thi lý thuyết			
-Tiêu cực trong thi thực hành trong hình và trên đường			
-Tổ chức thi đúng quy trình			
-Chất lượng sát hạch lái xe ảnh hưởng đến công tác đánh giá tại cơ sở đào tạo			

Câu 10. Thầy/Cô đánh giá như thế nào về quản lý dịch vụ cho người học của cơ sở đào tạo mình?

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Cung cấp thông tin đầy đủ về các chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo của khóa học lái xe					
Dịch vụ cung cấp tài liệu học tập đáp ứng nhu cầu học viên					
Khắc phục lỗi kỹ thuật trong thi tốt nghiệp và sát hạch nhanh chóng					
Cung cấp đầy đủ chỗ ăn, chỗ nghỉ cho học viên học lái xe có nhu cầu					

Câu 11. Theo thầy/Cô, chất lượng tay nghề của học viên mới tốt nghiệp lái xe ô tô hiện nay như thế nào?

Rất không tốt	1	2	3	4	5	Rất tốt

Câu 12. Thầy/Cô đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo lái xe ô tô của cơ sở đào tạo hiện mình đang công tác?

Rất không hài lòng	1	2	3	4	5	Rất hài lòng

Câu 13. Để hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô, theo Thầy/Cô cơ sở đào tạo lái xe cần chú trọng vấn đề gì?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin Thầy/Cô vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân như sau:

PQ1. Đơn vị công tác:.....

PQ2. Giới tính:

1. Nam

2. Nữ

PQ3. Bộ phận công tác:

1. Lãnh đạo (Trưởng/phó các đơn vị)

2. Cán bộ quản lý

3. Giáo viên lý thuyết

4. Giáo viên thực hành

5. Giáo viên lý thuyết kiêm giáo viên thực hành

PQ4. Trình độ học vấn:

1. Trung học phổ thông, sơ cấp nghề

2. Trung cấp

3. Cao đẳng, Đại học

4. Trên Đại học

PQ5. Thâm niên công tác:

1. Từ 1 – 3 năm

2. Từ 3– 6 năm

3. Từ 6 – 9 năm

4. Từ 9 trở lên

PQ6. Thu nhập bình quân/tháng:

1. Dưới 5 triệu

2. Từ 5 triệu – 10 triệu

3. Từ 10 triệu - 15 triệu

4. Trên 15 triệu

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Thầy/Cô!

Mã phiếu:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho Cán bộ lãnh đạo doanh nghiệp có sử dụng học viên đã học lái xe ở các cơ sở đào tạo lái xe được khảo sát)

Kính thưa Quý vị!

Chúng tôi nhóm nghiên cứu, hiện đang thực hiện đề tài “**Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên**”. Rất mong quý vị dành chút thời gian giúp đỡ chúng tôi hoàn thành Phiếu khảo sát này. Ý kiến của quý vị sẽ là những đóng góp vô cùng quý giá đối với đề tài. Toàn bộ thông tin thu được sẽ được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Rất mong sự giúp đỡ của Quý vị. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

PQ1. Tên Doanh nghiệp:.....

PQ2. Số lượng đội ngũ lái xe của đơn vị hiện đang quản lý:.....

PQ3. Xin cho biết loại hình pháp lý tổ chức doanh nghiệp

1. Doanh nghiệp nhà nước
2. Công ty TNHH
3. Công ty cổ phần
4. Công ty hợp danh
5. Doanh nghiệp tư nhân
6. Hợp tác xã
7. Khác (ghi rõ).....

Câu 1. Quý vị hãy cho biết tỷ trọng đội ngũ lái xe của doanh nghiệp được cơ sở nào đào tạo?

Cơ sở đào tạo lái xe	100 %
-Trường Cao đẳng Giao thông Huế %
-Trung tâm dạy nghề lái xe ô tô – mô tô MASCO TT Huế %
-Trường Cao đẳng nghề số 23 –Bộ QP %
-Trung tâm đào tạo nghề Tâm An %

- Trường Trung cấp nghề GTVT Quảng Trị %
- Trường Trung cấp Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình %
- Trường Trung cấp nghề Quảng Bình %
- Cơ sở đào tạo khác %

Câu 2. Quý vị hãy cho biết tỷ trọng đội ngũ lái xe của doanh nghiệp theo hạng xe?

Hạng xe	100 %
-Hạng B2 %
-Hạng C %
-Hạng D %
-Hạng E %
-Hạng Fc %

Câu 3. Quý vị tuyển đội ngũ lái xe qua các hình thức nào là chủ yếu?

- Qua các Trung tâm giới thiệu việc làm, sàn giao dịch
- Tự thông báo tuyển lao động tại doanh nghiệp
- Qua các phương tiện thông tin đại chúng
- Khác (Ghi cụ thể).....

Câu 4. Theo quan điểm Quý vị đánh giá về mức độ quan trọng của các nhóm kỹ năng và kiến thức dưới đây đối với đội ngũ lái xe (Không quan trọng là Cột 1 đến Rất quan trọng là Cột 5)?

<i>Tiêu chí</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kiến thức về Pháp luật giao thông đường bộ					
Kiến thức về cấu tạo và sửa chữa thông thường ô tô					
Kiến thức về nghiệp vụ vận tải					
Kỹ năng điều khiển phương tiện tham gia giao thông					
Văn hóa ứng xử khi tham gia giao thông					
Ý thức đạo đức nghề nghiệp lái xe					

Tiêu chí khác:					
-					
-					
-					

Câu 5. Quý vị đánh giá như thế nào về chất lượng học viên sau tốt nghiệp tại các cơ sở đào tạo lái xe và đã có giấy phép lái xe được doanh nghiệp tuyển dụng (Với mức độ: (5) Rất tốt; (4) Tốt ; (3) Bình thường ; (2) Không tốt; và (1) Rất không tốt)

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Kiến thức về Pháp luật giao thông đường bộ					
Kiến thức về cấu tạo và sửa chữa thông thường ô tô					
Kiến thức về nghiệp vụ vận tải					
Kỹ năng điều khiển phương tiện tham gia giao thông					
Văn hóa ứng xử khi tham gia giao thông					
Ý thức đạo đức nghề nghiệp lái xe					

Câu 6. Quý vị đánh giá chung về chất lượng tay nghề của học viên mới tốt nghiệp lái xe ô tô hiện nay như thế nào?

Rất không tốt	1	2	3	4	5	Rất tốt

Câu 7. Quý vị có đào tạo, bổ túc lại kiến thức cho đội ngũ lái xe khi tuyển dụng mới không? Nếu có thì tiêu chí kiến thức nào?

	Có	Không	Ý Kiến khác
-Kiến thức về Pháp luật giao thông đường bộ			
-Kiến thức về cấu tạo và sửa chữa thông thường ô tô			
-Kiến thức về nghiệp vụ vận tải			

-Kỹ năng điều khiển phương tiện tham gia giao thông

-Văn hóa ứng xử khi tham gia giao thông

- Ý thức đạo đức nghề nghiệp lái xe

Câu 8. Ý kiến đánh giá chung của Quý vị về chất lượng đào tạo nghề lái xe trong các cơ sở đào tạo nghề trong khu vực?

Rất không tốt	1	2	3	4	5	Rất tốt

Câu 9. Để hoàn thiện quản lý chất lượng đào tạo lái xe ô tô, theo ý kiến Quý vị các cơ sở đào tạo lái xe cần chú trọng vấn đề gì?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý vị!