**Quản lý trung tâm anh ngữ**

**I. Tổng quan**

**1. Giới thiệu đề tài**

Hàng năm, các trung tâm anh ngữ thường xuyên mở các lớp luyện thi, tổ chức thi và cấp các chứng chỉ ngoại ngữ cho hàng ngàn học viên mỗi năm. Các ngôn ngữ được đào tạo ở các trung tâm rất đa dạng và có nhiều trình độ khác nhau. Số lượng nhân viên, giảng viên làm việc tại trung tâm cũng rất nhiều. Do vậy, cần một hệ thống tin học hữu ích để trung tâm được quản lý một cách hiệu quả hơn.

Số lượng học viên đăng ký học ở trung tâm là rất lớn, các thông tin về số báo danh, điểm thi cần phải được lưu trữ một cách chính xác, tránh gây ra những sai sót, tránh gây ra những sai sót, ảnh hưởng đến kết quả học và thi của học viên. Ngoài ra, cần phải lưu trữ lại toàn bộ hồ sơ của các học viên đã được cấp chứng chỉ tại trung tâm. Tóm lại, số lượng thông tin mà trung tâm cần xử lý là rất lớn và nhu cầu tin học hóa là rất cần thiết, không những chỉ để lưu trữ dữ liệu một cách hiệu quả mà còn có thể dễ dàng thao tác, cập nhật, chỉnh sửa.

**2. Khảo sát hệ thống - Phân tích hiện trạng**

Quản lý trung tâm anh ngữ bao gồm các chủ đề: quản lý giáo viên, quản lý học viên, quản lý học phí, quản lý đăng ký học, quản lý kỳ thi, quản lý lớp học, quản lý điểm, quản lý tài nguyên.

Các câu hỏi khảo sát cho các chủ đề:

- Quản lý giáo viên:

1. Giáo viên giảng dạy ở đây đều là giáo viên chính thức?

2. Nếu có giáo viên giảng dạy không chính thức thì được quản lý riêng hay chung với giáo viên dạy chính thức?

3. Cần phải lưu lại những thông tin nào của giáo viên chính thức, giáo viên không chính thức?

4. Thời khóa biểu giảng dạy của giáo viên có cố định hay không?

5. Có phân cấp trình độ giáo viên không? (Giáo viên dạy giỏi, khá hay trung bình).

6. Có kiểm tra trình độ giáo viên qua từng đợt để xếp loại?

7. Nếu có thì kiểm tra đánh giá dưới hình thức nào?

- Quản lý học viên:

1. Học viên ở đây thường rơi vào độ tuổi bao nhiêu?

2. Tất cả học viên ở đây đều là học viên chính thức?

3. Nếu không phải là học viên chính thức thì có được xếp chung với học viên học chính thức hay không?

4. Học viên chính thức được quản lý riêng hay quản lý chung với học viên không chính thức?

5. Những thông tin nào của học viên cần được lưu lại để quản lý?

6. Những thông tin của học viên chính thức với học viên không chính thức có khác gì nhau?

7. Cần phải lưu lại thông tin học viên khi học viên đó không còn học ở trung tâm nữa không? (Nghĩa là học viên đó đã hoàn thành khóa học)

8. Thời khóa biểu của học viên là cố định hay không cố định?

9. Phân loại học viên hay không? (Học viên xuất sắc, giỏi, khá, trung bình, yếu)

- Quản lý học phí:

1. Học phí của trung tâm có được thông tin đầy đủ tới học viên?

2. Học phí được đóng theo hình thức nào?

3. Có các chương trình giảm học phí không?

4. Thời gian ra hạn đóng học phí của trung tâm?

5. Có phải nộp trước một ít học phí khi đăng ký học không?

6. Hình thức thông báo đóng học phí đến học viên?

7. Trung tâm có cho nợ học phí không? Nếu có thì là bao nhiêu phần trăm?

8. Hình thức quản lý đóng học phí của trung tâm là gì?

9. Học phí được đóng theo từng khóa học hay theo lớp học?

10. Học phí được đóng thời gian nào trong ngày hay linh hoạt?

11. Trung tâm xử lý như thế nào nếu học viên quá hạn đóng học phí?

12. Trung tâm tổng kết thu học phí như thế nào?

- Quản lý đăng ký học:

1. Học viên đăng ký học theo hình thức nào? (Đăng ký trực tiếp tại trung tâm, đăng ký online, …)

2. Trung tâm quản lý danh sách đăng ký học theo hình thức nào?

3. Có bảng đăng ký sẵn cho học viên điền vào hay không?

4. Nếu trung tâm quản lý học viên bằng danh sách trên máy tính thì có các tiện ích tìm kiếm học viên đã đăng ký một cách nhanh chóng hay không?

5. Trung tâm có sử dụng phần mềm nào để quản lý đăng ký học của học viên hay không?

6. Danh sách học viên mới đăng ký được sắp xếp theo lớp học hay theo khóa học?

7. Làm sao để biết được học viên đó đã học một lớp hay một khóa học của trung tâm trước đây?

8. Có các hình thức nào để học viên có thể đăng ký nhanh chóng vào lớp mình đã chọn không?

9. Những loại thông tin nào của học viên cần được lưu khi học viên đăng ký học?

10. Học viên có thể đăng ký học vào những khoảng thời gian nào trong ngày?

11. Bằng cách nào để thông báo các lớp học hay khóa học sắp được mở tới học viên?

12. Có nhân viên theo dõi sự thay đổi liên tục của việc đăng ký học hay không?

13. Có xảy ra sự ùn tắc khi học viên đăng ký học tại trung tâm bao giờ chưa?

14. Có gửi danh sách lớp học đã đăng ký cho học viên được biết không?

15. Có kiểm tra trình độ học viên có đủ tiêu chuẩn để học vào lớp đó hay không? Nếu có thì hình thức kiểm tra là gì?

16. Học viên cần phải chuẩn bị những gì cho việc đăng ký học của mình?

17. Mỗi lần mở lớp thường thì số lượng học viên đăng ký là bao nhiêu?

18. Hình thức tổng kết danh sách học viên đã đăng ký? Có sự liên kết nào với quản lý đóng học phí hay không?

19. Có tổ chức đăng ký riêng cho các học viên đã học tại trung tâm ở các lớp học hay khóa học trước đó không?

- Quản lý kỳ thi:

1. Trung tâm có tổ chức thi kiểm tra đầu vào cho các học viên mới hay không? Nếu có thì hình thức như thế nào? Có cần tách biệt so với các đợt thi khác trong khóa học?

2. Trung tâm tổ chức mấy đợt thi trong một khóa học?

3. Tất cả các học viên đều được tham gia kỳ thi hay cần phải đáp ứng đủ kiện nào của trung tâm hay không? Chỉ tiêu để lập danh sách các học viên tham gia kỳ thi?

4. Tổ chức học viên theo lớp học hay theo thứ tự alphabet trong cùng một khóa học?

5. Trung tâm tổ chức các kỹ năng ( nghe, nói, đọc viết) thành các bài thi riêng hay có kết hợp giữa các kỹ năng với nhau trong một bài thi?

6. Khi lưu lại thông tin kỳ thi cần lưu những gì? ( Phòng, ngày thi, ca thi, giáo viên coi thi, danh sách học viên, bài thi)

- Quản lý lớp học:

1. Trung tâm có bao nhiêu phòng học?

2. Trung tâm có bao nhiêu lớp học?

3. Số lượng học viên trong một lớp học?

4. Có điểm danh số lượng học viên mỗi buổi học hay không?

5. Một ngày học chia ra bao nhiêu ca? (Cụ thể cho từng buổi sáng, chiều, tối)

6. Mỗi ca học diễn ra trong bao lâu?

7. Thời gian bắt đầu mỗi ca học?

8. Một khóa học diễn ra trong bao lâu?

9. Hình thức phân chia các khóa học của trung tâm?

10. Trung tâm có mở hoạt động ngoại khóa cho các lớp hay không?

- Quản lý điểm

1. Hình thức lưu điểm như thế nào? (Giấy hay máy tính)

2. Lưu những cột điểm nào? (Giữa kì, cuối kì, xếp lớp,…)

3. Điểm có được chỉnh sửa lại không?

4. Bao lâu thì cập nhật điểm một lần?

5. Học viên muốn xem điểm thì xem như thế nào?

6. Lưu trữ điểm theo danh sách lớp hay là theo từng học viên?

7. Thời hạn lưu trữ điểm của học viên trong bao lâu? (Mãi mãi hay khi học viên không còn học nữa)

- Quản lý tài nguyên:

1. Trung tâm đang sử dụng những loại máy móc gì để phục vụ cho việc giảng dạy cũng như quản lý học viên?

2. Trung tâm đang sử dụng hệ điều hành nào?

3. Trung tâm có sử dụng phần mềm nào cho việc quản lý học viên chưa?

4. Hệ thống cũ có gặp vấn đề gì không? Nếu rõ những vấn đề ?

5. Trung tâm có bộ phận IT không? Nếu có thì trình độ của họ là gì?

6. Trung tâm có sẵn sàng thay đổi hệ thống mới không?

7. Cơ sở hạ tầng hệ thống của trung tâm có thể đáp ứng là gì?