

ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC ỨNG DỤNG OFFICE 365 VÀO CÔNG VIỆC CỦA GIẢNG VIÊN KHOA DU LỊCH TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHÁNH HÒA

Phạm Quốc Tuấn

Trường Đại học Khánh Hòa

Tóm tắt: Việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 giúp nâng cao hiệu suất làm việc của giảng viên đồng thời nhằm tăng hiệu quả quản lý điều hành tại trường Đại học Khánh Hòa. Mục đích của nghiên cứu này nhằm làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 vào công việc nói chung của các giảng viên khoa Du lịch tại trường Đại học Khánh Hòa thông qua việc xác định các yếu tố ảnh hưởng chính. Phương pháp điều tra, khảo sát online bằng công cụ Microsoft Forms được sử dụng để lấy ý kiến của các giảng viên. Nghiên cứu chỉ ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng Office 365 bao gồm: kỹ năng sử dụng máy tính, mức độ sử dụng các ứng dụng Office, sự hỗ trợ của BGH và đồng nghiệp, nhận định cá nhân, điều kiện tiếp cận bộ công cụ Office 365. Qua phân tích thực trạng, tác giả đưa ra một số kiến nghị nhằm đẩy mạnh hơn việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 trong hoạt động chuyên môn của giảng viên tại khoa Du lịch trường Đại học Khánh Hòa.

Từ khóa: Office 365, công nghệ thông tin, quản lý chuyên môn, Đại học Khánh Hòa.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, đứng trước kỷ nguyên của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý giáo dục, quản lý hoạt động chuyên môn, giảng dạy là một đề tài thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu, các tổ chức giáo dục.

Trường Đại học Khánh Hòa được thành lập vào năm 2015, là ngôi trường còn non trẻ, ra đời trong bối cảnh giáo dục quốc gia đang có nhiều chuyển biến và thay đổi tích cực. Trường đã xác định các mục tiêu phấn đấu nhằm tạo ra sự khác biệt và đảm bảo về chất lượng đầu ra trên cơ sở tập trung nâng cao chất lượng dạy học; đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học; tiếp thu những thay đổi trong chương trình đào tạo và trong đó đặc biệt coi trọng việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động giảng dạy và quản lý giáo dục. Ngay trong năm 2016 trường Đại học Khánh Hòa đã ký hợp tác cùng công ty Microsoft Việt Nam cho việc triển khai bộ công cụ Office 365 tại trường. Microsoft Office 365 là một ví dụ điển hình cho một trường học thông minh dựa trên nền tảng công nghệ điện toán đám mây của Microsoft. Từ định hướng phát triển, cùng với nhu cầu quản lý điều hành nội tại của các phòng ban, các khoa chuyên môn, trường Đại học Khánh Hòa đã trực tiếp triển khai nhiều hoạt động (mời chuyên gia về tập huấn cho giảng viên, tổ chức các

cuộc thi về Office 365; mở các lớp học ngắn hạn về Office 365) nhằm nâng cao khả năng ứng dụng bộ công cụ Office 365 cho giảng viên trong trường. Tuy nhiên, cho đến nay việc khai thác, ứng dụng tại các đơn vị trong trường vẫn còn những hạn chế.

Nghiên cứu này nhằm tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng chính đến việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 và đưa ra những kiến nghị giúp đẩy mạnh hơn việc sử dụng bộ công cụ này trong các hoạt động chuyên môn, giảng dạy nói chung của giảng viên khoa Du lịch trường Đại học Khánh Hòa.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Giới thiệu bộ công cụ Office 365

Hiện nay, công nghệ thông tin đang ở giai đoạn phát triển mạnh mẽ về ứng dụng cũng như những tiện ích. Sự phát triển của công nghệ thông tin đã mang lại cho ngành giáo dục những phương thức đào tạo quản lý mới mẻ và hiệu quả.

Microsoft Office 365 là một dịch vụ điện toán đám mây của Microsoft, cung cấp bộ sản phẩm các ứng dụng như Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business. Ngoài ra Microsoft Office 365 còn cung cấp các sản phẩm Microsoft Office như Word, Excel, PowerPoint, OneNote và người dùng có thể sử dụng trực tiếp trên trình duyệt mà không cần cài đặt Microsoft Office trên máy tính cá nhân.

Với mỗi tài khoản, người dùng có thể được sử dụng bộ Office mới nhất của Microsoft bản quyền và cài đặt được trên nhiều thiết bị cùng lúc bao gồm máy tính, điện thoại, máy tính bảng [5]. Bên cạnh đó, người dùng có thể sử dụng thêm nhiều ứng dụng hữu ích khác thuộc bộ Office 365 như: OneDrive for Business, OneNote Staff Notebook, Forms, Teams, Planner...vv.

Có thể thấy, các tính năng cốt lõi của hệ thống Office 365 phục vụ riêng trong lĩnh vực giáo dục không chỉ đáp ứng tốt cho hoạt động giảng dạy mà còn hỗ trợ rất hiệu quả trong quản lý tổ chức tại các phòng ban, các khoa trong Trường. Những ưu điểm nổi bật khi sử dụng Office 365 vào công việc cụ thể là: bộ ứng dụng được hỗ trợ cung cấp miễn phí cho giảng viên với dung lượng lưu trữ dữ liệu điện toán đám mây qua dịch vụ OneDrive gần như không giới hạn; giảng viên có thể sử dụng ứng dụng trên nhiều loại thiết bị khác nhau mà không cần phải có trình độ tin học cao; ngoài ra tính năng ưu việt nhất của bộ công cụ này chính là cho phép các nhóm giảng viên cùng hợp tác, trao đổi, chia sẻ thông tin, tài liệu mà không bị ảnh hưởng bởi yếu tố địa lý và vẫn đảm bảo tính bảo mật, quyền riêng tư cá nhân [8].

Như vậy việc khai thác hợp lý các tính năng hữu ích của Office 365 không những giúp nâng cao tính hiệu quả trong công việc cho giảng viên nói chung mà còn hỗ trợ tốt cho hoạt động quản lý nói riêng tại các bộ môn, các khoa trong trường Đại học, Cao đẳng.

2.2. Khoa Du lịch - Trường Đại học Khánh Hòa và việc ứng dụng Office 365 trong công việc của giảng viên

Khoa Du lịch là một trong những khoa chủ lực của trường Đại học Khánh Hòa, được thành lập trên cơ sở kế thừa Khoa Du lịch của hai trường là Trường Cao đẳng Văn hoá Nghệ thuật và Du lịch Nha Trang và Trường Cao đẳng Sư phạm Nha Trang. Hàng năm, Khoa cung cấp một số lượng lớn nhân lực du lịch có trình độ cho tỉnh Khánh Hòa và các địa phương phụ cận.

Khoa Du lịch là một trong những khoa chuyên môn có đội ngũ giảng viên trẻ trung, năng động, sáng tạo và đầy nhiệt huyết, là các đào tạo viên đạt tiêu chuẩn VTOS, có kinh nghiệm làm việc thực tế tại các doanh nghiệp du lịch, khách sạn và resort nổi tiếng. Trong năm học 2018-2019, Khoa du lịch có 6 ngành đào tạo khác nhau ở các bậc học, bộ môn QTKD Khách sạn – Nhà hàng phụ trách 1 ngành là: CĐ Quản trị Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng; còn lại bộ môn QTKD Lữ hành phụ trách 5 ngành bao gồm: 2 ngành bậc đại học là: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành và Việt Nam học (Hướng dẫn du lịch); 3 ngành bậc Cao đẳng gồm: Quản trị dịch vụ du lịch và Lữ hành, Việt Nam Học (HDDL) và Địa lý học (Địa lý du lịch). Theo thống kê từ phòng đào tạo, tổng số sinh viên Khoa Du lịch trong năm học

2018-2019 là hơn 1.100 sinh viên đang theo học ở các chuyên ngành (chiếm 1/4 sinh viên toàn trường).

Trong xu thế hội nhập, hợp tác, cạnh tranh toàn cầu, tập thể lãnh đạo và giảng viên khoa Du lịch đang không ngừng cải tiến chương trình đào tạo, lấy người học làm trung tâm, đào tạo theo nhu cầu doanh nghiệp và xã hội. Bên cạnh đó, lãnh đạo và giảng viên khoa Du lịch cũng ngày càng nhận thức rõ hơn tầm quan trọng của việc ứng dụng các thành tựu công nghệ mới vào hoạt động chuyên môn, giảng dạy.

Từ định hướng chỉ đạo thống nhất của nhà trường khi triển khai ứng dụng toàn diện bộ công cụ Office 365 cho các hoạt động ở cấp khoa và cấp phòng ban, khoa Du lịch đã nhanh chóng tiếp cận và từng bước đẩy mạnh việc ứng dụng bộ công cụ này trong các hoạt động quản lý cấp bộ môn và hoạt động chuyên môn của giảng viên. Tuy nhiên, hiện nay việc triển khai ứng dụng Office 365 tại khoa Du lịch vẫn còn nhiều hạn chế. Nguyên nhân đầu tiên được nhắc đến là định hướng ứng dụng của cán bộ quản lý và thói quen sử dụng công nghệ của các giảng viên. Tiếp đến là việc xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ ban đầu cũng là một rào cản. Do đặc thù công việc của từng đơn vị có nhiều điểm khác biệt, trong khi phần mềm Office 365 thường được xây dựng theo một khuôn mẫu chung, nên để đáp ứng được hầu hết nhu cầu thì khoa Du lịch cũng rất cần phải có đơn vị hỗ trợ, tư vấn độc lập.

Như vậy, việc tìm ra các yếu tố gây ảnh hưởng đến việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 của các cán bộ, giảng viên hiện nay là thực sự cần thiết. Công nghệ giúp giải quyết các phần việc của khoa chuyên môn được dễ dàng và hiệu quả hơn, giảng viên sẽ có nhiều thời gian cho công tác giảng dạy, nâng cao nghiệp vụ, nghiên cứu khoa học và việc thực hiện các nhiệm vụ khác mà nhà trường giao cho các khoa chuyên môn cũng sẽ đạt được hiệu quả cao hơn.

3. Phương pháp nghiên cứu và tiêu chí đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng Office 365 trong công việc của giảng viên

Trong bài nghiên cứu: “Các yếu tố ảnh hưởng đến việc tích hợp CNTT trong giáo dục đại học ở Việt Nam”, ông Jef Peeraer (Điều phối viên của VVOB Việt Nam) đã khảo sát các yếu tố ảnh hưởng tới ứng dụng CNTT trong ngành sư phạm Việt Nam, một quốc gia đang phát triển và ở giai đoạn đầu của ứng dụng CNTT. Ông Jef Peeraer đã sử dụng phương pháp phân tích hồi quy đa khám phá (Exploratory multiple regression analysis) để đề cập tới tầm quan trọng của việc ứng dụng CNTT trong dạy học tại các trường sư phạm và tầm quan trọng đối với giảng viên [12].

Từ nghiên cứu làm nền tảng của ông Jef Peeraer, tác giả cũng tham khảo thêm ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực giáo dục, CNTT và các

cán bộ, giảng viên trường Đại học Khánh Hoà. Dựa trên thông tin thu được, tác giả đề xuất mô hình

như hình 1 và bộ tiêu chí trong bảng 1 dưới đây:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng việc ứng dụng Office 365

Căn cứ mô hình được mô tả trong hình 1, có 5 công cụ Office 365 vào hoạt động chuyên môn của yếu tố chính tác động trực tiếp đến việc sử dụng bộ giảng viên như sau:

Bảng 1. Bộ tiêu chí đánh giá các yếu tố ảnh hưởng

1	KỸ NĂNG SỬ DỤNG MÁY TÍNH NÓI CHUNG TRONG CÔNG VIỆC
1.1	Xử lý những sự cố đơn giản của máy tính
1.2	Sử dụng email: đọc, gửi và thực hiện các chức năng khác của email
1.3	Sử dụng phần mềm MS cơ bản (Word, Excel, Power Point)
1.4	Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ chuyên môn khác nhau (như Socrative, Kahoot, Pollev, Mindmap)
1.5	Hiểu biết về bộ công cụ Office 365
2	MỨC ĐỘ SỬ DỤNG CÁC ỨNG DỤNG PHỔ BIẾN TRONG BỘ CÔNG CỤ OFFICE 365
2.1	Microsoft Office Online (công cụ Word, Excel, PowerPoint)
2.2	OneDrive (Công cụ lưu trữ)
2.3	Sổ tay OneNote, Class Notebook, Staff Notebook
2.4	Skype for Business (Họp trực tuyến)
2.5	Calendar (Lịch công việc)
2.6	Teams (Quản lý hoạt động nhóm)
2.7	Planner (Cộng tác dự án)
2.8	Forms (Kiểm tra, Khảo sát)
2.9	Sway (Trình bày, Báo cáo)
3	ĐIỀU KIỆN TIẾP CẬN VỚI BỘ CÔNG CỤ OFFICE 365
3.1	Khi cần kết nối Internet, mạng Wifi tại trường
3.2	Máy tính dành cho giảng viên (dùng chung)
3.3	Có máy tính cá nhân
3.4	Khi cần trợ giúp về tài khoản Office 365 (có bản quyền)
3.5	Khi cần chuyên gia hướng dẫn sử dụng Office 365
4	SỰ HỖ TRỢ TỪ BAN GIÁM HIỆU VÀ ĐỒNG NGHIỆP
4.1	Có chính sách khuyến khích giảng viên ứng dụng Office 365 trong hoạt động chuyên môn
4.2	Được tập huấn/ hội thảo về kỹ năng ứng dụng Office 365
4.3	Hỗ trợ của đội ngũ kỹ thuật viên tin học trong trường
4.4	Đồng nghiệp hướng dẫn nhau sử dụng Office 365
5	NHẬN ĐỊNH CÁ NHÂN
5.1	Ứng dụng bộ công cụ Office 365 vào hoạt động chuyên môn và quản lý là chưa thật cần thiết
5.2	Office 365 hỗ trợ cho công việc của giảng viên và quản lý bộ môn thuận lợi và linh hoạt hơn
5.3	Tôi muốn tham gia tập huấn thêm về ứng dụng Office 365
5.4	Office 365 cung cấp nhiều giải pháp về hoạt động chuyên môn cá nhân và quản lý chung
5.5	Office 365 giúp tôi làm việc năng suất hơn

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

4. Kết quả nghiên cứu

Nhằm đánh giá những yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 của giảng viên khoa Du lịch và một số cán bộ quản lý ngoài khoa, nghiên cứu đã thu thập số liệu từ bảng khảo sát online bằng công cụ Microsoft Forms. Kết quả đã thu được phản hồi của tổng cộng 26 cán bộ giảng viên. Trong tổng số 29 giảng viên KDL, tác giả đã nhận phản hồi từ 22 giảng viên, chiếm tỉ lệ 75,8 % (bao gồm 13 GV tổ QTKD Lữ hành; 9 GV tổ QTKD

KSNH) và 4 cán bộ là các trưởng bộ môn các khoa, trung tâm. Các tiêu chí, ý kiến được đánh giá theo thang đo với các mức độ khác nhau.

▪ Yếu tố 1: Kỹ năng sử dụng máy tính nói chung trong công việc

Kỹ năng sử dụng máy tính trong nghiên cứu này được hiểu là khả năng sử dụng máy tính và các phần mềm chuyên dụng trong xử lý công việc liên quan đến các hoạt động chuyên môn của khoa Du lịch.

Bảng 2. Kỹ năng sử dụng máy tính của giảng viên

TT	Các chỉ tiêu	Không có kỹ năng	Tỷ lệ (%)	Ít kỹ năng	Tỷ lệ (%)	Chưa thành thạo	Tỷ lệ (%)	Thành thạo	Tỷ lệ (%)	Rất thành thạo	Tỷ lệ (%)
1	Xử lý sự cố đơn giản	0	0%	4	15,4%	9	34,6%	13	50%	0	0%
2	Sử dụng email	0	0%	0	0%	1	3,8%	19	73,1%	6	23,1%
3	Sử dụng phần mềm MS cơ bản	0	0%	0	0%	4	11,5%	20	76,9%	4	11,5%
4	Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ chuyên môn khác	15	57,7%	5	19,2%	6	23,1%	0	0%	0	0%
5	Hiểu biết về bộ công cụ Office 365	1	3,8%	12	46,2%	10	38,5%	4	11,5%	0	0%

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Qua khảo sát cho thấy kỹ năng sử dụng máy tính cơ bản của giảng viên phần lớn là đảm bảo cho các hoạt động soạn giảng và giao tiếp công việc qua email. Tuy nhiên, các giảng viên thường ít tương tác với các công nghệ hỗ trợ đặc thù liên quan, trong đó có sự hiểu biết về công cụ Office 365. Điều này phản ánh thực trạng giảng viên còn chưa chủ động ứng dụng công nghệ vào các hoạt động chuyên môn nói chung. Việc sử dụng các phần mềm hỗ trợ chuyên môn là hữu ích nhưng nếu giảng viên chưa thực sự thấy cần thiết thì đây chính là rào cản. Bên cạnh đó, giảng viên cũng cần có môi trường để rèn

luyện những kỹ năng cần thiết cho việc ứng dụng những công nghệ mới như Office 365.

▪ Yếu tố 2: Mức độ sử dụng các ứng dụng phổ biến trong Office 365

Mức độ sử dụng các ứng dụng phổ biến trong Office 365 được đánh giá thông qua tần suất các giảng viên sử dụng các ứng dụng này vào hoạt động chuyên môn của bản thân. Mức độ được xác định theo 5 mức theo chiều hướng tăng dần về ứng dụng Office 365 là: (1) chưa bao giờ, (2) 1 đến 2 lần/ học kỳ, (3) hàng tháng, (4) hàng tuần, (5) hàng ngày.

Bảng 3. Tần suất sử dụng các ứng dụng phổ biến trong Office 365

TT	Các chỉ tiêu	Chưa bao giờ	Tỷ lệ (%)	1-2 lần/học kỳ	Tỷ lệ (%)	Hàng tháng	Tỷ lệ (%)	Hàng tuần	Tỷ lệ (%)	Hàng ngày	Tỷ lệ (%)
1	Microsoft Office Online	8	30,8%	12	46,2%	0	0%	1	3,8%	5	19,2%
2	OneDrive	7	26,9%	13	50%	3	11,5%	1	3,8%	2	7,7%
3	OneNote, Class Notebook, Staff Notebook	14	53,8%	9	34,6%	2	7,7%	1	3,8%	0	0%
4	Skype for Bussiness	14	53,8%	11	42,3%	1	3,8%	0	0%	0	0%

5	Calendar	14	53,8%	9	34,6%	2	7,7%	1	3,8%	0	0%
6	Teams	19	73,1%	6	23,1%	1	3,8%	0	0%	0	0%
7	Planner	19	73,1%	5	19,2%	2	7,7%	0	0%	0	0%
8	Forms	15	57,7%	8	30,8%	3	11,5%	0	0%	0	0%
9	Sway	19	73,1%	5	19,2%	2	7,7%	0	0%	0	0%

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Theo khảo sát về mức độ sử dụng các ứng dụng cho thấy, đa số các giảng viên còn chưa thực sự sử dụng các ứng dụng phổ biến trong Office 365 được nêu ra. Các ứng dụng Teams, Planner và Sway thường được áp dụng trong các tình huống họp chuyên môn, lên kế hoạch thực thi các hoạt động nhưng đều chưa được triển khai vì vậy có trên 70% giảng viên chưa bao giờ sử dụng các ứng dụng này. Hai ứng dụng được sử dụng phổ biến nhất là Microsoft Office online và OneDrive cũng chỉ được giảng viên sử dụng 1 đến 2 lần/tháng. Các ứng dụng còn lại (OneNote, Skype, Calendar, Forms) đa số được giảng viên sử dụng ở mức trung bình 1 đến 2 lần/tháng chiếm khoảng 40%.

Thực trạng trên cũng đúng với thực tế khi mức độ hiểu biết về bộ công cụ Office 365 của nhiều giảng viên còn hạn chế. Đa số giảng viên chỉ mới được tập huấn cơ bản để sử dụng Office 365 mà chưa được đội ngũ hỗ trợ chuyên sâu về các cách ứng dụng cụ thể cho từng khoa chuyên môn. Bên

cạnh đó, các giảng viên đang ứng dụng Microsoft Office cơ bản được cài đặt sẵn và chưa thấy rõ những tiện ích khi sử dụng bộ Office 365 vào công việc.

▪ Yếu tố 3: Điều kiện tiếp cận bộ công cụ Office 365

Các điều kiện giúp giảng viên thuận lợi hơn trong việc ứng dụng Office 365 ở các môi trường khác nhau được đo lường qua 5 biến và đánh giá bằng 5 mức độ. Có thể thấy, có hai biến quan sát chính ảnh hưởng đến giảng viên trong việc tiếp cận bộ công cụ Office 365 đó là: hệ thống mạng Wifi không dây trong trường (khách quan) và việc sử dụng máy tính cá nhân (chủ quan). Các biến quan sát còn lại (trợ giúp về tài khoản, được sử dụng máy tính tại trường hay có chuyên gia hướng dẫn) đóng vai trò hỗ trợ cho giảng viên trong việc sử dụng Office 365.

Bảng 4. Các điều kiện tiếp cận Office 365

Các chỉ tiêu	Chưa có	Tỷ lệ (%)	Rất khó tiếp cận	Tỷ lệ (%)	Khó tiếp cận	Tỷ lệ (%)	Dễ tiếp cận	Tỷ lệ (%)	Rất dễ tiếp cận	Tỷ lệ (%)
Wifi tại trường	3	11.5%	8	30.8%	9	34.6%	6	23.1%	0	0%
Máy tính cá nhân	2	7.7%	3	11.5%	5	19.2%	13	50%	3	11.5%
Máy tính tại trường	13	50%	3	11.5%	8	30.8%	2	7.7%	0	0%
Được trợ giúp tài khoản	4	15.4%	7	26.9%	9	34.6%	6	23.1%	0	0%
Chuyên gia hướng dẫn	2	7.7%	12	46.2%	8	30.8%	4	15.4%	0	0%

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Phần lớn giảng viên khi được khảo sát cho rằng mạng Wifi tại trường đang ở mức rất khó và khó tiếp cận (chiếm 66%) hay thậm chí chưa có (11%). Riêng đối với việc sử dụng máy tính cá nhân thì thuận lợi hơn với dễ tiếp cận (50%) và rất dễ tiếp cận (12%).

Tóm lại, một trong những cơ sở nền tảng để đưa bộ công cụ Office 365 vào trường học là hạ tầng mạng dữ liệu cần hoạt động hiệu quả. Theo kết quả khảo sát gần đây của tác giả Phạm Minh Tuyên thì hệ thống mạng tại trường Đại học Khánh Hoà hiện nay còn những nhược điểm như: hệ thống mạng không có sơ đồ, khó quản trị, bảo mật yếu, wifi yếu [10]. Đây là một trong những khó khăn lớn cho

giảng viên nếu muốn ứng dụng bộ công cụ Office 365 vào công việc một cách hiệu quả.

▪ Yếu tố 4: Sự hỗ trợ của Ban giám hiệu và đồng nghiệp

Đánh giá về sự hỗ trợ của BGH và đồng nghiệp trong việc sử dụng Office 365, phần lớn giảng viên được khảo sát đều cho rằng nhà trường “chưa thường xuyên” có chính sách khuyến khích (58%) hoặc tập huấn về kỹ năng sử dụng Office 365 (73%) và chỉ có rất ít (4%) cho rằng có nhận được giúp đỡ từ đội ngũ kỹ thuật tin học nhà trường và được đồng nghiệp hỗ trợ.

Bảng 5. Sự hỗ trợ của BGH và đồng nghiệp

Các chỉ tiêu	Chưa có	Tỷ lệ %	Hiếm khi	Tỷ lệ %	Chưa thường xuyên	Tỷ lệ %	Thường xuyên	Tỷ lệ %	Rất thường xuyên	Tỷ lệ %

Có chính sách khuyến khích	3	11.5%	5	19.2%	15	57.7%	3	11.5%	0	0%
Được tập huấn về kỹ năng	2	7.7%	2	7.7%	19	73.1%	3	11.5%	0	0%
Hỗ trợ của đội ngũ kỹ thuật viên tin học	4	15.4%	9	34.6%	12	46.2%	1	3.8%	0	0%
Đồng nghiệp hướng dẫn nhau	4	15.4%	9	34.6%	12	46.2%	1	3.8%	0	0%

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Có thể thấy, yếu tố về sự hỗ trợ liên quan có tác động thực sự đối với giảng viên trong việc sử dụng công nghệ một cách đồng bộ và liên tục. Việc đảm bảo nhận được sự ủng hộ của tập thể và sự tham gia của những bên liên quan chủ chốt có quan hệ mật thiết đến kết quả của quá trình triển khai Office 365 [7]. Điều quan trọng là cần tăng cường thúc đẩy nhiều chính sách cụ thể cùng với sự tham gia của không chỉ Ban giám hiệu, đội ngũ kỹ thuật tin học mà còn những đồng nghiệp từ các khoa chuyên môn, phòng ban khác trong trường.

▪ **Yếu tố 5: Nhận định cá nhân của giảng viên đối với việc ứng dụng Office 365**

Bảng 6. Nhận định của giảng viên đối với bộ công cụ Office 365

Các chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Tỷ lệ %	Không đồng ý	Tỷ lệ %	Phân vân	Tỷ lệ %	Đồng ý	Tỷ lệ %	Rất đồng ý	Tỷ lệ %
Ứng dụng Office 365 cho chuyên môn và quản lý là chưa cần thiết	1	3.8%	8	30.8%	13	50.0%	3	11.5%	1	3.8%
Office 365 hỗ trợ cho công việc của giảng viên và quản lý bộ môn thuận lợi và linh hoạt	0	0%	1	3.8%	11	42.3%	13	50.0%	1	3.8%
Tôi muốn tham gia tập huấn	0	0%	3	11.5%	7	26.9%	13	50.0%	3	11.5%
Office 365 cung cấp nhiều giải pháp về hoạt động chuyên môn	0	0%	0	0%	10	38.5%	14	53.8%	2	7.7%
Office 365 giúp tôi làm việc năng suất	0	0%	3	11.5%	14	53.8%	8	30.8%	1	3.8%

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

❖ **Đánh giá chung**

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn giảng viên Khoa du lịch, trường Đại học Khánh Hoà có “kỹ năng sử dụng máy tính cơ bản” đủ để xử lý công việc ở mức thành thạo, có thái độ tích cực đối với việc ứng dụng công nghệ mới.

Tuy nhiên, hiện tại mức độ ứng dụng Office 365 vào công việc của giảng viên còn ở mức thấp, trung bình chỉ từ 1 đến 2 lần/học kỳ; trong đó có đến 50% giảng viên hiểu biết ít và chưa biết về ứng dụng Office 365. Điều này có thể được giải thích một phần bởi kỹ năng sử dụng bộ công cụ này còn “chưa thành thạo” và sự hỗ trợ của BGH, đồng nghiệp trong trường ở mức “chưa thường xuyên” hoặc “hiếm khi” hỗ trợ.

Bên cạnh đó, ngoài hệ thống mạng còn chưa thực sự đảm bảo, trường đại học Khánh Hoà còn chưa có chính sách cụ thể nhằm khuyến khích giảng

Nhận định của giảng viên nói chung là đồng ý và rất đồng ý khi cho rằng việc ứng dụng Office 365 cung cấp nhiều giải pháp và hỗ trợ cho công việc chuyên môn thuận lợi hơn (62%). Tuy nhiên, có 50% giảng viên vẫn đang phân vân về tính hiệu quả của việc áp dụng Office 365. Đây chính là rào cản tâm lý, vì các giảng viên cho rằng vẫn có những phương cách khác để xử lý các công việc chuyên môn mà không cần dùng đến bộ công cụ Office 365. Như vậy, đội ngũ kỹ thuật viên tin học trong trường sẽ có vai trò rất quan trọng trong việc định hướng cũng như tham vấn cho giảng viên về tính tích cực khi áp dụng Office 365 trong phạm vi toàn trường.

viên sử dụng Office 365 một cách đồng bộ trong phạm vi toàn trường.

5. Kết luận và kiến nghị

5.1. Kết luận

Như vậy, kết quả chính đạt được của nghiên cứu này là làm rõ thực trạng việc ứng dụng bộ công cụ Office 365 trong các hoạt động của giảng viên thông qua mô hình các yếu tố ảnh hưởng. Kết quả nghiên cứu là cơ sở quan trọng để tác giả kiến nghị với Ban lãnh đạo nhà trường, đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh hơn nữa việc ứng dụng Office 365 trong phạm vi cấp khoa và toàn trường.

5.2. Kiến nghị

Có thể nói việc phổ biến và đồng bộ sử dụng Office 365 tại các phòng, khoa chuyên môn nói chung sẽ giúp đổi mới toàn diện về cách tiếp cận công việc. Nhận định được những lợi ích khi ứng

dụng bộ công cụ Office 365 tại khoa Du lịch Trường Đại học Khánh Hoà là rất lớn, song việc áp dụng nó sao cho hiệu quả lại là một bài toán khó, dựa vào cơ sở kết quả nghiên cứu trên, tác giả đề xuất một vài chính sách như sau:

▪ Đối với Nhà trường

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy nhận thức (thái độ) của giảng viên đối với việc ứng dụng Office 365 trong các hoạt động chuyên môn là tích cực, kỹ năng sử dụng máy tính cơ bản cũng tương đối tốt. Đây là điều kiện thuận lợi để triển khai rộng hơn việc ứng dụng bộ công cụ này trong phạm vi toàn trường.

Tuy nhiên, yếu tố “điều kiện tiếp cận bộ công cụ Office 365” và “sự hỗ trợ của BGH và đồng nghiệp” ở mức thấp cho thấy nhà trường cần có các biện pháp hiệu quả hơn hỗ trợ giảng viên. Nhà trường cần có các giải pháp cụ thể như:

+ Đầu tư, nâng cấp đường truyền mạng không dây đủ mạnh cho cả 2 cơ sở, cùng với đó là Đội ngũ kỹ thuật viên tin học của nhà trường có thể xuống từng khoa chuyên môn để hỗ trợ về tài khoản khi cần thiết (theo định kỳ, tài khoản sẽ không vào được nếu sử dụng không thường xuyên).

+ BGH có chính sách khuyến khích, động viên giảng viên ứng dụng Office 365 vào mọi hoạt động của trường định kỳ theo cách thức được hướng dẫn cụ thể.

+ Tổ chức linh hoạt các buổi tọa đàm, sermina, tập huấn để trang bị các kỹ năng sử dụng bộ công cụ Office 365 cho giảng viên toàn trường.

▪ Đối với Khoa Du lịch

Tác động tích cực của việc ứng dụng Office 365 đối với bộ môn nói chung và giảng viên nói riêng trong hoạt động quản lý chuyên môn đã được khẳng định qua nghiên cứu. Việc tăng cường ứng

dụng này trong hoạt động chuyên môn là một trong những giải pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ở bậc đại học - cao đẳng. Dù đa số giảng viên trong nghiên cứu có mức độ am hiểu về Office 365 còn ở mức thấp nhưng các giảng viên đều có nhận định chung rằng bộ công cụ này sẽ giúp giải quyết công việc thuận lợi và linh hoạt hơn.

Trong năm yếu tố tác động đến mức độ ứng dụng Office 365 trong hoạt động chuyên môn thì yếu tố biết cách “sử dụng các ứng dụng phổ biến trong Office 365” có tác động lớn nhất. Tiếp đến là yếu tố “Sự hỗ trợ của BGH và đồng nghiệp”. Và khảo sát thực trạng cho thấy hai yếu tố này đang ở mức thấp. Qua đó có thể thấy việc đề xuất với nhà trường đề tổ chức thêm các lớp tập huấn chuyên sâu hơn về kỹ năng sử dụng Office 365 là cần thiết, đồng thời cần có giải pháp khuyến khích, đôn đốc cán bộ, giảng viên tích cực hơn trong hoạt động này.

▪ Đối với giảng viên

Tuy hầu hết giảng viên có thái độ tích cực với việc ứng dụng công cụ Office 365 nhưng nhiều giảng viên còn phân vân đối với tính hiệu quả của việc áp dụng nó cho hoạt động chuyên môn của bản thân. Do đó, tác giả xin gợi ý một số giải pháp cho giảng viên gồm:

+ Tích cực học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với đồng nghiệp trong việc ứng dụng Office 365 vào công việc chuyên môn.

+ Thay đổi hướng tiếp cận của bản thân bằng cách cùng nhau làm việc mà không phải cá nhân làm việc. Bởi vì tính ưu việt nhất của bộ công cụ Office 365 là đề cao cách làm việc với “chúng ta, chúng tôi” thay vì “ta, tôi”. Từ đó có thể tạo ra một cộng đồng tương tác, cùng nhau làm việc hướng đến những mục tiêu chung của cả Khoa, của Trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Xuân Hậu (2010), *Ứng dụng CNTT để nâng cao hiệu quả dạy-học và Nghiên cứu khoa học trong các trường Đại học Sư phạm*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học "Tăng cường năng lực ứng dụng Công nghệ thông tin trong Đào tạo và Nghiên cứu Khoa học", tr.1
2. Đại học Khánh Hoà (2017), *Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Đại học Khánh Hoà*, số 298/QĐ-ĐHKH-TCCB.
3. Nguyễn Văn Hòa (2010), *Năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động dạy học của giảng viên trường đại học sư phạm – Đại học Huế*, Luận văn thạc sĩ, Viện đảm bảo chất lượng giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
4. Lê Huy Hoàng và Lê Xuân Quang (2011), *E-Learning và ứng dụng trong dạy học*, VVOB Việt Nam.
5. Cao Thị Thu Hương, Lê Thị Hoài Thu và Đặng Đình Hải (2017), *Ứng dụng Office 365 để nâng cao hiệu quả dạy và học trong môi trường học tập E-Learning*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0”, tr.19
6. Nguyễn Thị Hương (2017), *Vai trò của công nghệ thông tin và internet trong các trường đại học ở Việt Nam*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0”, tr.165

7. Microsoft Office 365, 2017, Yếu tố thành công đối với tương tác người dùng cuối Office365, https://devfasttrackv4storage.blob.core.windows.net/marketing/vi-vn/resources/Office365_AdoptionBrochure_v2.0_Screen.pdf
8. Dương Minh Sơn (2015), *Giới thiệu “Office 365 Education”*, Trung tâm ICT, Trường Đại học Đông Á.
9. Phạm Quốc Tuấn (2018), *Ứng dụng Office 365 vào quản lý các công việc chuyên môn tại bộ môn Quản trị kinh doanh Lữ hành – Khoa Du lịch*, Đề tài NCKH cấp trường, Đại học Khánh Hòa.
10. Phạm Minh Tuyên (2018), *Giải pháp tối ưu hệ thống mạng nội bộ trường Đại học Khánh Hòa*, Đề tài NCKH cấp trường, Đại học Khánh Hòa.
11. <http://office.microsoft.com/vi-vn/>
12. https://vietnam.vvob.org/sites/vietnam/files/SubmissionGlobalLearnJP_v2.pdf

EVALUATION OF FACTORS AFFECTING THE APPLICATION OF OFFICE 365 TO THE WORK OF THE TOURIST TEACHERS KHANH HOA UNIVERSITY

Pham Quoc Tuan

University of Khanh Hoa

Abstract: *The application of Office 365 toolkit helps improve the performance of lecturers and at the same time increases the effectiveness of executive management at Khanh Hoa University. The purpose of this study is to clarify the factors affecting the application of the Office 365 toolkit to the general work of Tourism Faculty lecturers at Khanh Hoa University through identification of main factors. The online survey by using Microsoft Forms tool is used to collect ideas of lecturers. The study identified five factors affecting the use of Office 365 applications: computer usage skills, usage levels of Office applications, the support of Administrators and colleagues of Khanh Hoa University, personal judgment, conditions of approaching the Office 365 toolkit. Through the actual situation analysis, the author brought out some recommendations to promote the application of the Office 365 toolkit in the professional activities of lecturers at the Tourism Department of Khanh Hoa University.*

Keywords: *Office 365, information technology, professional management, Khanh Hoa University.*