

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DẠY VÀ HỌC TIẾNG ANH TẠI HỆ THỐNG TRUNG TÂM TIẾNG ANH IELTS 9.0

Nguyễn Đức Hiền - Trần Thị Minh Hiếu
Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: Bài báo tập trung nghiên cứu thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động quản lý chất lượng tại Hệ thống Trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 – Mô hình đào tạo chuẩn quốc tế được chuyển giao từ Philippines, hiện đang ứng dụng các nền tảng số như CRM, LMS, Zoom, Take a test, Tracking card,... và các chỉ số KIP để kiểm soát chất lượng. Nghiên cứu chỉ ra rằng, các ứng dụng công nghệ thông tin đã góp phần quan trọng trong việc chuẩn hóa quy trình đào tạo, tính minh bạch trong kiểm tra đánh giá, mở rộng khả năng tiếp cận cho người học và nâng cao chất lượng hướng theo chuẩn quốc tế. Nghiên cứu cũng đồng thời chỉ ra những hạn chế trong quá trình triển khai như: mức độ đồng đều về năng lực số của giáo viên, yêu cầu nâng cấp hệ thống và vấn đề bảo mật thông tin. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất các nhóm giải pháp hoàn thiện như nâng cao năng lực số của đội ngũ giáo viên, xây dựng cấu trúc quản lý số thống nhất, ứng dụng AI trong phân tích dữ liệu,... Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa thực tiễn đối với các trung tâm ngoại ngữ đang triển khai chuyển đổi số, đồng thời góp phần xây dựng mô hình quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh hiệu quả, bền vững theo chuẩn quốc tế

Từ khóa: Công nghệ thông tin; chuyển đổi số; CRM; dạy học tiếng Anh; giáo dục bền vững; IELTS 9.0; LMS; năng lực số; phát triển giáo dục; quản lý chất lượng.

Nhận bài ngày 10.11.2025; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 30.12.2025

Liên hệ tác giả: Nguyễn Đức Hiền; email: minhhieuttx@gmail.com

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh toàn cầu hóa cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ và chuyển đổi số, năng lực sử dụng tiếng Anh đang trở thành yêu cầu thiết yếu đối với nguồn nhân lực trẻ nói chung và nguồn nhân lực chất lượng cao nói riêng. Ở Việt Nam, chủ trương chuyển đổi số trong đào tạo ngoại ngữ được thể hiện rõ trong Nghị quyết 29-NQ/TW về tiếp tục đẩy mạnh công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước đến năm 2030 tầm nhìn đến năm 2045, đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo. Và đặc biệt là Kết luận số 91-KL/TW về định hướng quốc gia đưa tiếng Anh trở thành ngôn ngữ thứ hai trong nhà trường, đẩy mạnh ứng dụng các nền tảng công nghệ, trí tuệ nhân tạo vào lĩnh vực giáo dục... hướng tới hình thành thể hệ công dân toàn cầu có khả năng hội nhập và thích ứng môi trường làm việc đa văn hóa, đa ngôn ngữ. Đồng thời, quyết số 131/QĐ-TTG phê duyệt Chương trình chuyển đổi số ngành Giáo dục và đào tạo càng khẳng định tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào các hoạt động quản lý và giảng dạy nhằm tiếng đáp ứng yêu cầu xã hội và hội nhập quốc tế.

Nhu cầu học tiếng Anh theo chuẩn quốc tế như IELTS ngày càng tăng cao trong bối cảnh nhiều học sinh, sinh viên lựa chọn cho mục đích đi du học, xin học bổng, định cư ở nước ngoài hoặc tìm kiếm các cơ hội việc làm tại Việt Nam. Sự cạnh tranh giữa các trung tâm ngoại ngữ cũng đòi hỏi các cơ sở đào tạo phải đổi mới phương pháp giảng dạy, chuẩn hóa quy trình và nâng cao chất lượng đào tạo. Do vậy, việc ứng dụng CNTT trong dạy học và quản lý chất lượng đã trở thành yếu tố quyết định trong việc nâng cao chất lượng, nâng cao uy tín và tăng cường tính bền vững trong các cơ sở đào tạo ngoại ngữ.

Thực tiễn cho thấy, nhiều học sinh, sinh viên Việt Nam đã dành nhiều năm để học tiếng Anh nhưng khả năng giao tiếp và sử dụng ngôn ngữ vẫn còn hạn chế. Trong khi đó, thị trường lại đòi hỏi người học phải đạt chuẩn năng lực ngoại ngữ chuẩn quốc tế như IELTS, TOEFL, CEEFFR,... dẫn đến khoảng cách

ngày càng lớn giữa kết quả đầu ra của người học và yêu cầu xã hội. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải đổi mới phương pháp giảng dạy và quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh dựa trên nền tảng số nhằm nâng cao năng lực sử dụng ngôn ngữ của người học theo chuẩn quốc tế.

Hệ thống trung tâm Tiếng Anh IELTS 9.0, được chuyển giao từ Philippines năm 2018, là một trong những đơn vị tiên phong trong việc áp dụng mô hình quản lý dạy và học theo chuẩn quốc tế với phương pháp học đi đôi với hành thông qua 3 mô hình lớp học là Lecture (lý thuyết), Coaching 1-1 (thực hành một thầy một trò) và managing (thẩm thấu). Học viên được học trong môi trường hoàn toàn bằng tiếng Anh như đang sinh sống ở nước ngoài với đội ngũ giáo viên 100% từ nước ngoài, học viên có thể linh hoạt lựa chọn giờ học hoặc học không giới hạn lên đến 10 giờ học/ngày, 6 ngày 1 tuần. Bên cạnh đó, nhờ ứng dụng CNTT, học viên tại bất kỳ địa điểm nào cũng có thể tham gia lớp học thông qua nền tảng Zoom học trực tuyến được kết nối song song với lớp học trực tiếp.

Mặc dù CNTT mang lại nhiều kết quả tích cực, nhưng còn tồn tại một số thách thức như yêu cầu bảo mật thông tin ngày càng phức tạp, cơ sở dữ liệu còn phân tán, mức độ đồng đều về năng lực của giáo viên chưa cao và một số hạn chế trong việc mở rộng tiếp cận số đông người học. Điều này đặt ra câu hỏi cấp thiết, làm thế nào để ứng dụng CNTT có thể hỗ trợ hiệu quả nhất cho việc quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh theo chuẩn quốc tế trong mô hình trung tâm ngoại ngữ ngoài công lập?

Xuất phát từ bối cảnh trên, bài báo hướng đến các mục tiêu: (1) Phân tích thực trạng ứng dụng CNTT trong quản lý chất lượng tại Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 trong tiến trình chuyển đổi số; (2) Làm rõ các yếu tố tác động đến hiệu quả chuyển đổi số trong dạy, học tiếng Anh theo chuẩn quốc tế; (3) Đánh giá mức độ đáp ứng của các công cụ công nghệ trong việc kiểm soát chất lượng đào tạo; (4) Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng dựa trên nền tảng số theo hướng hiện đại, đồng bộ và bền vững, phù hợp với điều kiện của nhiều người học Việt Nam.

Nghiên cứu này không chỉ có ý nghĩa đối với Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 mà còn có giá trị tham khảo cho các trung tâm ngoại ngữ, các cơ sở giáo dục ngoài công lập đang trong quá trình chuyển đổi số, góp phần xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng theo hướng hiện đại, minh bạch và hiệu quả theo chuẩn quốc tế.

2. NỘI DUNG

2.1. Khái niệm liên quan đến nghiên cứu

Công nghệ thông tin trong giáo dục

Công nghệ thông tin (CNTT) trong giáo dục được hiểu là việc sử dụng, ứng dụng công nghệ số bao gồm các phần mềm, hệ thống dữ liệu, thiết bị điện tử, internet, trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây và các nền tảng dạy, học, quản lý, đánh giá, đào tạo, tương tác, lưu trữ, phân tích dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng đào tạo. Đây được coi là công cụ quan trọng của chuyển đổi số, góp phần xây dựng nền giáo dục chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Theo UNESCO (2022), CNTT trong giáo dục là quá trình chuyển đổi phương pháp giáo dục, tối ưu hóa hoạt động dạy và học dựa trên dữ liệu nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đáp ứng yêu cầu của kỷ nguyên số và hội nhập quốc tế.

Quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh

Quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh bao gồm việc xây dựng chuẩn đầu ra, quản lý chương trình đào tạo, quản lý quá trình đào tạo, quá trình dạy học, kiểm tra, đánh giá, theo dõi sự tiến bộ của học viên theo chuẩn quốc tế như IELTS, CEFR

Các nền tảng công nghệ trong đào tạo tiếng Anh

+ CRM (Customer Relationship Management) quản lý hồ sơ học viên và giáo viên, theo dõi lịch học, điểm danh, tiến độ học tập, tự động hóa chăm sóc học viên, phối hợp giữa bộ phận đào tạo, giáo cụ, học thuật, tư vấn tuyển sinh, hỗ trợ đánh giá chất lượng và ra quyết định dựa trên dữ liệu.

+ LMS (Learning Management System) được sử dụng để quản lý, tổ chức, cung cấp, theo dõi và đánh giá các hoạt động dạy và học, cho phép lưu trữ học liệu, phân phối nội dung bài giảng, giao bài tập, chấm điểm, theo dõi tiến độ học tập và hỗ trợ tương tác giáo viên và học viên.

+ Zoom (Zoom Video Communications), một nền tảng công nghệ cung cấp dịch vụ học trực tuyến dựa trên công nghệ đám mây (cloud-based platform), cho phép người dùng thực hiện các hoạt động học trực tuyến (online learning), chia sẻ màn hình (screen sharing), tạo phòng thảo luận nhóm (Breakout Rooms), ghi hình bài giảng (recording) và quản lý lớp học ảo (virtual classroom)

+ Hệ thống phần mềm chống gian lận (Take a test) là hệ thống phần mềm chống gian lận được gắn vào bài luyện tập và bài thi nhằm nâng cao tính minh bạch, công bằng và chất lượng trong hoạt động học tập, kiểm tra, đánh giá.

+ Hệ thống theo dõi tiến độ học tập (Tracking card) ghi nhận, đo lường và đánh giá sự cải thiện của học viên trong suốt quá trình học để đưa ra phân hồi chính xác dựa trên dữ liệu và điều chỉnh phương pháp dạy và học theo từng giai đoạn.

+ Hệ thống quản lý chất lượng KPI (Key Performance Indicator) được sử dụng để đo lường mức độ hoàn thành mục tiêu của cá nhân, bộ phận hoặc tổ chức thông qua các chỉ số định lượng cụ thể, rõ ràng và có thể theo dõi theo thời gian. Đây được coi là công cụ quan trọng giúp chuẩn hóa quy trình dạy học, đánh giá chất lượng giảng dạy, theo dõi tiến độ học tập và nâng cao hiệu quả quản lý, chất lượng đào tạo theo chuẩn quốc tế.

2.2. Lợi ích của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy và học tiếng Anh.

2.2.1. Nghiên cứu quốc tế

Kể từ cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, từ những năm 2000, các nghiên cứu quốc tế đều khẳng định rằng công nghệ thông tin đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy, mở rộng khả năng tiếp cận học tập, thúc đẩy sự tương tác giữa giáo viên và học sinh, đặc biệt hiệu quả đối với việc dạy và học ngoại ngữ.

Công nghệ thông tin làm thay đổi căn bản cách thức dạy và học tiếng Anh và trở thành xu hướng tất yếu trong giáo dục hiện đại. Việc ứng dụng CNTT mang lại nhiều lợi ích cho giáo viên, học sinh và các cơ sở đào tạo, giúp cho giáo viên và học sinh tiếp cận dễ dàng hơn với các phương pháp dạy học tiên tiến trên thế giới, tạo hứng thú học tập và nâng cao chất lượng học tập cho người học. Các nghiên cứu của OECD (2020), UNESCO (2022), Selwyn (2019), cùng nhiều công trình trong nước đều khẳng định rằng, CNTT giúp nâng cao chất lượng giáo dục, mở rộng cơ hội học tập và tối ưu hóa quản lý đào tạo, đáp ứng yêu cầu phát triển của xã hội trong thời đại số.

Nghiên cứu chỉ ra rằng, công nghệ số giúp việc dạy và học tiếng Anh trở nên linh hoạt hơn, hỗ trợ người học tiếp cận nguồn học liệu phong phú, thúc đẩy học tập tương tác và cải thiện động lực học ngoại ngữ. Giáo viên có thể khai thác và cung cấp nguồn tài liệu dạy học phong phú qua nhiều kênh khác nhau như kênh hình, kênh chữ, kênh âm thanh,... từ đó tạo ra bài giảng hấp dẫn, sinh động, giàu tính trực quan, giúp người học thích thú hơn và tiếp thu dễ dàng hơn. Giáo viên cũng có thể ứng dụng các công cụ đa phương tiện như máy tính, đồ họa, hình ảnh, âm thanh vào thiết kế bài giảng để xây dựng bài giảng sinh động hơn cũng như thu hút sự tập trung của người học. Nhờ có công nghệ giáo viên dễ dàng thể hiện được các phương pháp sư phạm, phương pháp dạy học tinh huống, cá nhân hóa học tập và đánh giá học sinh toàn diện, khách quan hơn trong suốt quá trình dạy học. Vai trò của giáo viên cũng dần thay đổi, chuyển từ vai trò “người truyền thụ tri thức” sang “người điều phối, dẫn dắt” tạo ra môi trường ‘lấy người học làm trung tâm’

Bên cạnh đó, ứng dụng CNTT cũng giúp thúc đẩy sự tương tác giữa người dạy và người học, các công cụ như Zoom, LMS, phần mềm tạo bài tập tương tác,... giúp cho bài giảng của giáo viên trở nên uyển chuyển, linh hoạt, và sinh động hơn, tăng mức độ tham gia của người học. Internet trở thành kho dữ liệu khổng lồ giúp giáo viên và học sinh dễ dàng tìm kiếm, chia sẻ thông tin, nâng cao khả năng tự học, tự giải quyết vấn đề và tăng khả năng tham gia các hoạt động giao tiếp, yếu tố cốt lõi trong việc học ngoại ngữ. A

Tại Việt Nam, cũng có nhiều công trình nghiên cứu trong nước tập trung phân tích vai trò, hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy và học tiếng Anh.

Các nghiên cứu của Lương Đình Hải (2023), Nguyễn Hoài Phương và Nguyễn Duy Khôi (2023) nhấn mạnh rằng, CNTT giúp nâng cao hiệu quả giảng dạy, tăng cường sự tương tác của học sinh trong lớp học và nâng cao hơn tính chủ động của người học

Trong báo cáo về chuyển đổi số của Bộ Giáo dục và đào tạo (2023) cho biết, CNTT giúp giáo viên dễ dàng tiếp cận được với các phương pháp giảng dạy tiên tiến trên thế giới như lớp học đảo ngược, lớp học trực tuyến, lớp học kết hợp, đánh giá sự tiến bộ của học viên,... giúp người học chủ động tìm kiếm thông tin, luyện kỹ năng sử dụng ngôn ngữ như nghe, nói, đọc, viết và tham gia các hoạt động giao tiếp thực tiễn.

Các công trình nghiên cứu của Viện khoa học Giáo dục Việt Nam (2022) cũng phân tích, việc ứng dụng các phần mềm thi trực tuyến, hệ thống chấm bài tự động và phần mềm chống gian lận cũng góp phần nâng cao tính minh bạch, chính xác và khách quan trong việc đánh giá năng lực của học sinh. Điều này đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao chất lượng theo chuẩn quốc tế.

Có thể nói, CNTT có tác động tích cực tới việc dạy và học ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng trong cả phương diện giảng dạy, học tập và quản lý. Phản ánh sự phù hợp với xu hướng chuyển đổi số theo mục tiêu nâng cao chất lượng dạy học tiếng Anh theo chuẩn quốc tế.

2.3. Ứng dụng CNTT trong dạy và học tiếng Anh tại Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0.

Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 là một trong những đơn vị đào tạo ngoại ngữ ngoài công lập tại Việt Nam tiên phong trong việc ứng dụng CNTT vào quản lý chất lượng dạy học tiếng Anh theo chuẩn quốc tế. Dựa trên các nghiên cứu khoa học về các nguyên lý dạy học ngoại ngữ kế thừa từ Philippines, Hệ thống Trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 đã triển khai đồng bộ nhiều nền tảng công nghệ tiên tiến giúp tối ưu hóa quy trình đào tạo hướng đến tiêu chuẩn quốc tế.

2.3.1. Ứng dụng CNTT trong chuẩn hóa quy trình đào tạo của hệ thống IELTS 9.0

Quy trình đào tạo đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc đảm bảo tính nhất quán, minh bạch và đồng bộ trong toàn bộ hoạt động dạy học tại Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 Nhờ số hóa quy trình và sử dụng các nền tảng công nghệ hiện đại mà hệ thống có thể quản lý dữ liệu học tập, kiểm soát chất lượng giảng dạy và nâng cao tính chính xác trong đánh giá năng lực của người học ngay từ buổi đầu đến khi đạt kết quả đầu ra.

Thứ nhất, CNTT giúp minh bạch hóa nguyên lý đánh giá đầu vào và xây dựng lộ trình học tập cho học sinh. Bài kiểm tra đầu vào theo tiêu chuẩn quốc tế được số hóa và lưu trên hệ thống CRM giúp đánh giá chính xác năng lực ban đầu của người học theo từng kỹ năng như Nghe, Nói, Đọc, Viết. Trên cơ sở dữ liệu thu được, hệ thống CRM xây dựng lộ trình học tập cá nhân hóa phù hợp với mục tiêu đầu ra của học viên bao gồm số giờ học, phương pháp học, thời gian học, nội dung cần tập trung cải thiện và kế hoạch học tập trong từng giai đoạn. Việc ứng dụng CNTT trong thiết kế lộ trình học tập của học viên giúp học viên nhanh chóng đạt được mục tiêu mong muốn.

Thứ hai, Nhờ ứng dụng CNTT, đặc biệt là mô hình học trực tiếp và trực tuyến thông qua phần mềm Zoom, học viên có thể tiếp cận với môi trường tiếng Anh toàn phần cùng giáo viên nước ngoài mọi lúc, mọi nơi, không giới hạn lên đến 11 giờ/ngày, 6 ngày/tuần, không bị giới hạn bởi không gian, địa lý hay điều kiện cơ sở vật chất. Công nghệ cho phép học viên kết nối với đội ngũ giáo viên đang làm việc tại các trung tâm lớn ở thành phố hay đang sinh sống tại nước ngoài. Đây là lợi thế vượt trội so với hình thức đào tạo truyền thống.

Việc thường xuyên tương tác với giáo viên nước ngoài, tiếp xúc liên tục với giọng bản ngữ, ngữ điệu tự nhiên và các chuẩn giao tiếp quốc tế,... cũng giúp học viên phát triển phản xạ tiếng Anh nhanh chóng. Khi học viên phải nghe, nói, đọc, viết hoàn toàn bằng tiếng Anh, não bộ sẽ hình thành thói quen xử lý và phản ứng ngôn ngữ trực tiếp, giảm sự phụ thuộc vào tiếng mẹ đẻ. Đây là yếu tố quan trọng để cải thiện kỹ năng giao tiếp thực tế. và nâng cao khả năng sử dụng tiếng Anh một cách tự nhiên. Sự tiếp xúc thường xuyên với tiếng Anh kết hợp với tương tác cùng người nước ngoài, góp phần tăng động lực học tập, xây dựng sự tự tin và rút ngắn thời gian đạt mục tiêu nhờ vào cường độ tiếp xúc tiếng Anh cao.

Thứ ba, CNTT giúp chuẩn hóa phương pháp “Học đúng cách” theo cấu trúc 3 mô hình lớp học gồm Lecture - Coaching 1-1 – Managing. Khi học viên tham gia đầy đủ cả 3 mô hình lớp học thì việc tiếp thu kiến thức diễn ra tự nhiên và hiệu quả hơn. Học viên thuộc bài ngay tại lớp từ 75-95%, học đến đâu sử dụng ngôn ngữ đến đó, không có bài tập về nhà, không áp lực học tập như cách học truyền thống. Cả 3 mô hình lớp học đều được chuẩn hóa bằng công nghệ, đảm bảo tính nhất quán, khoa học và duy trì chất lượng đào tạo theo chuẩn quốc tế.

+ Lớp lecture (học lý thuyết): Ứng dụng CNTT trong thiết kế bài giảng trên hệ thống LMS giúp chuẩn hóa nội dung lý thuyết theo từng module và mục tiêu của mỗi bài học. Toàn bộ bài giảng được thiết kế, quản lý và phân phối và đồng bộ hóa giữa các cơ sở đảm bảo tính nhất quán trong toàn hệ thống. LMS cung cấp kho học liệu số phong phú gồm slide bài giảng, giáo trình giảng dạy, video, audio, tài liệu minh họa, bài tập mẫu được số hóa và đồng bộ hóa theo IELTS, CEFR. Việc số hóa học liệu giúp giáo viên dễ dàng xây dựng các module bài học rõ ràng, mạch lạc, phù hợp với năng lực và mục tiêu đầu ra của mỗi học viên. Hệ thống bài tập, luyện tập, kiểm tra sau mỗi giờ giảng (có tích hợp phần mềm

chống gian lận “take a test”) hỗ trợ giáo viên đánh giá mức độ hiểu bài của học viên ngay trong giờ học. Các dữ liệu này được lưu trữ trên CRM, giúp giáo viên và bộ phận học thuật đánh giá sự tiếp thu của từng học viên, từ đó điều chỉnh lộ trình hoặc tăng cường, điều chỉnh các kỹ năng còn yếu, các kỹ năng học lệch trong lớp coaching 1-1.

+ Lớp Coaching 1-1 (Thực hành 1 thầy 1 trò): Ứng dụng CNTT trong luyện nói và viết

CNTT giúp tối ưu hóa luyện kỹ năng nói và viết bằng cách mở rộng cơ hội tiếp cận với giáo viên, cá nhân hóa việc sửa lỗi và theo dõi sự tiến bộ của học viên. Nhờ phần mềm Zoom học viên có cơ hội được tương tác và học tập với nhiều giáo viên. Việc tiếp xúc với nhiều giọng nói, phong cách giảng dạy và ngữ điệu tiếng Anh khác nhau giúp học viên tăng phản xạ giao tiếp, thích ứng và nâng cao độ chính xác trong kỹ năng nói. Trong Coaching viết, giáo viên sử dụng công cụ trực tuyến để sửa bài trực tiếp, dùng công cụ sửa lỗi để phân tích cấu trúc, ngữ pháp, từ vựng và hướng dẫn học viên lập luận theo tiêu chí chấm bài thi IELTS. Toàn bộ điểm số, nhận xét và hướng dẫn sửa lỗi sai của buổi Coaching 1-1 đều được lưu lại trên CRM, tạo thành hồ sơ học tập điện tử của từng học viên. Hệ thống ghi rõ điểm mạnh, điểm yếu, mức độ cần cải thiện của từng học viên sau mỗi buổi học. Nhờ đó, giáo viên và bộ phận học thuật có thể dễ dàng cải thiện kỹ năng học lệch và điều chỉnh lộ trình, bổ sung kiến thức phù hợp với nhu cầu của học sinh nhằm nâng cao hiệu quả luyện tập và rút ngắn thời gian đạt mục tiêu.

+ Managing: “Bút đen- Bút đỏ” thẩm thấu và ghi nhớ ngay tại lớp. Trọng tâm của mô hình này là phương pháp “Bút đen- bút đỏ”, học viên học bằng “Bút đen” và sửa lỗi bằng “bút đỏ” ngay trong hệ thống. Nội dung học tập gồm 2 phần chính là ghi nhớ 30 từ vựng/giờ và luyện nghe viết chính tả/giờ. Các bài luyện tập được cung cấp trực tiếp trên LMS và kết quả được lưu trữ trên CRM. Nhờ ứng dụng công nghệ, học viên ghi nhớ 75-95% kiến thức ngay tại lớp từ đó rút ngắn thời gian học tập, không phải làm bài tập về nhà và không rơi vào tình trạng quá tải.

*Bảng 1. Bảng so sánh trước và sau ứng dụng CNTT trong mô hình 3:1
Lecture – Coaching 1-1 – Managing tại Hệ thống IELTS 9.0*

Tiêu chí	Trước khi ứng dụng CNTT	Sau khi ứng dụng CNTT
1. Lecture (Học lý thuyết)	- Bài giảng phụ thuộc nhiều vào giáo viên, khó đồng bộ giữa các cơ sở.	- Bài giảng được chuẩn hóa theo module trên LMS.
	- Học viên khó xem lại bài khi cần.	- Học viên truy cập lại bài giảng 24/7. Học mọi lúc, mọi nơi
	- Thiếu hệ thống hóa nội dung theo mục tiêu.	- Hệ thống học liệu quốc tế, thống nhất toàn hệ thống.
2. Coaching 1-1 (Thực hành cá nhân)	- Khó cá nhân hóa từng học viên.	- Luyện tập với nhiều giáo viên nước ngoài 1-1 trực tiếp hoặc qua Zoom, tăng phản xạ ngôn ngữ
	- Giáo viên khó theo dõi tiến bộ chi tiết.	- Buổi học được lưu lại trên CRM/LMS, theo dõi tiến bộ của từng cá nhân theo tuần.
	- Không có dữ liệu lịch sử sửa lỗi.	- Hệ thống ghi điểm mạnh, điểm yếu theo từng buổi coaching
3. Managing (Kiểm soát – thẩm thấu)	- Theo dõi tiến độ thủ công, dễ sai lệch.	- Tracking Card và KPI Dashboard theo dõi tiến độ theo thời gian thực.
	- Không đo lường được mức độ thẩm thấu bài học.	- Đồng hồ đếm ngược hỗ trợ người học tập trung cao độ
	- Thiếu dữ liệu tổng hợp cho nhà quản lý.	- Phương pháp active recall (hồi tưởng) spaced repetition (lặp lại ngắt quãng và flashcards giúp thẩm thấu, thuộc bài bài từ 75–95% ngay trong giờ học
4. Khả năng ghi nhớ bài học	- Học viên dễ quên bài, cần làm nhiều bài tập về nhà.	- Học đến đâu nắm chắc đến đó, thuộc bài ngay tại lớp 75–95%.
5. Hiệu quả giảng dạy	- Chất lượng không đồng đều giữa giáo viên/cơ sở.	- Dữ liệu hóa toàn bộ quy trình → chất lượng đồng bộ, minh bạch.

6. Áp lực học tập	- Học viên dễ căng thẳng, nhiều bài tập về nhà.	- Không cần làm bài tập về nhà, giảm áp lực đáng kể.
7. Tính cá nhân hóa	- Lộ trình học chung, ít phù hợp từng cá nhân.	- Lộ trình học dựa trên dữ liệu đầu vào và tiến độ thật.
8. Kiểm tra – đánh giá	- Kiểm tra trực tiếp, khó giám sát chất lượng.	- Mocktest với phần mềm chống gian lận Take a Test; phân tích tự động, khách quan và minh bạch.

Thứ tư, hệ thống quản lý chất lượng ba chiều (Tracking card, CRM & KPI, Mocktest) cho phép theo dõi, đánh giá và đảm bảo chất lượng đầu ra cho từng học viên một cách minh bạch, khoa học và thực tế.

+ Tracking card- Thẻ theo dõi lộ trình học cá nhân hóa bao gồm mục tiêu, nội dung đã hoàn thành, điểm mạnh, điểm yếu và điều chỉnh lộ trình tiếp theo.

+ CRM và KPI quản lý toàn bộ dữ liệu học tập của học viên như điểm danh, kết quả của từng buổi học, tiến độ theo ngày, theo tuần

+ Mocktest – Take a test: Hệ thống thi thử hàng tuần có tích hợp phần mềm chống gian lận có thể lường sự tiến bộ của học viên theo tuần, điều chỉnh các kỹ năng học lệch, rèn luyện tâm lý và áp lực trước kỳ thi thật. Nhờ ứng dụng CNTT trong việc quản lý chất lượng, Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 đã giúp cho hàng nghìn học viên phát triển toàn diện, đồng đều 4 kỹ năng Nghe, Nói, Đọc, Viết và đạt mục tiêu IELTS từ 6.5-9.0 chỉ sau 6 -12 tháng. Tiết kiệm 5-7 lần thời gian và chi phí so với cách học truyền thống.

2.3.2. Những hạn chế trong ứng dụng CNTT tại Hệ thống Trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0

Mặc dù việc ứng dụng CNTT đã mang lại nhiều lợi ích trong quản lý và nâng cao chất lượng đào tạo. Quá trình triển khai tại Hệ thống trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 vẫn tồn tại một số hạn chế sau:

+ Khối lượng dữ liệu lớn đòi hỏi độ ngũ quản lý kỹ thuật chuyên trách, chi phí duy trì hệ thống cao, quy trình kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt

+ Việc sử dụng các nền tảng CNTT hiện đại đòi hỏi giáo viên phải có trình độ đồng đều, được trang bị năng lực số và có khả năng xử lý dữ liệu số hóa.

+ Yêu cầu bảo mật thông tin cao do một số rủi ro có thể phát sinh như truy cập trái phép, rò rỉ dữ liệu hay tấn công mạng, đòi hỏi trung tâm phải trang bị thêm hệ thống tường lửa, mã hóa dữ liệu và trang bị hệ thống sao lưu định kỳ.

+ Hệ thống công nghệ cần phải được nâng cấp theo thời gian do sự thay đổi liên tục của các nền tảng công nghệ, nâng cấp theo sự phát triển của xã hội,... đòi hỏi chi phí và thời gian bảo trì.

+ Chi phí đầu tư lớn để xây dựng các hệ thống phần mềm đồng bộ như phần mềm quản lý CRM, phần mềm chống gian lận (Take a test), hệ thống lưu trữ đám mây, đường truyền internet ổn định, băng thông lớn, máy chủ, máy tính cho lớp học, thuê bao Zoom bản quyền,... Và các chi phí bảo trì, nâng cấp trong quá trình vận hành đòi hỏi sự đầu tư đồng bộ về cơ sở hạ tầng công nghệ, năng lực số của giáo viên và nhân sự kỹ thuật chất lượng cao. Đây là một thách thức không nhỏ đối với các trung tâm nhỏ, mới triển khai.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy, Hệ thống Trung tâm tiếng Anh IELTS 9.0 đang đứng trước cả cơ hội và thách thức trong tiến trình chuyển đổi số. Cơ hội đến từ việc chuẩn hóa CNTT vào các mô hình Lecture – Coaching 1-1 – Managing đã giúp tối ưu hóa quá trình học tập, nâng cao mức độ thâm thấu kiến thức, giảm áp lực học tập và tăng tốc độ tiến bộ của người học. Bên cạnh đó, Hệ thống quản lý chất lượng ba chiều (Tracking Card – CRM & KPI – Mocktest) cũng góp phần không nhỏ để đảm bảo tính minh bạch, khách quan và đo lường chính xác sự tiến bộ của từng học viên, từ đó hỗ trợ việc điều chỉnh lộ trình học tập theo dữ liệu thực.

Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả tích cực, quá trình ứng dụng CNTT vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định, đòi hỏi hệ thống giải pháp đồng bộ để khắc phục. thông qua việc bồi dưỡng năng lực công nghệ cho giáo viên, nhân viên và cán bộ kỹ thuật, đầu tư hạ tầng, nâng cấp hệ thống và chuẩn hóa quy trình vận hành. Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng việc ứng dụng CNTT không chỉ giúp nâng cao chất lượng dạy học tiếng Anh mà còn góp phần xây dựng mô hình đào tạo hiện đại, minh bạch và bền vững. Mô hình này có thể được xem như gợi ý hữu ích cho các cơ sở đào tạo ngoại ngữ ngoài công lập đang

trong quá trình chuyển đổi số, hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo ngoại ngữ hướng theo chuẩn quốc tế, đáp ứng yêu cầu hội nhập toàn cầu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ertmer Dexter, University of Virginia. (2023). *The impact of echnology integration on Educational leadership practices and school improvement effort*
2. OECD. (2020). *Education in the Digital Age: Healthy and Happy Children*. OECD Publishing.
3. Selwyn, N. (2019). *Should Robots Replace Teachers? AI and the Future of Education*. Polity Press.
4. UNESCO. (2022). *Reimagining Education: The Role of Digital Technologies in Quality Learning*. UNESCO Publishing.
5. UNESCO. (2019). *ICT Competency Framework for Teachers: Version 3*. UNESCO.
6. Zoom Video Communications Inc. (2022). *Zoom for Education: Technical and Pedagogical Guide*. Zoom Documentation.
7. Lương Đình Hải (2023) *Chuyển đổi số trong giáo dục giai đoạn 2020-2022 nghiên cứu trắc lượng khoa học*
8. Nguyễn Hoài Phương, Nguyễn Huy Khôi (2023). *Ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy học*. Tạp chí Khoa học Giáo dục, 168(3), 12–20.
9. Ban Chấp hành Trung ương. (2013). *Nghị quyết 29-NQ/TW về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo*.
10. Ban Chấp hành Trung ương. (2024). *Kết luận 91-KL/TW về định hướng đưa tiếng Anh trở thành ngôn ngữ thứ hai trong hệ thống giáo dục quốc dân*.
11. Thủ tướng Chính phủ. (2022). *Quyết định 131/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình chuyển đổi số ngành Giáo dục và Đào tạo*.
12. Cao Thị Xuân Liên (2021). *Thực trạng sử dụng hệ thống quản lý học tập trong dạy học trực tuyến tại khoa tiếng Anh, trường đại học ngoại ngữ, đại học Huế*
13. Nguyễn Đức Chính. (2018). *Quản lý chất lượng giáo dục dựa trên dữ liệu*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
14. Nguyễn Tân Đại. (2023). *Dạy học ngoại ngữ trong thời đại số: Cơ hội và thách thức*.
15. IELTS 9.0 Vietnam. (2024). www.ieltsniner.edu.vn

APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN MANAGING THE QUALITY OF ENGLISH TEACHING AND LEARNING AT THE IELTS 9.0 REVIEW CENTER

Abstract: *The article focuses on examining the current application of information technology (IT) in quality management activities at the IELTS 9.0 Review Center- a standardized international training model transferred from the Philippines, which integrates various digital platforms such as CRM, LMS, Zoom, Take a Test, Tracking Card, and KPI to monitor training quality.*

The study reveals that IT applications play an important role in standardizing training procedures, enhancing transparency in assessment, expanding learning accessibility, and improving training quality in accordance with international standards. It also identifies several challenges in the implementation process, including disparities in teachers' digital competence, system upgrade requirements, and data security concerns. Based on these researches, the article proposes a set of solutions such as improving teachers' digital literacy, developing a unified digital management structure, and applying AI in data analysis. The study offers practical implications for language centers undergoing digital transformation and contributes to building an effective and sustainable English language teaching quality management model aligned with international standards.

Keywords: *Information technology; digital transformation; CRM; English language teaching; sustainable education; IELTS9.0; LMS; digital competence; educational development; quality management.*