

CHUYÊN ĐỀ 6.

XÂY DỰNG HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Người biên soạn: Nguyễn Đức Chính ¹, Phạm Văn Tuấn ²,

¹ Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long, 149 Giảng Võ, Đống Đa, Hà Nội
Email: nguyenducchinhdhgd@gmail.com

² Trường đại học Bách khoa Đà Nẵng, địa chỉ: Email: pvtuan@dut.edu.vn

MỤC TIÊU

Nâng cao năng lực xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cơ sở giáo dục đại học.

CHUẨN ĐẦU RA

Sau khi học xong chuyên đề, người học có thể:

CDR 1: Giải thích được khái niệm chất lượng, chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

CDR 2: Giải thích được khái niệm bảo đảm chất lượng, bảo đảm chất lượng bên trong CSGD ĐH, mục đích, ý nghĩa, vai trò của các bộ chuẩn chất lượng trong việc xây dựng hệ thống BDCL bên trong CSGD ĐH.

CDR 3: Phân tích được hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong CSGD ĐH.

CDR 4: Thiết kế và tổ chức xây dựng được hệ thống BDCL bên trong CSGD ĐH trên cơ sở các bộ chuẩn chất lượng, bao gồm: phân hệ BDCL chiến lược, phân hệ BDCL hệ thống, phân hệ BDCL các hoạt động chức năng (trong đó có BDCL CTĐT) và phân hệ BDCL kết quả.

CDR 5: Sử dụng được các kĩ thuật đánh giá hệ thống BDCL bên trong CSGD ĐH để công nhận đạt chuẩn chất lượng, góp ý hoàn thiện hệ thống và cải tiến cách vận hành hệ thống nhằm nâng cao chất lượng CSGD ĐH.

NỘI DUNG

I. KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG, CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

1.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng là sự trùng khớp với mục tiêu (quality as fitness for purpose)

Đây là định nghĩa chung nhất về khái niệm chất lượng

1.2. Chất lượng giáo dục

Định nghĩa chất lượng trong giáo dục lại là công việc khó khăn, vì giáo dục có liên quan đến sự tồn tại và phát triển của xã hội loài người. Sản phẩm công nghiệp là loại hàng hoá đã được làm xong, sử dụng hay không sử dụng sản phẩm đó là quyền của mỗi người, và không ai làm gì được hơn nữa vì công việc đã kết thúc. Giáo dục không phải là loại sản phẩm đã được làm xong, ngay cả khi bạn đã tốt nghiệp. Những người đó vẫn đang trong quá trình trưởng thành. Giáo dục chỉ giúp con người bộc lộ những thiên hướng của cá nhân để nuôi dưỡng nó, phát triển nó cho tới hơi thở cuối cùng, một quá trình đi theo con người trong suốt cả đời người. Cuộc đời của con người là một cuộc hành trình để học, để phát triển và để thành người. Giáo dục luôn hỗ trợ cho quá trình đó, chính vì vậy, chất lượng giáo dục luôn là vấn đề của mọi thời đại.

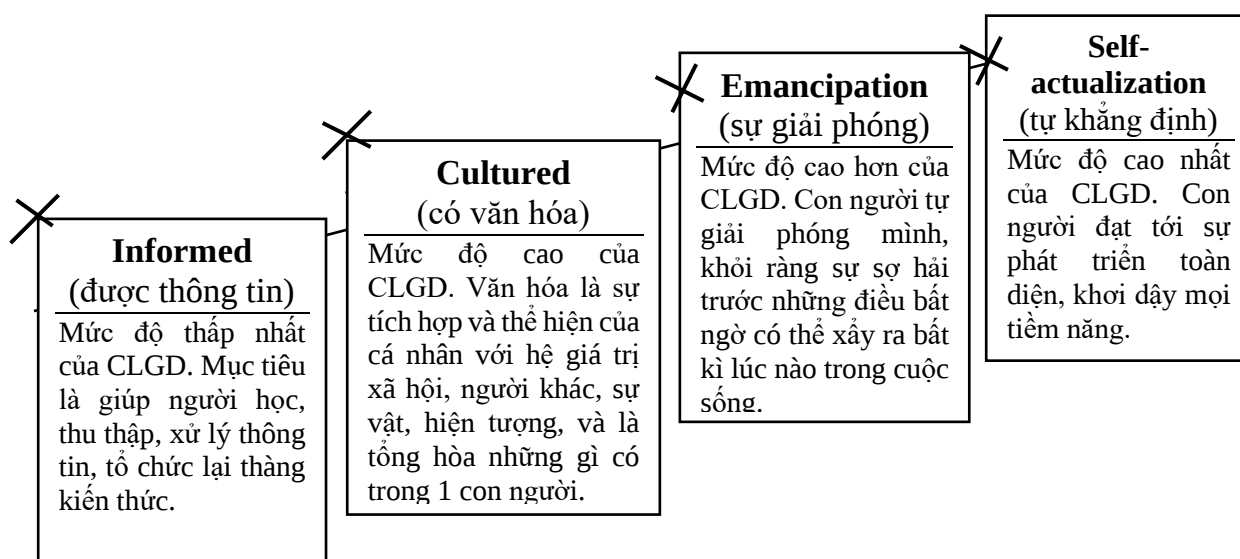
Giáo dục là một hoạt động hướng đích rõ rệt. Do vậy, chất lượng giáo dục đều hướng tới các mục đích sau:

- Sự xuất sắc trong giáo dục (Petes and Waterman, 1982).
- Giá trị gia tăng trong giáo dục (Feigenbaum, 1983).
- Trùng khớp của kết quả đầu ra của giáo dục với các mục tiêu; yêu cầu đã hoạch định (Crosby, 1979, Gilmore, 1974).
- Không có sai sót trong quá trình giáo dục (Crosby, 1979).
- Đáp ứng hoặc một quá trình kỳ vọng của khách hàng trong giáo dục (Parasuraman, 1985).

Theo Jeymour (1992), đáp ứng hoặc vượt quá nhu cầu của khách hàng, cải tiến liên tục, sự lãnh đạo, sự phát triển nguồn nhân lực trong hệ thống, hạn chế sự e dè, thừa nhận những thành tựu, làm việc theo đội, giải quyết vấn đề một cách hệ thống là những nguyên tắc chất lượng trong giáo dục.

Giáo dục là một hoạt động hướng đích, do vậy, chất lượng giáo dục phụ thuộc nhiều vào mục tiêu của giáo dục. Liệu có thể xác định được chúng ta cần loại sản phẩm nào? Nếu chúng ta cần một kỹ sư, chúng ta sẽ xác định một loạt những kiến thức, kỹ năng, năng lực mà một kỹ sư giỏi có thể có. Nhưng người kỹ sư đó còn có thể là người chồng/vợ, cha/mẹ, là thành viên của một hệ thống chính trị - xã hội nhất định. Một nền giáo dục có chất lượng phải bao quát cả những mục tiêu cá nhân trong bối cảnh rộng lớn của cả xã hội.

Một số tác giả có đề cập tới các cấp độ trong chất lượng giáo dục, mà Mukhopadhyay 1999 - Ấn Độ gọi là bảng phân loại trình độ giáo dục (Taxonomy of educatedness).



Hình 1: Phân loại trình độ giáo dục

Theo bảng phân loại này, chất lượng giáo dục được chia thành 4 mức: có trình độ học vấn nhất định (Informed), có văn hoá (Cultured), sự giải phóng (Emancipation), và tự khẳng định (Self-actualization).

Có trình độ học vấn là mức độ thấp nhất của chất lượng giáo dục. Thông qua quá trình giáo dục chính thức hoặc không chính thức, con người thu nhận các loại thông tin, xử lý nó và tổ chức lại thành kiến thức cho bản thân. Vậy là mục tiêu đầu tiên của giáo dục là giúp người học thu thập, xử lý thông tin, tổ chức lại thành kiến thức ở một trình độ học vấn nhất định.

Có văn hoá (Cultured) - Mức độ tiếp theo của chất lượng giáo dục – là có văn hoá. Văn hoá là sự tích hợp giữa phẩm chất cá nhân được phát triển đầy đủ với hệ giá trị của xã hội. Văn hoá là sự thể hiện của một cá thể trong cách ứng xử với bản thân, với người khác với những sự vật, hiện tượng diễn ra trong cuộc sống. Văn hoá là tổng hoà những gì có trong một con người, bao gồm trình độ học vấn, thái độ, niềm tin... và được thể hiện thông qua hành vi trong mối quan hệ với xã hội, với thiên nhiên và với bản thân.

Sự giải phóng (Emancipation) - Mức cao hơn trong chất lượng của giáo dục là sự giải phóng. Khi con người vượt qua được chính bản thân mình, thoát khỏi mọi ràng buộc của định kiến, làm chủ được bản thân trước những thay đổi to lớn của cuộc sống. Đây chính là con người đã tự giải phóng mình khỏi sự sợ hãi trước những điều bất ngờ có thể xảy ra bất kỳ lúc nào trong cuộc sống.

Tự khẳng định (Self-actualization) - Là mức cao nhất trong chất lượng giáo dục, khi con người đạt tới sự phát triển toàn diện, khơi dậy mọi tiềm năng, vượt qua mọi thử thách để tự khẳng định mình

1.3. Chất lượng giáo dục đại học, cơ sở giáo dục đại học

1.3.1. Chất lượng GD ĐH;

Tuyên bố thế giới về giáo dục đại học trong thế kỷ 21: Tầm nhìn và hành động (tháng 10 năm 1998), Điều 11, xem chất lượng trong giáo dục đại học là “Một khái niệm đa chiều, bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động, giảng dạy và chương trình đào tạo, nghiên cứu và học bổng, nhân viên, sinh viên, cơ sở vật chất, thiết bị, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Tự đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài được thực hiện công khai bởi các chuyên gia độc lập, nếu có thể với chuyên gia quốc tế là những hoạt động rất quan trọng để nâng cao chất lượng”

Một vài quan điểm về chất lượng giáo dục đại học

a) Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu.

Cách tiếp cận khái niệm chất lượng được đa số các nhà hoạch định chính sách và quản lý giáo dục đại học, kể cả tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế (INQAAHE - International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education) sử dụng là tính phù hợp với mục tiêu - hay đạt được các mục đích đề ra trước đó. Những người ủng hộ cách tiếp cận này cho rằng chất lượng không có ý nghĩa gì nếu không gắn với mục đích của sản phẩm hay dịch vụ đó. Chất lượng được đánh giá bởi mức độ mà sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng được mục đích đã tuyên bố của nó.

Cách tiếp cận này cho phép cung cấp một hình mẫu để xác định các tiêu chí mà một sản phẩm hay dịch vụ cần có. Đó là một khái niệm động, phát triển theo thời gian, tùy thuộc vào sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước và tùy thuộc vào đặc thù của từng loại trường và có thể sử dụng để phân tích chất lượng giáo dục đại học ở các cấp độ khác nhau. Ví dụ, nếu mục đích của giáo dục đại học là cung cấp nguồn lao động được đào tạo cho xã hội thì chất lượng ở đây sẽ được xem là mức độ đáp ứng của sinh viên tốt nghiệp đối với thị trường lao động cả về số lượng và loại hình.

Còn nếu để xét chất lượng về một khoá học nào đó thì chất lượng sẽ được xem xét trên góc độ là khối lượng, kiến thức, kỹ năng, mà khoá học đã cung cấp, mức độ nắm, sử dụng các kiến thức và kỹ năng của sinh viên sau khoá học v.v....

Nhược điểm của cách tiếp cận này là rất khó xác định mục tiêu của giáo dục đại học trong từng thời kỳ và cụ thể hoá nó cho từng khối trường, từng trường cụ thể, thậm chí cho từng khoa, hay khoá đào tạo.

Hơn nữa giáo dục đại học có thể có nhiều mục đích, một số mục đích cụ thể có thể xung đột với nhau (như giữa yêu cầu tăng quy mô và nâng cao chất lượng), và trong trường hợp đó cũng khó có thể đánh giá chất lượng của một trường đại học.

b) Chất lượng là hiệu quả của việc đạt mục tiêu của trường đại học

Đây là một phiên bản của cách tiếp cận trên. Theo cách hiểu này, một trường đại học có chất lượng cao là trường tuyên bố rõ ràng sứ mạng (mục đích) của mình và đạt được mục đích đó một cách hiệu quả và hiệu suất nhất. Cách tiếp cận này cho phép các trường tự quyết định các tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu đào tạo của trường mình. Thông qua kiểm tra, thanh tra chất lượng các tổ chức hữu quan sẽ xem xét, đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng của trường đó có khả năng giúp nhà trường hoàn thành sứ mạng một cách hiệu quả và hiệu suất cao nhất không. Mô hình này đặc biệt quan trọng đối với các trường có nguồn lực hạn chế, giúp các nhà quản lý có được cơ chế sử dụng hợp lý, an toàn những nguồn lực của mình để đạt tới mục tiêu đã định từ trước một cách hiệu quả nhất.

c) Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (sinh viên, người sử dụng lao động được đào tạo)

Trong 20 năm gần đây người ta không chỉ nói tới việc sản phẩm phải phù hợp với các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn cho trước, mà còn nói tới sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng sản phẩm đó. Vì vậy khi thiết kế một sản phẩm hay dịch vụ, yếu tố quyết định là xác định nhu cầu của khách hàng, để sản phẩm có được những đặc tính mà khách hàng mong muốn với giá cả mà họ sẽ hài lòng trả.

Trong giáo dục đại học, định nghĩa này gây ra một số khó khăn trong việc xác định khái niệm khách hàng. Ai là khách hàng trong giáo dục đại học? Đó là sinh viên (người sử dụng dịch vụ như thư viện, ký túc xá, phòng thí nghiệm v.v...) hay là chính phủ, các doanh nghiệp (người trả tiền cho các dịch vụ đó) hay đó là cán bộ giảng dạy, cha mẹ sinh viên v.v.... Hơn nữa khi xác định sinh viên là khách hàng trong giáo dục đại học, lại nảy sinh thêm khó khăn mới là liệu sinh viên có khả năng xác định được nhu cầu đích thực, dài hạn của họ hay không? Liệu các nhà quản lý có phân biệt được đâu là nhu cầu còn đâu là ý thích nhất thời của họ?

1.3.2. Chất lượng một cơ sở giáo dục.

Chất lượng của cơ sở giáo dục đại học là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước. (TT 12)

Chất lượng một cơ sở giáo dục được công nhận khi đạt các tiêu chuẩn chất lượng.

Cách tiếp cận chất lượng từ góc độ tiêu chuẩn hay các thông số kỹ thuật có nguồn gốc từ ý niệm kiểm soát, đo lường, đánh giá chất lượng trong các ngành sản xuất và dịch vụ. Trong bối cảnh này tiêu chuẩn được xem là công cụ đo lường, hoặc bộ thước đo - một phương tiện trung gian để miêu tả những đặc tính cần có của một sản phẩm hay dịch vụ. Chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ được đo bằng sự phù hợp của nó với các thông số hay tiêu chuẩn được qui định trước đó.

Trong giáo dục và đào tạo với “sản phẩm” rất đặc thù là nguồn nhân lực được đào tạo, khó có thể xác định những tiêu chuẩn hay thông số kỹ thuật cụ thể cho từng sản phẩm. Do vậy để giúp các cơ sở GD ĐH cũng như các tổ chức và cá nhân phấn đấu đạt chuẩn, các chuyên gia đã xây dựng các bộ tiêu chuẩn cho các cơ sở giáo dục, các chương trình đào tạo. Bộ chuẩn là cơ sở để các trường ĐH, CĐ xây dựng và vận hành hệ thống BDCL bên trong, kết hợp với hệ thống quản lý hiện hành. Đây là yếu tố quyết định để cơ sở giáo dục được công nhận đạt chuẩn, tức là có chất lượng.

“Hệ thống quản lý quyết định chất lượng sản phẩm và dịch vụ” (ISO 9000-2018)

II. BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC, BỘ CHUẨN CHẤT LƯỢNG VÀ VAI TRÒ CỦA NÓ TRONG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO

DỤC ĐẠI HỌC

2.1. Bảo đảm chất lượng (QA) trong giáo dục đại học

Khái niệm

“ Bảo đảm chất lượng 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 toàn bộ sản phẩm sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng” (TCVN 5814).

Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học (GDĐH) là quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách, cơ chế, tiêu chuẩn, **quy trình**, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng GDĐH (*Luật GD ĐH sửa đổi*)

Bảo đảm chất lượng giáo dục bao gồm BDCL bên trong và BDCL bên ngoài.

Khác với kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là quá trình xảy ra trước và trong suốt quá trình đào tạo. Mỗi quan tâm của nó là phòng ngừa những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên và trong cả quá trình. Tiêu chuẩn chất lượng của sản phẩm GDĐH được thiết kế trong quá trình đào tạo từ khâu đầu đến khâu cuối theo những chuẩn nghiêm ngặt, đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào và được đảm bảo bằng một hệ thống các qui trình hướng dẫn, hỗ trợ, giám sát, đánh giá toàn bộ hoạt động trong trường được qui định trong bộ chuẩn chất lượng. Trong hệ thống BDCL, sự tham gia được uỷ quyền vì BDCL chủ yếu là trách nhiệm của người trực tiếp thực hiện các công việc của mình trong quá trình đào tạo.

Để thiết lập, thực hiện, duy trì và nâng cao chất lượng trong GDĐH, CSGD cần phải xây dựng một hệ thống ĐBCL chặt chẽ.

Báo cáo khu vực châu Á và Thái Bình Dương (UNESCO, 2003) xác định ĐBCL trong GDĐH là quy trình quản lý và đánh giá có hệ thống để giám sát hiệu suất của các tổ chức GDĐH.

Theo AUN-QA hệ thống ĐBCL bên trong (IQA) là tổng thể các nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và nâng cao chất lượng cũng như các tiêu chuẩn giảng dạy, trải nghiệm học tập, nghiên cứu và dịch vụ cộng đồng. Đây là một hệ thống mà các cơ chế ĐBCL hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng trong GDĐH.

Bảo đảm chất lượng bên trong giúp cơ sở giáo dục xây dựng được chính sách cơ chế phù hợp để đảm bảo đáp ứng các mục tiêu và các tiêu chuẩn chất lượng cho cơ sở giáo dục hay chương trình đào tạo.

Để thiết lập, duy trì chất lượng và cải tiến liên tục, các trường đại học cần xây dựng và vận hành các hệ thống ĐBCL hiệu quả và cũng như đối sánh kinh nghiệm thực tiễn để đạt được các thành quả trong giáo dục. (AUN- QA)

Nhiều tác giả xét trên phương diện quản lý khẳng định chất lượng một CSGD được xác định bởi các hoạt động BDCL trên cơ sở các bộ chuẩn. Theo các tác giả, chất lượng một CSGD không hiện diện như chính bản thân nó, mà chỉ xuất hiện như những điều kiện đảm bảo chất lượng. Người quản lý có nhiệm vụ nhận diện được những điều kiện này và có các biện pháp quản lý (các thủ tục, qui trình BDCL bên trong) , tác động để các điều kiện đó tạo ra chất lượng của dịch vụ mà cơ sở đó cung cấp.

Để đánh giá và duy trì hệ thống BDCL, sự can thiệp của bên ngoài được xem là bộ phận cấu thành quan trọng không thể thiếu. (Bảo đảm chất lượng bên ngoài. EQA) thông qua các hình thức phổ biến như *Thanh tra chất lượng (Quality Inspection)* và *Kiểm định chất lượng (Quality Accreditation)*.

2.2. Các mô hình bảo đảm chất lượng giáo dục phổ biến

Theo Nguyễn Hữu Cương do có nhiều cách hiểu khác nhau về chất lượng, nên định nghĩa về ĐBCL cũng rất đa dạng. Với quan niệm chất lượng là sự trùng khớp với mục tiêu, Woodhouse cho rằng ĐBCL là “các hệ thống, chính sách, thủ tục, quy trình, hành động và thái độ được cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ sở giáo dục xác định, xây dựng và triển khai nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng”.

Theo một tài liệu do UNESCO ấn hành thì ĐBCL là một thuật ngữ đề cập đến một quy trình đánh giá liên tục (bao gồm đánh giá, giám sát, đảm bảo, duy trì và nâng cao) chất lượng của một hệ thống GDĐH, các cơ sở giáo dục và CTĐT.

Ngoài ra, theo Wilger (1997) thì ĐBCL là một quá trình phức hợp mà qua đó trường đại học đảm bảo rằng chất lượng của các quy trình giáo dục được duy trì theo những tiêu chuẩn đã đề ra. Thông qua các hoạt động ĐBCL, trường đại học có thể làm hài lòng chính nhà trường, sinh viên và những đối tượng khác ngoài nhà trường.

Qua các định nghĩa trên, chúng ta có thể thấy những đặc điểm chính của ĐBCL là: *thứ nhất*, ĐBCL tập trung vào quy trình, để từ đó khẳng định với cả những đối tượng bên trong và bên ngoài nhà trường rằng nhà trường có các quy trình để tạo ra sản phẩm có chất lượng cao; *thứ hai*, ĐBCL tập trung vào chức năng giải trình và cải tiến chất lượng; *thứ ba*, ĐBCL là một quá trình liên tục và thống nhất dựa trên các tiêu chí đánh giá và thông tin phản hồi.

Khi nói đến ĐBCL, người ta thường nhắc đến 2 khái niệm ĐBCL bên trong hay còn gọi là ĐBCL nội bộ (internal quality assurance - IQA) và ĐBCL bên ngoài (external quality assurance - EQA). Đảm bảo chất lượng bên trong liên quan đến các chính sách và cơ chế của mỗi cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo để đảm bảo rằng cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo đó thực hiện được các mục tiêu cũng như là các tiêu chuẩn áp dụng cho GDĐH nói chung hoặc cho các lĩnh vực nghề nghiệp nói riêng. Đảm bảo chất lượng bên ngoài liên quan đến các hoạt động của một đơn vị bên ngoài nhà trường, đó có thể là một tổ chức KĐCL, đánh giá hoạt động của trường hoặc các CTĐT để quyết định liệu trường hoặc các CTĐT có đáp ứng các tiêu chuẩn đã thống nhất từ trước hay không. Các chuyên gia cũng cho rằng không nên xem ĐBCL bên trong và ĐBCL bên ngoài là đối lập hoặc mâu thuẫn với nhau. Ngược lại, chúng luôn tồn tại cùng với nhau. Đảm bảo chất lượng bên ngoài nên hỗ trợ và khuyến khích đảm bảo chất lượng bên trong.

Có nhiều mô hình hoặc cách tiếp cận ĐBCL trong GDĐH. Trong đó, ba mô hình phổ biến nhất hiện nay là ***kiểm định chất lượng, đánh giá chất lượng và kiểm toán chất lượng***.

2.2.1. Kiểm định chất lượng giáo dục (ĐBCL bên ngoài)

Kiểm định chất lượng (KĐCL) là mô hình ĐBCL được sử dụng rộng rãi nhất trong các hệ thống GDĐH hiện nay. Kiểm định chất lượng bắt đầu được áp dụng ở Hoa Kỳ cách đây hơn 100 năm. Hội đồng kiểm định giáo dục đại học, Hoa Kỳ (CHEA) định nghĩa “kiểm định chất lượng là một quá trình xem xét chất lượng từ bên ngoài được GDĐH tạo ra và sử dụng để đánh giá các CSGD và các CTĐT nhằm đảm bảo và cải tiến chất lượng”. Ở Hoa Kỳ thì KĐCL là một quá trình dựa trên *sự tin tưởng, tiêu chuẩn, minh chứng, đánh giá và đồng cấp*..

Ngoài ra, Vlăsceanu và các đồng nghiệp đã đưa ra một định nghĩa khá quát về kiểm định chất lượng (tài liệu do UNESCO ấn hành).

Kiểm định chất lượng là một quy trình mà một tổ chức công lập hoặc ngoài công lập hoặc tư nhân tiến hành đánh giá CSGD hoặc CTĐT để công nhận một cách chính CSGD hoặc CTĐT đạt được những tiêu chuẩn hoặc tiêu chí tối thiểu đã đề ra. Kết quả của kiểm định là quyết định công nhận đạt hoặc không đạt (có hoặc không) và cấp giấy chứng nhận quy định rõ thời gian có hiệu lực.

Quy trình kiểm định chất lượng thường bao gồm ba bước: (1) tự đánh giá của cơ sở giáo dục, (2) đánh giá ngoài của đoàn đánh giá ngoài do tổ chức kiểm định lựa chọn, và (3) thẩm định kết quả của hội đồng kiểm định [3].

Có hai loại hình kiểm định chất lượng là kiểm định cơ sở giáo dục (kiểm định trường) và kiểm định chương trình đào tạo.

Kiểm định trường liên quan đến việc xem xét, đánh giá toàn bộ hoạt động của một cơ sở giáo dục đại học dựa trên một bộ tiêu chuẩn kiểm định trường.

Kiểm định chương trình đào tạo (khóa đào tạo/ ngành đào tạo) là việc xem xét, đánh giá một phần của cơ sở giáo dục đại học liên quan trực tiếp đến một chương trình/ khóa đào tạo, và chú trọng vào các hoạt động chuyên môn. Kiểm định chương trình có thể được thực hiện với một bộ tiêu chuẩn kiểm định được dùng chung cho các chương trình đào tạo hoặc một bộ tiêu chuẩn được xây dựng cho một chương trình đào tạo cụ thể.

2.2.2. Đánh giá chất lượng giáo dục (BDCL bên ngoài)

Woodhouse định nghĩa đánh giá chất lượng là sự đánh giá đưa đến kết quả điểm số, có thể là con số (ví dụ 1 đến 4), tỉ lệ phần trăm, chữ số (ví dụ A đến F) hoặc miêu tả (ví dụ xuất sắc, tốt, thỏa mãn, không thỏa mãn). Đánh giá có thể đưa ra giới hạn đỗ/trượt theo một (hoặc chỉ đơn giản là thang điểm 2 số). Đánh giá chất lượng đưa ra câu hỏi “kết quả của bạn tốt thế nào?” [2].

Theo SEAMEO RIHED (2012) thì đánh giá chất lượng là phân tích kết quả đầu ra. Kết quả của đánh giá chất lượng dựa vào điểm (có thể dưới dạng con số, chữ cái hoặc mô tả). Đánh giá chất lượng thường xem xét các dữ liệu chỉ số thực hiện thể hiện dưới hình thức định lượng. Kết quả của một đợt đánh giá chất lượng là giấy chứng nhận đạt mức đánh giá hoặc báo cáo đánh giá ngoài.

Cũng giống như kiểm định chất lượng, có đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục và đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.

2.2.3. Kiểm toán chất lượng giáo dục (BDCL bên trong và bên ngoài)

Kiểm toán chất lượng là một cách tiếp cận đảm bảo chất lượng khá đặc biệt. Không giống như kiểm định hoặc đánh giá tập trung vào xem xét chất lượng hoặc chỉ số thực hiện, ***kiểm toán chất lượng tập trung rà soát logic, hiệu quả của thủ tục, qui trình bảo đảm chất lượng.***

Cụ thể, kiểm toán chất lượng xem xét quy trình mà cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo thực hiện để ĐBCL và nâng cao chất lượng. Kiểm toán đánh giá xem quy trình ĐBCL có hợp lý không và có thực sự đang được triển khai không. Kiểm toán chất lượng nhìn vào toàn hệ thống hoặc toàn bộ các quy trình để đạt được chất lượng chứ *không phải tập chung vào chất lượng*. Một đợt kiểm toán có thể được thực hiện bởi những người (gọi là kiểm toán viên) mà họ không có chuyên môn liên quan trực tiếp đến lĩnh vực được kiểm toán.

Kiểm toán chất lượng tập trung vào trả lời các câu hỏi “*làm thế nào*” hoặc “*quy trình đảm bảo chất lượng có hiệu quả không?, có thực sự dẫn tới sự hài lòng của các bên liên quan không?*” Kết quả của một đợt kiểm toán là báo cáo kiểm toán với các khuyến nghị hoàn thiện các qui trình dẫn tới chất lượng.

Theo Woodhouse (1999) thì kiểm toán chất lượng xác minh 3 vấn đề sau:

- + Sự phù hợp của các quy trình đảm bảo chất lượng với những mục tiêu đề ra là đạt các yêu cầu của các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng
- + Sự tuân thủ các quy trình đảm bảo chất lượng đã được lập kế hoạch với những mục tiêu đề ra; và

- + Sự hiệu quả của các hoạt động để đạt được những mục tiêu đề ra.
- + **2.3. So sánh 3 mô hình bảo đảm chất lượng**

Qua những phần trình bày ở trên chúng ta có thể thấy rằng cả ba cách tiếp cận ĐBCL: kiểm định, đánh giá và kiểm toán đều có chung một mục đích là để đảm bảo và nâng cao chất lượng của một CSGD hoặc một CTĐT.

Với kiểm định chất lượng và đánh giá chất lượng thì kết quả đầu ra có thể giống nhau (đồng/trượt và giấy chứng nhận). Còn sự khác biệt lớn nhất giữa hai cách tiếp cận này là kiểm định đặt trọng tâm vào xem xét việc đạt chuẩn tối thiểu, còn đánh giá tập trung vào phân tích kết quả đầu ra.

Kiểm toán chất lượng khác với KĐCL và đánh giá chất lượng ở đối tượng đánh giá. Đối tượng quan tâm của kiểm định và đánh giá là **chất lượng**, còn đối tượng quan tâm của kiểm toán là **quy trình tạo nên chất lượng**.

Ngoài ra, kết quả đầu ra của kiểm toán cũng khác so với kết quả đầu ra của kiểm định hoặc đánh giá. Kết quả của một đợt kiểm toán chất lượng là báo cáo kiểm toán tập trung vào mô tả và khuyến nghị, còn kết quả của một đợt kiểm định hoặc đánh giá là sự công nhận (đạt/không đạt) hoặc điểm số và giấy chứng nhận.

Tuy nhiên, Woodhouse cũng cho rằng mặc dù kiểm định, đánh giá và kiểm toán có những điểm đặc trưng khác nhau, ba mô hình ĐBCL này có thể **trùng lập hoặc hòa nhập với nhau**. Bất kỳ một nỗ lực nào để đưa ra một định nghĩa chính xác hoặc phân biệt tuyệt đối giữa ba mô hình này có thể càng gia tăng sự rắc rối, khó hiểu bởi vì hầu hết các thuật ngữ ở đây đều liên quan đến quy trình xem xét hoặc đánh giá.

Ngoài ra, các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng hầu hết các quốc gia đều sử dụng nhiều hơn một cách tiếp cận về đảm bảo chất lượng. Ví dụ có một số nước sử dụng đánh giá và kiểm định, một số nước áp dụng kiểm toán và đánh giá hoặc sử dụng cả ba mô hình ĐBCL.

2.2.4 . Mô hình bảo đảm chất lượng kết hợp.(bên trong và bên ngoài)

Trong chuyên đề này mô hình bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo (BĐCL CTĐT) được xây dựng trên cơ sở kết hợp mô hình **kiểm toán chất lượng với kiểm định chất lượng**

Sự khác nhau cơ bản giữa KĐCL, đánh giá chất lượng với kiểm toán chất lượng là ở *đối tượng đánh giá*. Nếu KĐCL và đánh giá chất lượng có đối tượng đánh giá là *chất lượng* (để công nhận/không công nhận), còn đối tượng của kiểm toán chất lượng là *qui trình tạo ra/hướng tới chất lượng/sự hài lòng của các bên (để hoàn thiện các qui trình hướng tới chất lượng)*

Như chúng ta cảm nhận, *chất lượng của một cơ sở giáo dục hay một chương trình đào tạo không hiện diện như chính bản thân nó*, mà chỉ hiện diện như những điều kiện bảo đảm chất lượng (CTĐT, đội ngũ giảng viên, nhân viên, cơ sở vật chất, kỹ thuật...). Nếu nhà quản lý xây dựng các bộ chuẩn chất lượng, sử dụng bộ chuẩn chất lượng xây dựng các thủ tục, qui trình quản lý các điều kiện này (*kiểm toán*) hướng tới các yêu cầu của từng tiêu chuẩn, tiêu chí. Các thủ tục, qui trình, kế hoạch, hướng dẫn công việc ... này là những cái chúng ta có thể nhìn thấy và có thể đánh giá được xem các thủ tục qui trình ấy có thể tạo ra các sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của bộ chuẩn chất lượng không.(BĐCL bên trong)

Còn kiểm định chất lượng với tư cách là BĐCL bên ngoài có chức năng đánh giá hoạt động của cơ chế BĐCL góp ý hoàn thiện các thủ tục, qui trình, hệ thống BĐCL bên trong, cải tiến cách vận hành hệ thống này để duy trì và nâng cao chất lượng và cũng là để công nhận/không công nhận đạt chuẩn.

Mô hình BĐCL kết hợp giữa kiểm toán chất lượng với KĐCL là mô hình BĐCL phù hợp bởi lẽ nó tạo ra chất lượng thật (có thể quan sát được, đánh giá được) một cách bền vững, nhưng lại luôn được cải tiến sau mỗi kì kiểm định.

Trong bối cảnh giáo dục Đại học Việt nam trong giai đoạn hiện nay việc lựa chọn mô hình này là hợp lý, phù hợp với Luật giáo dục đại học (sửa đổi 2018), QĐ/78-TTg, tương thích với trình độ phát triển của hệ thống GDĐH.

“Ở Hoa Kỳ và châu Âu nói chung thì kiểm định chất lượng là một quá trình dựa trên sự tin tưởng, tiêu chuẩn, minh chứng, và đánh giá đồng cấp” (Cương N.H.).

Sự tin tưởng là cơ sở quan trọng của kiểm định. Sở dĩ có sự tin tưởng này là vì Hoa kỳ và châu Âu có lịch sử phát triển nền GDĐH với học chế tín chỉ hàng trăm năm, Mọi hoạt động trong GDĐH đều được văn bản hóa, qui trình hóa, công khai hóa, từ khâu tuyển sinh, nhập học, dạy, học, kiểm tra đánh giá, cấp văn bằng.... và trở thành “thói quen”, “văn hóa” được toàn thể giảng viên, sinh viên, nhân viên...và được toàn xã hội thừa nhận và thực thi như một lẽ đương nhiên.

Hơn nữa, tại các nước này KĐCL giáo dục đại học, tuy bề ngoài là hoạt động tự nguyện của các cơ sở GDĐH, nhưng thực chất lại là điều kiện để một cơ sở GDĐH tồn tại và phát triển. Khi được công nhận đạt chuẩn sau kiểm định thì cơ sở GDĐH mới có sinh viên đăng kí nhập học, văn bằng mới được công nhận trong hệ thống văn bằng quốc gia và quốc tế....Trong hàng trăm năm ấy các cơ sở GDĐH, các CTĐT đã được kiểm định nhiều lần, sau mỗi lần các biện pháp BĐCL bên trong đã được hoàn thiện, các cơ sở giáo dục đại học nhận thức được giá trị, tầm quan trọng của kiểm định nên rất trung thực trong báo cáo tự đánh giá cũng như tiếp nhận những khuyến nghị của đoàn đánh giá ngoài.

* Còn giáo dục đại học Việt nam đang ở giai đoạn đầu của quá trình hội nhập với GDĐH thế giới. Các hoạt động trong GDĐH từ khâu phát triển chương trình dạy học, tổ chức quá trình đào tạo...còn bộc lộ nhiều bất cập. Cơ chế quản lí GDĐH đang trong giai đoạn hoàn chỉnh từ Luật Giáo dục đại học tới các văn bản dưới Luật. Qui chế đào tạo đại học từ khâu tuyển sinh tới tổ chức đào tạo, kiểm tra đánh giá trong đào tạo đại học còn nhiều vấn đề phải tiếp tục hoàn thiện. Hơn nữa các hoạt động bên trong một cơ sở GDĐH, như phát triển chương trình dạy học, dạy học, thực hành, thực tập, kiểm tra đánh giá... vẫn còn đang là “hộp đen” với toàn xã hội.

Ngoài ra, hoạt động KĐCL đại học mới được triển khai cách đây chưa lâu (so với Hoa Kỳ và Châu Âu) , các bộ chuẩn KĐCL đại học luôn thay đổi. mà chuẩn chỉ được dùng cho đánh giá trên cơ sở các minh chứng được “tìm thấy” với nguồn gốc khó xác minh thông qua cơ chế BĐCL, Hơn nữa cơ chế này hiện tại còn chưa được quan tâm đúng mức.

Tình hình này khó tạo ra sự *tin tưởng* để KĐCL giáo dục đại học như hiện nay.

Chính vì vậy ở giai đoạn hiện tại trước hết cần thiết lập một cơ chế tạo “thói quen” cho các nhà quản lí GDĐH, giảng viên, nhân viên, sinh viên và toàn xã hội **“làm việc theo qui trình hướng tới chuẩn để được công nhận có chất lượng”** (kiểm toán chất lượng như nói ở trên).

Đây là cơ chế BĐCL bên trong phù hợp và cần thiết đối với GDĐH Việt Nam hiện nay.

Còn KĐCL được dùng như cơ chế BĐCL bên ngoài, giúp hoàn thiện cơ chế BĐCL bên trong và công nhận/không công nhận đạt chuẩn chất lượng.

Như vậy, **Mô hình BĐCL kết hợp giữa kiểm toán chất lượng với kiểm định chất lượng là mô hình BĐCL phù hợp** bởi lẽ nó tạo ra chất lượng thật (có thể quan sát được, đánh giá được) một cách bền vững, nhưng lại luôn được cải tiến sau mỗi kì kiểm định.

Quan trọng hơn việc sử dụng mô hình này tạo điều kiện để chúng ta thay đổi phương thức quản lí hệ thống giáo dục nước nhà.

Quản lí hướng tới chuẩn chất lượng

2.3. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong cơ sở giáo dục đại học Việt Nam

2.3.1. Cơ sở pháp lý của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong

a) Luật Giáo dục đại học năm 2018

Ngày 19 tháng 11 năm 2018 Quốc hội ban hành **Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học (sau đây gọi là Luật GD ĐH sửa đổi)** số 08/2012/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 32/2013/QH13, Luật số 74/2014/QH13 và Luật số 97/2015/QH13.

Sự ra đời của luật Giáo dục Đại học sửa đổi tạo hành lang pháp lý mới, thông thoáng hơn, rõ ràng hơn cho các cơ quan quản lý nhà nước cũng như quản lý nhà trường trong quản lý hệ thống giáo dục đại học, đặt nền móng cho một phương thức quản lý mới, phù hợp hơn với vai trò của giáo dục đại học trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế, trong kỉ nguyên cách mạng thông tin, truyền thông và cách mạng công nghiệp 4.0.

- **Những điểm mới về Điều 49, 50 Luật Giáo dục đại học (sửa đổi)**

Luật giáo dục đại học sửa đổi Điều 49 và Điều 50 qui định như sau:

“Điều 49. Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học; mục tiêu, nguyên tắc và đối tượng kiểm định chất lượng giáo dục đại học

1. Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách, cơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

2. Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục đại học bao gồm hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài thông qua cơ chế kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

3. Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành chuẩn chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học và yêu cầu tối thiểu để thực hiện chương trình đào tạo; tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

.....
“Điều 50. Trách nhiệm của cơ sở giáo dục đại học trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục đại học

1. Xây dựng và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong cơ sở giáo dục đại học phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở giáo dục đại học.

2. Xây dựng chính sách, kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục đại học.

3. Tự đánh giá, cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo; định kỳ đăng ký kiểm định chương trình đào tạo và kiểm định cơ sở giáo dục đại học.

.....
1) Điều 49 làm rõ hơn khái niệm “chất lượng giáo dục đại học”.

Chất lượng giáo dục đại học là khái niệm động, đa chiều.

Tuyên bố thể giới về giáo dục đại học trong thế kỷ 21: Tầm nhìn và hành động (tháng 10 năm 1998), Điều 11, xem chất lượng giáo dục đại học là: “**Một khái niệm đa chiều, bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động, giảng dạy và chương trình đào tạo, nghiên cứu và học bổng, nhân viên, sinh viên, cơ sở vật chất, thiết bị, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật**”.

Việt Nam xem chất lượng giáo dục đại học là “**đáp ứng mục tiêu của giáo dục trong từng giai đoạn**”

Và còn nhiều định nghĩa tương tự.

Những cách luận giải khái niệm “chất lượng giáo dục đại học” một khái niệm động, đa chiều bằng một khái niệm cũng động và đa chiều không kém gây khó khăn cho các cơ sở giáo dục đại học cũng như quản lý các cấp trong việc nhận diện khái niệm này, và càng khó hơn trong việc làm gì và làm thế nào để có chất lượng

Điều 49, khoản 1 và 2 của Luật giáo dục đại học (sửa đổi) đã làm thay đổi vấn đề này : “**Chất lượng giáo dục đại học được duy trì và phát triển bởi hệ thống bảo đảm chất lượng,**

trong đó có hệ thống BDCL bên trong và hệ thống BDCL bên ngoài thông qua cơ chế KĐCL giáo dục đại học”

Điều này cũng đã được các nhà khoa học về quản lý giáo dục đại học thừa nhận.

“Chất lượng một cơ sở giáo dục được xác định bởi các hoạt động BDCL trên cơ sở các bộ chuẩn”. Theo các tác giả, chất lượng một cơ sở giáo dục không hiện diện như chính bản thân nó, mà chỉ xuất hiện như những điều kiện đảm bảo chất lượng. Người quản lý có nhiệm vụ nhận diện được những điều kiện này và có các biện pháp quản lý (các thủ tục, qui trình BDCL bên trong), tác động để các điều kiện đó tạo ra chất lượng của dịch vụ mà cơ sở đó cung cấp.

“ Để đánh giá và duy trì hệ thống bảo đảm chất lượng, sự can thiệp của bên ngoài được chú trọng (Bảo đảm chất lượng bên ngoài. EQA) thông qua các hình thức phổ biến như *Thanh tra chất lượng (Quality Inspection)*, *Kiểm toán chất lượng (Quality Audit)* và *Kiểm định chất lượng (Quality Accreditation)*. ”*

Điều 49 còn qui định ***“đối tượng của KĐCL”*** trong đó có kết quả hoạt động của hệ thống BDCL bên trong của các cơ sở giáo dục.

Điều này hoàn toàn chính xác, bởi lẽ chất lượng là cái chúng ta mong muốn, nhưng chất lượng không tự đến. Chất lượng chỉ có thể là kết quả của một quá trình nỗ lực phấn đấu của cả hệ thống cũng như của từng thành viên trong hệ thống, thông qua các *“chính sách cơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học”*. Kết quả của các chính sách, qui trình này lại được định kì đánh giá thông qua cơ chế KĐCL như một biện pháp BDCL bên ngoài giúp duy trì và nâng cao chất lượng.

- 2) Điều 50 khoản 1,2,3 qui định trách nhiệm của CSGD ĐH trong việc BDCL, bao gồm: *“xây dựng và phát triển hệ thống BDCL bên trong phù hợp với sứ mạng, mục tiêu, và điều kiện thực tế của CSGD, xây dựng các chính sách, kế hoạch BDCL và tự đánh giá kết quả hoạt động BDCL, đăng kí KĐCL”*.

Điều 50, khoản 1,2,3, đã chỉ rõ các CSGD đại học phải làm gì và làm như thế nào để có thể thiết lập, duy trì và nâng cao chất lượng GD ĐH.

Việc đầu tiên là xây dựng hệ thống BDCL bên trong trên cơ sở các bộ chuẩn chất lượng do bộ Giáo dục và đào tạo ban hành, các chính sách, kế hoạch BDCL. Tiếp theo là vận hành hệ thống, thực thi các chính sách, kế hoạch chất lượng, và bước cuối cùng là tự đánh giá hiệu quả của các hoạt động BDCL và đăng kí KĐCL như một biện pháp BDCL bên ngoài nhằm giúp hoàn thiện hệ thống BDCL bên trong và cũng là để công nhận/không công nhận đạt chuẩn, tức là có chất lượng.

Điều 50 cũng chỉ rõ hoạt động BDCL được tiến hành theo nội chu trình: BDCL bên trong – Tự đánh giá - BDCL bên ngoài (KĐCL) – Cải tiến, hoàn thiện hệ thống BDCL bên trong. Và tiếp tục..



Bằng cách này chất lượng giáo dục đại học được thiết lập, duy trì, bền vững và liên tục cải tiến (sau mỗi kì KĐCL)

Đến đây Luật đã thực hiện một cách xuất sắc vai trò định hướng, tạo hành lang pháp lý cho việc xây dựng hệ thống BDCL bên trong CSGD trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng. Vấn đề tiếp theo là Luật được triển khai vào cuộc sống như thế nào.

b) Quyết định 78/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm”

Ngày 14 tháng 1 năm 2022 Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định 78/QĐ-TTg phê duyệt chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm giai đoạn 2022-2025”.

Mục tiêu chung:

“Phát triển hệ thống BDCL và KĐCL giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm Việt nam đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng khung bảo đảm chất lượng ASEAN, góp phần thúc đẩy tự chủ giáo dục đại học, nâng cao chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm.

Mục tiêu cụ thể giai đoạn 2022-2025:

Hệ thống BDCL bên trong các cơ sở GDĐH và CĐSP được cơ bản hoàn thành, năng lực hệ thống KĐCL được nâng cao. Cụ thể:

- a) 100% cơ sở đào tạo hoàn thành hệ thống BDCL bên trong, bao gồm mục tiêu, chính sách, nguồn lực, nhiệm vụ, kế hoạch, các qui trình BDCL và hệ thống thông tin BDCL được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở đào tạo trong từng giai đoạn ***trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trong nước và nước ngoài.***

- b) 100% cơ sở đào tạo hoàn thành tự đánh giá, 95% cơ sở đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng theo chu kỳ kiểm định lần thứ 1, 70% cơ sở đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng ở chu kỳ 2
- c) 35% chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng theo chu kỳ kiểm định lần thứ 1, trong đó có ít nhất 10% chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng nước ngoài, 100% chương trình đào tạo giáo viên đạt tiêu chuẩn chất lượng” (trích QĐ 78)

Chương trình Phát triển hệ thống BĐ và KĐCL của chính phủ là bước tiếp theo triển khai Luật giáo dục đại học (sửa đổi) (2018).

- **Những điểm quan trọng trong Chương trình.**

QĐ số 78/QĐ-TTg tiếp tục khẳng định BĐCL là điều kiện để cơ sở GDDH được công nhận có chất lượng, BĐCL bao gồm BĐCL bên trong và BĐCL bên ngoài (KĐCL)

QĐ số 78/QĐ-TTg làm rõ hơn khái niệm hệ thống BĐCL bên trong với các cấu phần: “mục tiêu, chính sách, nguồn lực, nhiệm vụ, kế hoạch, các qui trình BĐCL và hệ thống thông tin BĐCL được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở đào tạo trong từng giai đoạn **trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn chất lượng trong nước và nước ngoài**” (trích QĐ 78)

Các cấu phần của hệ thống BĐCL bên trong có thể được chia thành 4 nhóm: (1) mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng, (2) Các qui trình BĐCL trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng, (3) hệ thống thông tin BĐCL và (4) các nguồn lực khác.

BĐCL bên trong, với một cấu phần quan trọng **là khung BĐCL** với các thủ tục, qui trình, hướng dẫn công việc trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng cùng với các cấu phần khác có chức năng thiết lập và duy trì chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.

BĐCL bên ngoài bao gồm KĐCL, thanh tra chất lượng, giám sát của các bên liên quan... có chức năng tư vấn, giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống BĐCL bên trong, giúp hoàn thiện hệ thống, cải tiến cách vận hành hệ thống để cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

Mục tiêu cụ thể và các chỉ số phát triển hệ thống BĐCL bên trong đặt ra tại QĐ số 78/QĐ-TTg thể hiện một bước tiến và quyết tâm trong việc phát triển hệ thống BĐCL bên trong, là một khâu then chốt của BĐCL. Nếu các CSGD trên cả nước tập trung để đạt được chỉ tiêu này chắc chắn sẽ thiết lập và duy trì được chất lượng của GDDH. Đồng thời tiếp tục củng cố, phát triển cơ chế BĐCL bên ngoài (KĐCL), đồng bộ với cơ chế BĐCL bên trong, hoạt động hài hòa để không những có thể thiết lập, duy trì chất lượng một cách bền vững, mà còn liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng GDDH.

Quyết định của chính phủ đánh dấu một mốc quan trọng trong nhận thức về một phương thức quản lý mới đối với hệ thống giáo dục nước nhà: quản lý chất lượng, trong đó BĐCL được xem là khâu then chốt.

- d) **Thông tư 14/2022/TT – BGDĐT (10.10.2022) qui định khung nội dung bồi dưỡng kiểm định viên:**

Hệ thống BĐCL cơ sở giáo dục, tự đánh giá và đánh giá ngoài

Hệ thống BĐCL CTĐT, tự đánh giá và đánh giá ngoài

Với nhận thức như vậy về BĐCL cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo, chuyên đề giới thiệu một cách tiếp cận trong việc xây dựng và vận hành một cấu phần quan trọng trong hệ thống BĐCL bên trong, đó là khung BĐCL trên cơ sở bộ tiêu chuẩn KĐCL cơ sở đào tạo.

Đồng thời trình bày qui trình KĐCL cơ sở đào tạo như khâu cuối của chu trình BĐCL, đó là BĐCL bên ngoài..

Xây dựng, vận hành khung BĐCL cùng với các thiết chế BĐCL khác giúp cơ sở giáo dục tiến hành các hoạt động đáp ứng yêu cầu của bộ chuẩn chất lượng, thông qua đó thiết lập và duy trì chất lượng.

Kiểm định chất lượng giúp cơ sở giáo dục hoàn thiện hệ thống BĐCL nói chung, cải tiến cách vận hành, nâng cao chất lượng đã được thiết lập và duy trì trước đó.

Cấu trúc hệ thống BĐCL bên trong theo QĐ số 78/QĐ-TTg.

Trên cơ sở khoản (a) của QĐ 78/TTg có thể xác định được cấu trúc của hệ thống BĐCL bên trong cơ sở giáo dục

Hệ thống BĐCL bên trong là thiết chế quan trọng nhất có chức năng thiết lập và quy trình chất lượng một CSGD hay một CTĐT. Theo quyết định 78/TTg hệ thống này có 4 cấu phần: (1) mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng, (2) Các qui trình BĐCL trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng, (3) hệ thống thông tin BĐCL và (4) các nguồn lực khác.

Hệ thống BĐCL bên trong CTĐT có 4 cấu phần:

- + Cấu phần “Mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng” có chức năng định hướng cho toàn bộ hoạt động trong trường;
- + Cấu phần “Hệ thống TT BĐCL” có chức năng thông tin về hoạt động của toàn bộ hệ thống, đảm bảo hệ thống được vận hành thông suốt, thông báo kịp thời những trục trặc có thể xảy ra để có phương án khắc phục.
- + Cấu phần “Các nguồn lực”, bao gồm nhân lực, vật lực, tài lực và các phương tiện kỹ thuật khác, có chức năng hỗ trợ trong quá trình vận hành hệ thống.
- + Cấu phần “khung BĐCL bên trong trên cơ sở bộ chuẩn” bao gồm các thủ tục, qui trình, kế hoạch, hướng dẫn công việc (theo PDCA) có chức năng hướng dẫn và kiểm soát từng công việc trong từng lĩnh vực: Chiến lược, hệ thống, chức năng và kết quả hoạt động để đạt các yêu cầu của bộ chuẩn chất lượng. Đây là cấu phần quan trọng nhất bởi lẽ cấu phần này một khi được xây dựng và vận hành với sự trợ giúp của 3 cấu phần trên bảo đảm mọi công việc được hướng dẫn và kiểm soát để đạt chuẩn chất lượng.

2.2.2. Hệ thống BĐCL bên trong trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng

2.2.2.1. Cấu trúc hệ thống BĐCL bên trong

Hệ thống BĐCL bên trong bao gồm 03 cấp: Chiến lược; hệ thống và chiến thuật nhằm thực hiện các chức năng giám sát, đánh giá và hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo, NCKH và PVCĐ, được xây dựng và triển khai dựa trên 03 quan điểm cơ bản là: (i) Người học là trung tâm của tất cả mọi hoạt động của trường; (ii) Trường cải tiến liên tục chất lượng dựa trên phản hồi của các BLQ bên trong và bên ngoài trường; (iii) Tất cả mọi người trong trường đều có trách nhiệm tham gia vào hệ thống BĐCL của CSGD.

Chức năng nhiệm vụ các cấp trong hệ thống BĐCL bên trong được xác định cụ thể đảm bảo để các đơn vị trong CSGD thực hiện các hoạt động phục vụ tốt nhất cho người học một cách định kỳ, có hệ thống, theo chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act), trong đó:

- Cấp chiến lược: Xây dựng Chính sách chất lượng, Chiến lược BĐCL và ban hành các quy định BĐCL;
- Cấp hệ thống: Xây dựng các quy trình và công cụ BĐCL dựa trên chu trình PDCA và phổ biến đến toàn thể cán bộ - GV - nhân viên trong CSGD thực hiện;
- Cấp chiến thuật bao gồm: TĐG cấp CTĐT; Cải tiến các hoạt động sau ĐGN; Cơ sở dữ liệu và Mục tiêu chất lượng; Thu thập thông tin các bên có liên quan; và (v) Trao đổi thông tin BĐCL và tập huấn chuyên môn.

Hệ thống BĐCL bên trong hoạt động theo nguyên tắc kết nối từ mục tiêu/triết lý giáo dục của CSGD đến CTĐT, đến các tiền đề/điều kiện thực hiện, đầu ra và sự hài lòng của các BLQ. Mô hình hoạt động của hệ thống BĐCL bên trong được Mạng lưới Chất lượng Châu Á - Thái Bình Dương (APQN) Suzana Vlašić, Smiljana Vale, Danijela Križman Puhar (2009) với “Quality Management in Education”, cho rằng “hệ thống quản lý chất lượng không thể tách rời với các tiêu chuẩn chất lượng”. Theo đó, trong hệ thống BĐCL bên trong CSGD ĐH các tiêu chuẩn, tiêu chí là cơ sở để xây dựng cấu phần quan trọng nhất, nhằm hướng toàn bộ hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng tiến tới chuẩn.

2.2.2.2. Bộ chuẩn chất lượng - cơ sở xây dựng hệ thống BĐCL bên trong

Suzana Vlašić, Smiljana Vale, Danijela Križman Puhar (2009) với “Quality Management in Education”, cho rằng “hệ thống quản lý chất lượng không thể tách rời với các tiêu chuẩn chất lượng”.

Theo đó, trong hệ thống BĐCL bên trong CSGD ĐH các tiêu chuẩn, tiêu chí là cơ sở để xây dựng cấu phần quan trọng nhất, nhằm hướng toàn bộ hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng tiến tới chuẩn.

Giới thiệu bộ tiêu chuẩn chất lượng CSGD ĐH.

Ngày 19/5/2017 Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành bộ tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục đại học (ban hành theo thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT). Bộ tiêu chuẩn có 25 tiêu chuẩn, **111 tiêu chí**, trong 4 lĩnh vực:

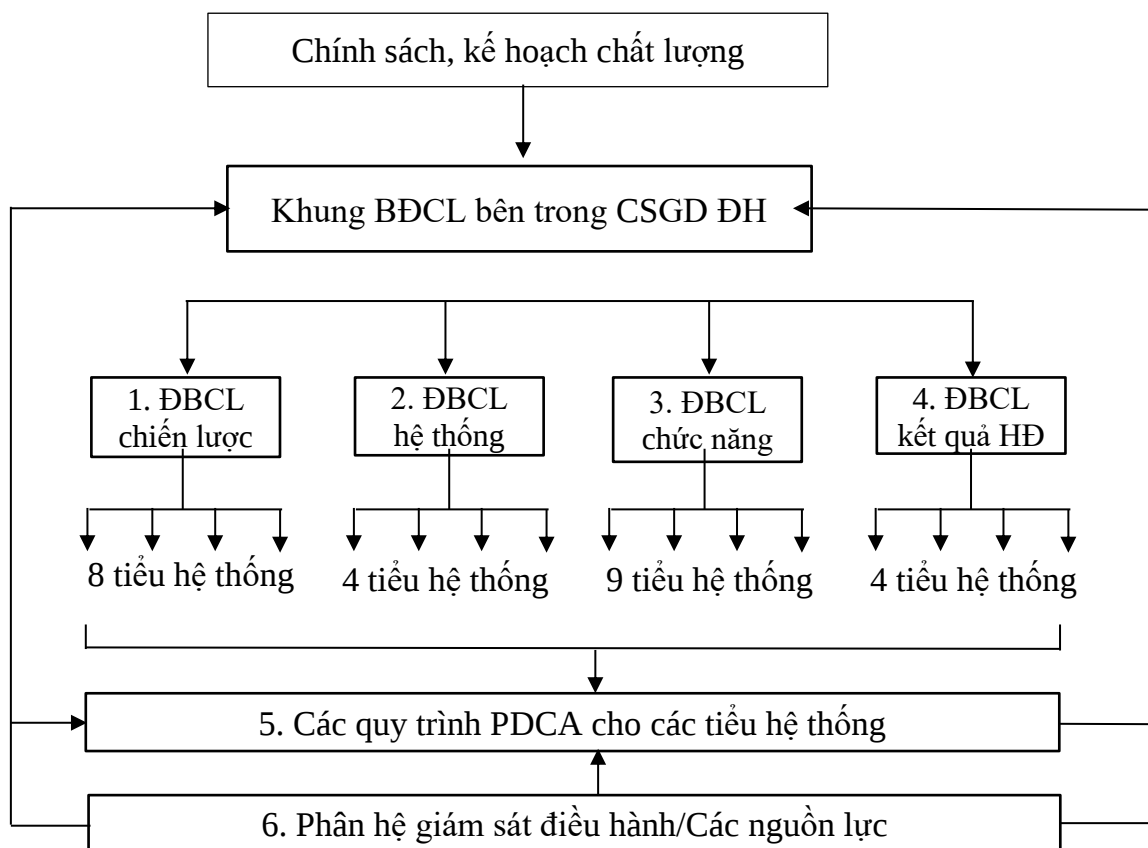
- + BĐCL về chiến lược: 8 tiêu chuẩn, 37 tiêu chí
- + BĐCL về hệ thống: 4 tiêu chuẩn, 19 tiêu chí
- + BĐCL về thực hiện chức năng: 9 tiêu chuẩn, 39 tiêu chí
- + Kết quả hoạt động: 4 tiêu chuẩn, 16 tiêu chí

• Ý nghĩa và cách sử dụng bộ tiêu chuẩn

Bộ tiêu chuẩn đã xác định những lĩnh vực, chi tiết tới từng công việc cần quản lý trong một cơ sở GDĐH.

Đây là công cụ để các trường xây dựng và vận hành một hệ thống quản lý mới, hệ thống BĐCL bên trong hướng dẫn, kiểm soát, đánh giá từng công việc để hướng tới việc đạt các tiêu chí, tiêu chuẩn trong tất cả các lĩnh vực của nhà trường để cuối cùng tất cả các sản phẩm của quá trình đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của nhà trường đều đạt mục tiêu đã đề ra để được công nhận đạt chuẩn, tức là có chất lượng.

2.2.2.2. Cấu trúc của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong



III. XÂY DỰNG HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TRÊN CƠ SỞ BỘ CHUẨN CHẤT LƯỢNG

3.1. Các bài học và kinh nghiệm quốc tế về hệ thống ĐBCL bên trong cơ sở giáo dục

3.1.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) của giáo dục đào tạo nghề châu Âu (EQAVET)

Hệ thống ĐBCL bên trong có 5 cấu phần và có thể được mô tả như sau:

Thứ nhất, Bản mô tả các quy trình (description of processes): là một trong những yêu cầu nổi bật nhất đối với hoạt động đào tạo trong trường cũng như hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài nhằm công nhận đạt chuẩn tức là có chất lượng. Thiết lập hệ thống ĐBCL bên trong, mô tả các quy trình hoạt động hướng tới các mục tiêu chất lượng, cùng với trách nhiệm của từng cá nhân đối với việc quản lý và kiểm soát từng hoạt động, đưa ra bức tranh toàn cảnh về nhà trường là việc quan trọng nhất trong ĐBCL bên trong.

Thứ hai, (tự) đánh giá ((self-) assessment) và đánh giá (evaluation)

Tự đánh giá: Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong phát triển và/hoặc cung cấp các công cụ cần thiết để thu thập thông tin và đánh giá kết quả từ đội ngũ nhân viên, người học và các bên liên quan bên ngoài. Là một nhiệm vụ cố định, hệ thống ĐBCL dựa vào những nguyên lý nhất quán để thu thập và đánh giá thông tin ở các đơn vị và phòng ban khác nhau của tổ chức VET và đối với nhiều hoạt động khác nhau.

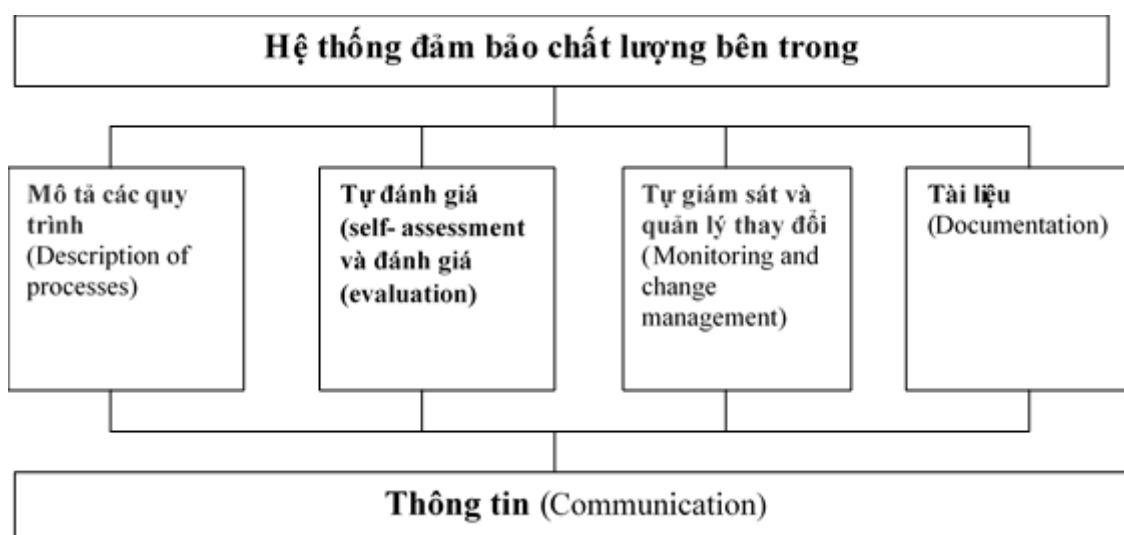
Thứ ba, Giám sát và quản lý sự thay đổi (Monitoring and change management) : hệ thống đảm bảo chất lượng có hiệu quả khi các quy trình đảm bảo chất lượng đã được thống nhất, thể chế hóa và triển khai, được giám sát đánh giá thường xuyên, và đề xuất thích ứng, cải tiến, thay đổi.

Thứ tư, Hệ thống tài liệu (Documentation): là một trong những yêu cầu cơ bản cho việc điều hành hệ thống ĐBCL và đánh giá, công nhận từ bên ngoài đối với nhà trường. Hệ thống

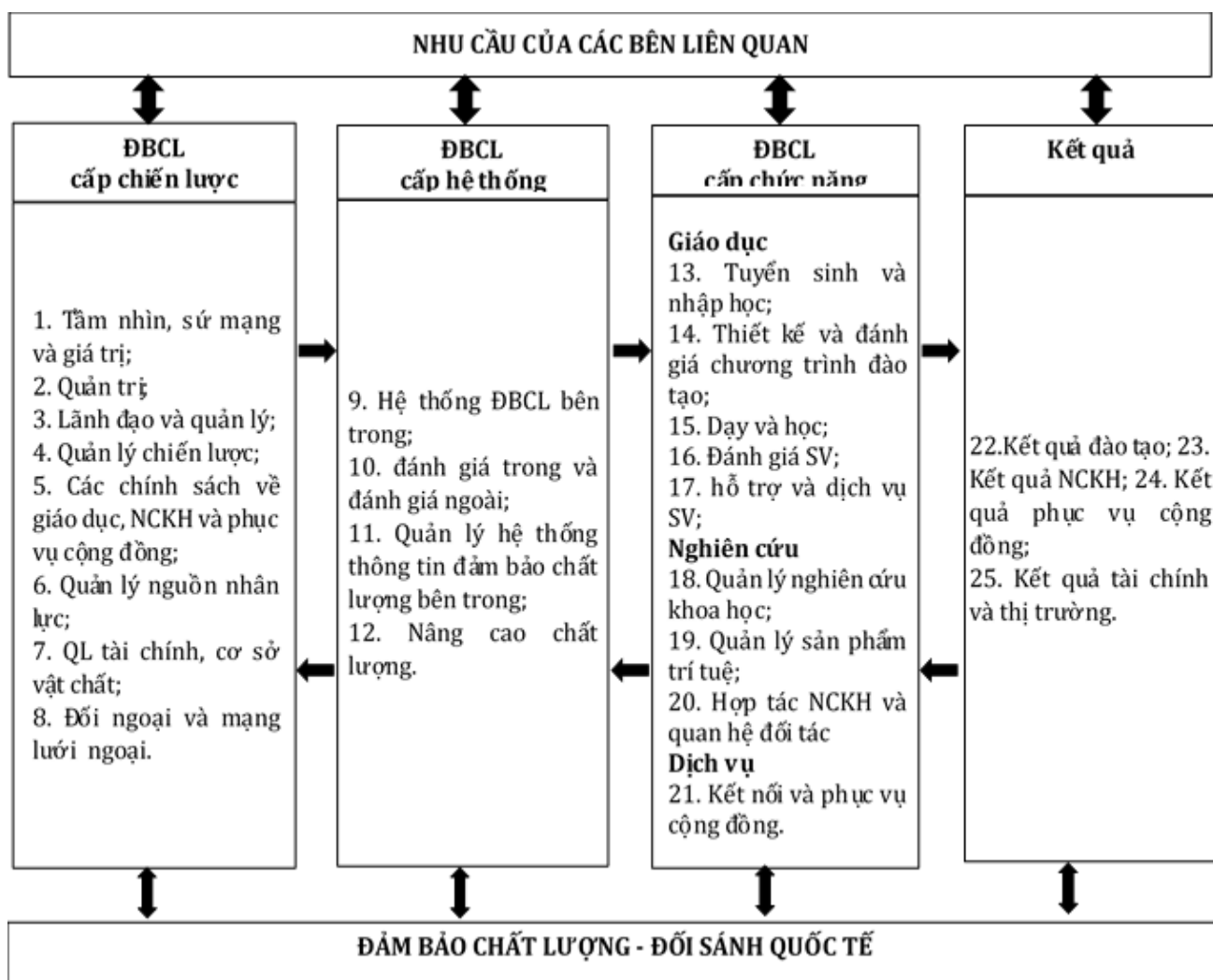
đảm bảo chất lượng bên trong phải đảm bảo việc lập hồ sơ và lưu trữ tất cả các tài liệu hướng dẫn hoạt động nội bộ của Nhà trường và các tài liệu gửi cho các bên liên quan bên ngoài. Hệ thống tài liệu đầy đủ chính thức trong nhà trường phải được lưu trữ an toàn, ít nhất là các hồ sơ sau:

- + Tuyên bố sứ mệnh và chính sách chất lượng
- + Bản mô tả các quy trình chính và xác định rõ ràng trách nhiệm của cá nhân
- + Các công cụ để đánh giá;
- + Hồ sơ đánh giá và những đánh giá đã thực hiện;
- + Hồ sơ về tất cả các đề xuất, khiếu nại và các cuộc điều tra được thực hiện;
- + Biên bản và kết quả của các cuộc thảo luận để cải thiện chất lượng của tất cả các quá trình trong nhà trường.

Thứ năm, **Thông tin (Communication)**: là một chức năng xuyên suốt, hệ thống ĐBCL trong nhà trường nên đảm bảo thông tin nội bộ với nhân viên, giảng viên và sinh viên cũng như thông tin với các bên liên quan từ bên ngoài, chẳng hạn như các trường phổ thông, người sử dụng lao động và các cơ quan có liên quan.



3.1.2. Hệ thống ĐBCL bên trong CSGD theo AUN-QA



Sơ đồ: Hệ thống ĐBCL CSGD của AUN-QA

Mô hình Hệ thống ĐBCL bên trong của AUN-QA bắt đầu từ nghiên cứu nhu cầu của các bên liên quan xác định CĐR của cơ sở giáo dục. Trên cơ sở này phát triển các phân hệ ĐBCL cấp chiến lược, ĐBCL cấp hệ thống, ĐBCL các hoạt động theo chức năng và kết quả đào tạo nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng đáp ứng CĐR có so sánh quốc tế.

Để thực hiện mô hình này AUN-QA ban hành các bộ tiêu chuẩn chất lượng làm cơ sở xây dựng các thiết chế ĐBCL ứng với các lĩnh vực trong mô hình.

Mô hình ĐBCL bên trong của AUN-QA cung cấp một bức tranh tổng thể về các lĩnh vực cần được ĐBCL trên cơ sở bộ chuẩn. Nhiệm vụ của nhà quản lý CSGD là sử dụng các bộ chuẩn để xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL bên trong để quản lý mọi hoạt động trong trường tiến tới đạt chuẩn chất lượng.

3.2. Quy trình xây dựng khung ĐBCL bên trong trên cơ sở bộ chuẩn

Hệ thống ĐBCL bên trong CSGD bao gồm 4 phân hệ: Phân hệ Mục tiêu, chính sách, kế hoạch chiến lược (cấp chiến lược), phân hệ khung ĐBCL bao gồm các qui trình, hướng dẫn công việc tiến tới chuẩn (**cấp hệ thống**) Đây là phân hệ quan trọng nhất, có chức năng hướng dẫn và kiểm soát các hoạt động trong trường tiến tới chuẩn để được công nhận có chất lượng. và phân hệ các nguồn lực, TT ĐBCL, các công cụ giám sát, đánh giá (cấp chiến thuật/tác nghiệp)

Quy trình xây dựng khung ĐBCL bên trong trên cơ sở bộ chuẩn

GIẢI ĐOẠN 1: XÂY DỰNG PHÂN HỆ KHUNG ĐBCL (cấp hệ thống) .

Bước 1: Nghiên cứu hệ thống văn bản pháp qui, nhận diện khái niệm “chất lượng giáo dục đại học”

Bước 2. Phân công nghiên cứu bộ tiêu chuẩn KĐCL cơ sở GDĐH và bộ tiêu chuẩn KĐCL CTĐT, xác định các minh chứng và những yêu cầu cần đạt của từng minh chứng.

Bước 3. Phân công viết hương dẫn chuẩn bị cho từng minh chứng, trong đó ghi rõ người thực hiện và các bước tiến hành. Sau mỗi bước ghi rõ tiêu chí hoàn thành trước khi sang bước tiếp theo.

Bước 4. Văn bản hóa toàn bộ các qui trình, hương dẫn công việc và tổ chức thảo luận, góp ý. Lưu ý trong bước này mỗi thành viên trong trường đều có số lượng công việc cụ thể kèm theo bản hương dẫn cho từng công việc. Mỗi người sẽ góp ý để hoàn thiện qui trình công việc của mình

Bước 5. Thể chế hóa toàn bộ qui trình tạo thành khung BĐCL bên trong, một cấu phần quan trọng của hệ thống BĐCL bên trong nhà trường (bao gồm hệ thống BĐCL cơ sở giáo dục và phân hệ BĐCL CTĐT). Hệ thống này được lưu tại phòng BĐCL của trường làm đầu mối điều hành sau này. Những công việc cụ thể sẽ được lưu trong văn phòng các khoa, bộ môn, các phòng ban tương ứng và tổ chức thực hiện.

Đây là giai đoạn quan trọng nhất vì nó đặt nền móng cho việc thay đổi phương thức quản lý nhà trường: chuyển từ quản lý bằng chức năng sang quản lý bằng các qui trình tiến tới chuẩn.

GIAI ĐOẠN 2. TỔ CHỨC VẬN HÀNH .

Bước 6.. Ở bước này ai làm bao nhiêu việc đều có qui trình, hương dẫn công việc kèm theo và được yêu cầu tuân thủ qui trình, hương dẫn công việc một cách nghiêm túc nhất, đảm bảo rằng công việc được thực hiện tốt nhất có thể.

Đây là giai đoạn khó nhất (như qui định đội mũ bảo hiểm khi đi xe máy), vì nó phá vỡ thói quen cũ (nhất là với các giảng viên, nhân viên lớn tuổi).

Vai trò của lãnh đạo ở giai đoạn này mang tính quyết định. Lãnh đạo cần động viên, hỗ trợ, tập huấn, giúp đỡ ở giai đoạn đầu. Sau cần có chế tài đảm bảo mọi người tuân thủ qui trình một cách nghiêm túc. Sau sẽ quen dần và trở thành văn hóa chất lượng.

Vận hành hệ thống sẽ thiết lập và duy trì chất lượng cơ sở giáo dục

GIAI ĐOẠN 3: TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐÁNH GIÁ NGOÀI.

Bước 7 . Khi tự đánh giá thì ai làm việc gì theo qui trình nào bấy giờ tự đánh giá . Khi tự đánh giá mô tả lại cách thức tiến hành công việc theo qui trình. Bước nào đã thực hiện là điểm mạnh, chưa thực hiện là điểm yếu, kế hoạch khắc phục là thực hiện đủ các bước. Nếu các bước được thực hiện đầy đủ có nghĩa sản phẩm có chất lượng (vì có thiết chế BĐCL cho sản phẩm đó). Trong quá trình này có thể đề xuất cải tiến qui trình để nâng cao chất lượng.

Ở giai đoạn này lãnh đạo phải huy động toàn thể các bộ, nhân viên tham gia vì đây là trách nhiệm của từng cá nhân không chỉ tới chất lượng công việc của mình mà của toàn trường.

Bước 8. Khi các báo cáo tự đánh giá của các đơn vị, cá nhân trong trường hoàn thành, nhà trường tổng hợp lại thành báo cáo tự đánh giá của trường (theo mẫu), trong đó có tự đánh giá về hệ thống BĐCL của trường (thiếu/đủ) và cách vận hành hệ thống.

Bước 9. Đăng kí kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, hoặc chương trình đào tạo.

Đoàn kiểm định có chức năng thẩm định báo cáo tự đánh giá, giúp nhà trường hoàn thiện hệ thống BDCL (bổ sung các qui trình còn thiếu, hoàn thiện các qui trình chưa tốt) và cải tiến cách vận hành hệ thống.

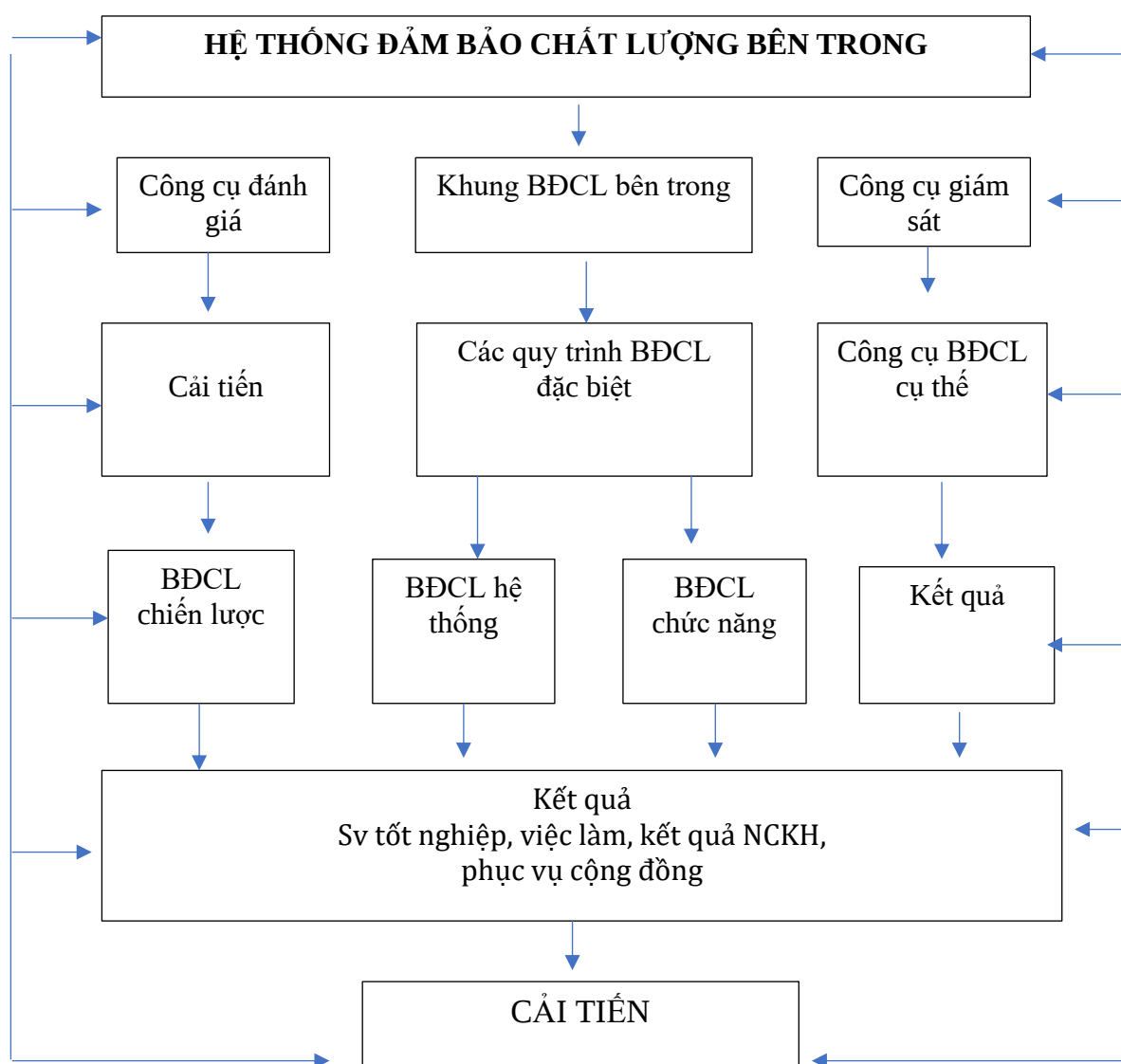
Tự đánh giá và kiểm định có chức năng hoàn thiện hệ thống BDCL bên trong, cải tiến cách vận hành hệ thống để nâng cao chất lượng.

GIAI ĐOẠN 4; CẢI TIẾN HỆ THỐNG NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG

Bước 10. Sau kiểm định nhà trường tổ chức hoàn thiện hệ thống và cải tiến cách vận hành hệ thống. Tiếp đó công khai hệ thống BDCL đã hoàn thiện như một biện pháp giải trình xã hội và cũng là quảng bá thương hiệu nhà trường.

3.3. Các kĩ thuật đánh giá hệ thống BDCL bên trong, Mô hình đánh giá cơ sở giáo dục theo bộ chuẩn chất lượng

Mô hình đánh giá cơ sở GD ĐH theo bộ chuẩn chất lượng (xem điều 49, 50 Luật GD ĐH 2018)



3.3.1. Giới thiệu mô hình

Các mô hình đánh giá AUN-QA trong giáo dục đại học bắt đầu bằng việc xem xét quá trình xây dựng hệ thống BDCL bên trong nhằm tác động một cách toàn diện tới các lĩnh vực: BDCL về chiến lược, BDCL về hệ thống và BDCL về thực hiện chức năng và Kết quả hoạt động.

Các hoạt động này được đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài.

Bảo đảm chất lượng bên trong giúp cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo có chính sách và cơ chế phù hợp để đảm bảo đáp ứng các mục tiêu và tiêu chuẩn đã đề ra.

Bảo đảm chất lượng bên ngoài được thực hiện bởi một tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài tổ chức. Đánh giá ngoài đánh giá hoạt động của hệ thống BDCL tới một cơ sở giáo dục, hay chương trình đào tạo để xác định sự đáp ứng các tiêu chuẩn đã được xác định từ trước.

Hệ thống BDCL với 2 cấu phần chính: BDCL bên trong và BDCL bên ngoài thông qua cơ chế KĐCL “duy trì và phát triển chất lượng cơ sở GD ĐH”

3.3.2. Hoạt động của mô hình.

**** Mô hình đánh giá cơ sở giáo dục trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng bắt đầu từ việc xem xét sự hiện diện của các cấu phần của hệ thống BDCL bên trong.***

Theo AUN-QA các cấu phần của hệ thống BDCL bên trong bao gồm:

- 1) Khung đảm bảo chất lượng bên trong (trên cơ sở các tiêu chuẩn tiêu chí) bao gồm các qui trình BDCL để thực hiện các hoạt động cụ thể, các công cụ BDCL cụ thể)
- 2) Công cụ giám sát
- 3) Công cụ đánh giá
- 4) Các kế hoạch cải tiến.
- 5) Hệ thống thông tin BDCL

**** Tiếp theo là Đánh giá hoạt động của các thiết chế BDCL bên trong này tới các lĩnh vực.***

1) Bảo đảm chất lượng về chiến lược

Đánh giá bắt đầu bằng việc xem xét sự tác động của các cơ chế BDCL tới việc tìm hiểu nhu cầu của các bên liên quan để xây dựng tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu và mục đích của trường đại học. Điều này có nghĩa là BDCL luôn bắt đầu bằng sứ mệnh và mục tiêu và kết thúc với những thành quả hoặc kết quả đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

Tiếp theo là đánh giá sự tác động của các thiết chế BDCL tới hệ thống quản trị, lãnh đạo và quản lý, quản trị chiến lược, các chính sách về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, quản trị NNL, quản lý tài chính, cơ sở vật chất, các mạng lưới và quan hệ đối ngoại.

2) Bảo đảm chất lượng về hệ thống

Trong lĩnh vực này cần xem xét quá trình xây dựng các hệ thống và chính sách đảm bảo chất lượng. Bao gồm:

- Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong
- Kế hoạch đánh giá đảm bảo chất lượng bên trong và bên ngoài
- Hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng nội bộ
- Kế hoạch và kết quả nâng cao, cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng

3) Bảo đảm chất lượng về thực hiện chức năng

Đây là một trong những lĩnh vực quan trọng nhất của CSGD. Lĩnh vực này có một phân hệ riêng “BDCL chương trình đào tạo”, từ khâu tuyển sinh, thiết kế CTĐT, dạy học, KTĐG, giảng viên, sinh viên, các hoạt động hỗ trợ dạy học, NCKH và phục vụ cộng đồng, quản lý tài sản trí tuệ.

Cần xem xét, đánh giá tác động củ cơ chế BDCL tới tất cả các hoạt động này.

4) Kết quả hoạt động

Trong lĩnh vực này hoạt động đánh giá tiến hành đánh giá kết quả đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, đồng thời thực hiện đối sánh với các cơ sở khác trong và ngoài nước. Đây là cơ sở để CSGD có các hoạt động cải tiến hệ thống BDCL bên trong, nâng cao chất lượng.

- *Đánh giá cải tiến*

Sau đánh giá cơ sở giáo dục sẽ nghiên cứu kết quả đánh giá ngoài để có kế hoạch hoàn thiện hệ thống BDCL bên trong, cải tiến cách vận hành hệ thống để nâng cao chất lượng.

3.3.3. Đánh giá hệ thống BDCL bên trong /Kiểm định chất lượng CSGD

1). *Khái niệm*

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục là một khâu và là khâu cuối cùng của chu trình quản lí cơ sở giáo dục trên cơ sở bộ chuẩn chất lượng, là một cấu phần của hệ thống đảm bảo chất lượng.

“Mục đích của hoạt động kiểm định không phải là để xếp hạng mà nhằm cải tiến liên tục hệ thống đảm bảo chất lượng.” (AUN-QA).

Kiểm định chất lượng là cơ chế đảm bảo chất lượng bên ngoài, có nhiệm vụ thẩm định Báo cáo tự đánh giá của cơ sở giáo dục, góp ý để cơ sở giáo dục hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và cải tiến cách vận hành hệ thống để nâng cao chất lượng.

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục có thể được xem là hoạt động rà soát nhằm chẩn đoán và đánh giá hiệu quả của các biện pháp đảm bảo chất lượng tới việc xác định sứ mạng, tầm nhìn, văn hoá của cơ sở giáo dục, chuẩn đầu ra, cấu trúc và nội dung chương trình, tới hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng hướng tới kết quả đầu ra cũng như tới các nguồn lực của một cơ sở giáo dục. Mục đích của hoạt động này nhằm xác định xem một cơ sở giáo dục có đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng hay không”. (AUN-QA).

Thông thường, hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục chính thức bởi chuyên gia bên ngoài được bắt đầu từ hoạt động tự đánh giá. Báo cáo tự đánh giá (Self-assessment report – SAR) cung cấp cho các đánh giá viên những thông tin cơ bản về cơ sở giáo dục và hệ thống đảm bảo chất lượng được đánh giá. Đây cũng là cơ hội để cơ sở giáo dục và đội ngũ cán bộ rà soát lại chất lượng hệ thống đảm bảo chất lượng của cá nhân và cả đơn vị.

Theo AUN-QA cần tuân thủ hai nguyên tắc khác liên quan đến quy trình đánh giá là:

- Độc lập – đây là nền tảng đảm bảo sự công bằng và tính khách quan của các kết quả đánh giá.
- Dựa trên minh chứng.

Minh chứng là vật (văn bản, hiện vật, thông tin, kế hoạch...) có độ tin cậy và độ giá trị cho các kết luận đánh giá trong suốt quá trình đánh giá. Các minh chứng phải là sản phẩm của các thủ tục quy trình đã được thiết kế để đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn đánh giá, có người thực hiện cụ thể và có thể xác minh được thông qua hệ thống đảm bảo chất lượng.

Một minh chứng được xem là hợp lệ khi:

- Có thủ tục, quy trình, hướng dẫn công việc... chuẩn bị minh chứng
- Thủ tục, quy trình được tuân thủ (có thể kiểm chứng).
- Người chuẩn bị minh chứng đồng thời là người viết báo cáo tự đánh giá và đề xuất cải tiến quy trình.

Thí dụ:

Quy trình xác định chuẩn đầu ra cho một chương trình dạy học.

Người chịu trách nhiệm chính: trưởng khoa, các cộng sự.

Bước 1. Nghiên cứu đặc điểm phát triển kinh tế, xã hội, khoa học, công nghệ trong và ngoài nước.

Bước 2. Dự thảo những lĩnh vực cần có trong chuẩn đầu ra: kiến thức, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, các kỹ năng mềm, phẩm chất công dân, đạo đức nghề nghiệp phù hợp với khung chuẩn quốc gia về trình độ đào tạo, chuyên ngành đào tạo.

Bước 3. Dự thảo những nội dung cần có trong từng lĩnh vực, chú ý sử dụng các động từ chỉ các mức độ tư duy tương ứng trình độ đào tạo (vận dụng được, thiết kế được, tổ chức được, đánh giá được...), lượng hoá được, đo lường đánh giá được, khả thi.

Bước 4. Tổ chức hội thảo với các đối tượng phù hợp (cựu sinh viên, giảng viên. Cán bộ quản lý, người sử dụng sức lao động, các nhà quản các bậc học sau đại học...) góp ý cho dự thảo.

Bước 5. Xin ý kiến các chuyên gia, nhất là các chuyên gia về phát triển chương trình đào tạo.

Bước 6. Hoàn thiện chuẩn đầu ra trên cơ sở các yêu cầu còn lại của Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT, ban hành chuẩn đầu ra chính thức của chương trình đào tạo.

Bước 7. Chuyển giao chuẩn đầu ra chính thức cho bộ phận thiết kế chương trình đào tạo để lựa chọn và sắp xếp các môn học, dự kiến các hình thức tổ chức dạy học, phương pháp, phương tiện dạy học, các hình thức đánh giá quá trình và tổng kết, xây dựng lịch trình dạy học.

Mình chứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phải là sản phẩm của quy trình này và được mô tả theo đúng các bước đã được quy định trong quy trình.

.2). Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục

Bước 1. Cơ sở giáo dục chuẩn bị Báo cáo tự đánh giá.

Báo cáo tự đánh giá trình bày hoạt động tự đánh giá của đơn vị và là tài liệu rất quan trọng đối với đoàn đánh giá ngoài. Trong báo cáo cần làm rõ những công cụ và cơ chế đảm bảo chất lượng được triển khai và quản lý như thế nào cho từng tiêu chí, tiêu chuẩn, đồng thời đề cập đến thời gian, địa điểm và người chịu trách nhiệm triển khai/quản lý các công cụ và cơ chế này, nhằm đáp ứng yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn.

Báo cáo tự đánh giá là tài liệu quan trọng nhất khi nghiên cứu hồ sơ đánh giá và cần gửi cho đánh giá viên trước đợt đánh giá chính thức. Báo cáo cần cung cấp một cách nhìn đầy đủ, trung thực về cơ chế đảm bảo chất lượng trong toàn bộ các lĩnh vực của cơ sở được đánh giá. Báo cáo tự đánh giá cần mô tả đầy đủ tất cả các tiêu chuẩn được liệt kê trong danh mục các tiêu chuẩn đánh giá.

Trước khi tiến hành tự đánh giá, cần lưu ý các vấn đề sau:

Cấp lãnh đạo phải chủ trì hoạt động này và tạo điều kiện tiếp cận các thông tin liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng.

Cần có sự tham gia của toàn bộ đơn vị vào hoạt động tự đánh giá. Việc đánh giá chất lượng không đơn thuần chỉ là đánh giá hiện trạng của một cơ sở giáo dục mà còn liên quan đến việc xây dựng và phát triển cơ sở giáo dục trong dài hạn. Toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên... phải có trách nhiệm đối với hoạt động đảm bảo chất lượng của mình cũng như chất lượng chung của đơn vị.

Do vậy, để có thể được công nhận đạt chuẩn, nhà trường cần tổ chức để ai làm việc gì theo quy trình nào bây giờ mô tả lại chính xác những việc đã làm theo đúng thủ tục, quy trình đã được hướng dẫn. Đây cũng là dịp để mỗi người đánh giá lại công việc đã làm và đề xuất cải tiến quy trình, tức là tự hoàn thiện tiểu hệ thống của mình, cải tiến chất lượng công việc của mình. Ngoài ra đây cũng là dịp để nhà trường sắp xếp lại hồ sơ minh chứng, chuẩn bị cho việc hoàn thiện toàn hệ thống sau kiểm định.

Nội dung một báo cáo tự đánh giá bao gồm:

Phần 1: Giới thiệu

Tóm lược báo cáo tự đánh giá.

Quá trình thực hiện tự đánh giá: cách thức thực hiện và những người tham gia.

Mô tả tổng quan về cơ sở giáo dục, khoa và bộ môn, các phòng, ban trung tâm...: tóm tắt quá trình đảm bảo chất lượng, sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu và chính sách chất lượng của cơ sở giáo dục; mô tả sơ lược về khoa và bộ môn và các đơn vị trực thuộc.

Phần 2: Bộ tiêu chuẩn

Ở phần này, cơ sở giáo dục mô tả mức độ đáp ứng của các thiết chế đảm bảo chất lượng của đơn vị so với yêu cầu của từng tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn chất lượng. Cấu trúc của phần này cần được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn được trình bày trong Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục.

Phần 3: Phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại

Tóm tắt các điểm mạnh: tóm tắt các yếu tố mà tự đánh giá xem là điểm mạnh của mình bao gồm:

- Sự hiện diện của các cấu phần của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (số lượng các thiết chế đảm bảo chất lượng bên trong).
- Các tiêu chí điều kiện đạt chuẩn (cơ chế đảm bảo chất lượng hoạt động tốt).
- Các tiêu chí, tiêu chuẩn, minh chứng đã có các thủ tục, quy trình hướng dẫn công việc (có cơ chế đảm bảo chất lượng).
- Các minh chứng được thực hiện đúng các thủ tục, quy trình (cơ chế đảm bảo chất lượng hoạt động tốt).
- Các minh chứng được thực hiện tốt hơn mong đợi (cơ chế đảm bảo chất lượng tốt và hoạt động tốt).

Tóm tắt các điểm tồn tại: trình bày những yếu tố mà đơn vị cho là điểm tồn tại và cần cải tiến, bao gồm:

- Các tiêu chí điều kiện chưa đạt chuẩn.
- Các tiêu chí, tiêu chuẩn, minh chứng chưa có thủ tục quy trình hướng dẫn công việc (chưa có cơ chế đảm bảo chất lượng).
- Các minh chứng chưa thực hiện đầy đủ các thủ tục, quy trình (cơ chế đảm bảo chất lượng hoạt động chưa tốt).
- Các thủ tục, quy trình chưa đáp ứng yêu cầu của tiêu chí, tiêu chuẩn (cơ chế đảm bảo chất lượng chưa tốt).

Hoàn tất Bảng điểm tự đánh giá theo Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục.

Kế hoạch cải tiến: Các thông tin được trình bày trong phần này cần gắn với các tồn tại được trình bày trong phần tự đánh giá và cần đưa ra kế hoạch hành động để cải tiến các điểm tồn tại này.

Phần 4: Phụ lục

Danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt, các tài liệu và minh chứng.

Bước 2. Đoàn đánh giá ngoài tiến hành kiểm định chất lượng tại cơ sở giáo dục.

Hoạt động kiểm định bao gồm hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá, khảo sát chính thức, chuẩn bị và trình bày dự thảo báo cáo đánh giá.

Nghiên cứu hồ sơ đánh giá.

Nghiên cứu hồ sơ đánh giá là tiền đề cho hoạt động khảo sát chính thức của đoàn đánh giá. Đây là hoạt động đánh giá sơ bộ về hệ thống đảm bảo chất lượng dựa trên báo cáo tự đánh giá và các tài liệu liên quan. Kết quả của hoạt động này giúp cho đánh giá viên xây dựng kế hoạch đánh giá.

Hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá bao gồm các công việc sau:

- Xác định sự hiện diện của các cấu phần trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.
- Xác định quá trình hoạt động của các thiết chế bảo đảm chất lượng này đối với từng tiêu chí, tiêu chuẩn thông qua báo cáo tự đánh giá.
- Xác định điểm mạnh và điểm cần cải tiến của hoạt động đảm bảo chất lượng.
- Xác định “độ chênh” giữa yêu cầu của bộ tiêu chuẩn và mức độ đáp ứng của các thủ tục, quy trình đảm bảo chất lượng.

- Xác định các điểm cần cải tiến.
- Dự thảo những câu hỏi phỏng vấn các bên liên quan.
- Xác định các minh chứng cần kiểm tra.
- Khảo sát chính thức.

Hoạt động khảo sát chính thức hoặc đánh giá thực địa bao gồm:

- Phiên họp khai mạc với sự tham gia của ban giám hiệu và các cán bộ chủ chốt của cơ sở giáo dục.
- Phỏng vấn/quan sát.

Mục tiêu của phỏng vấn/quan sát vẫn là:

- Thu thập thông tin và minh chứng, xác định nguồn minh chứng.
- Xác minh những vấn đề chưa rõ trong báo cáo tự đánh giá qua phỏng vấn hoặc quan sát các hoạt động thực tế.
- Tạo cơ hội cho người được phỏng vấn trình bày bức tranh đầy đủ về các vấn đề của cơ sở giáo dục.
- Xác định người viết báo cáo tự đánh giá và người thực hiện minh chứng.

Chuẩn bị và trình bày dự thảo báo cáo đánh giá.

Trước khi chuẩn bị báo cáo chính thức, đoàn đánh giá có thể yêu cầu tổ chức một cuộc họp với đại diện cán bộ quản lý và các bộ phận chức năng có liên quan đến cơ sở giáo dục.

Mục đích của cuộc họp:

- Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ của đoàn đánh giá
- Đảm bảo sự đồng thuận với các kết quả đánh giá.
- Tạo cơ hội để đơn vị phản hồi về các vấn đề còn chưa rõ.
- Phát biểu kết thúc đợt khảo sát chính thức.

Quy trình chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài:

Bước 1. Thẩm định lại những kết luận sơ bộ sau đợt khảo sát chính thức thông qua việc kiểm tra toàn bộ các cấu phần của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, các minh chứng và tính hợp lệ của các minh chứng.

Bước 2. Xác định các điểm mạnh, bao gồm:

- Số lượng các tiêu chí điều kiện đạt chuẩn.
- Các tiêu chí được thực hiện đúng các thủ tục, quy trình đã được quy định trong khung đảm bảo chất lượng và được công nhận đạt chuẩn (cơ chế đảm bảo chất lượng hoạt động tốt).
- Các tiêu chí được thực hiện tốt nhất (cơ chế đảm bảo chất lượng tốt và hoạt động tốt).

Bước 3.

- Xác định những cấu phần của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cần bổ sung hay hoàn thiện.
- Xác định những tiêu chuẩn, tiêu chí cần cải thiện bao gồm:
 - + Số lượng các tiêu chí điều kiện chưa đạt chuẩn.
 - + Số lượng các tiêu chí chưa có các thủ tục, quy trình hướng dẫn công việc (*chưa có cơ chế đảm bảo chất lượng*).
 - + Số lượng các tiêu chí chưa thực hiện đầy đủ các thủ tục quy trình trong khung đảm bảo chất lượng (*cơ chế đảm bảo chất lượng hoạt động chưa tốt*).
 - Số lượng các thủ tục, quy trình cần cải tiến để đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của tiêu chí. (*cơ chế đảm bảo chất lượng chưa tốt*).

Bước 4.

- Thảo luận, thống nhất những điểm mạnh, điểm yếu.
- Trình bày dự thảo báo cáo đánh giá tại phiên bế mạc.

Bước 5. Thống nhất kết quả đánh giá (*xem c*).

- Chưa đạt.
- Đạt mức 1.

– Đạt mức 2

Bước 6.

Xây dựng báo cáo chính thức.

Trước khi chuẩn bị báo cáo chính thức, đoàn đánh giá có thể yêu cầu tổ chức một cuộc họp với đại diện cán bộ quản lý và các bộ phận chức năng có liên quan đến chương trình.

Mục đích của cuộc họp:

- Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ của đoàn đánh giá ngoài.
- Tạo cơ hội để đơn vị phản hồi về các vấn đề còn chưa thống nhất.

Bước 7. Đoàn kiểm định công bố kết quả đánh giá ngoài.

• Kết quả đánh giá

1. Cơ sở giáo dục thực hiện tự đánh giá và được đánh giá ngoài theo các tiêu chuẩn và tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn tại Chương II của Quy định này, trong đó:

a) Đối với các cơ sở giáo dục thuộc Bộ Công an và Bộ Quốc phòng không thực hiện đánh giá các tiêu chí thuộc Tiêu chuẩn 8, Tiêu chuẩn 21, Tiêu chuẩn 24, Tiêu chuẩn 25 và không đánh giá “việc thương mại hoá, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp” tại Tiêu chí 23.6;

b) Các tiêu chí điều kiện thuộc các tiêu chuẩn bao gồm: Tiêu chí 2.2 thuộc Tiêu chuẩn 2; Tiêu chí 5.2 thuộc Tiêu chuẩn 5; Tiêu chí 6.4 thuộc Tiêu chuẩn 6; Tiêu chí 7.1 thuộc Tiêu chuẩn 7; Tiêu chí 9.1 thuộc Tiêu chuẩn 9; Tiêu chí 13.2 thuộc Tiêu chuẩn 13; Tiêu chí 14.1 thuộc Tiêu chuẩn 14; Tiêu chí 17.2 thuộc Tiêu chuẩn 17; Tiêu chí 18.3 thuộc Tiêu chuẩn 18; Tiêu chí 22.3 thuộc Tiêu chuẩn 22; Tiêu chí 25.1 thuộc Tiêu chuẩn 25.

2. Tiêu chí được đánh giá theo các mức: chưa đạt và đạt; cụ thể như sau:

a) Chưa đạt: khi chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí; kết quả đánh giá tiêu chí thể hiện công tác bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục có kết quả còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu của tiêu chí; không có đầy đủ các minh chứng;

b) Đạt: khi đáp ứng đầy đủ hoặc đáp ứng ở cấp độ cao hơn yêu cầu tiêu chí; kết quả đánh giá tiêu chí thể hiện công tác bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục đem lại kết quả đúng như mong đợi, đáp ứng yêu cầu của tiêu chí hoặc đáp ứng tốt hơn so với yêu cầu của tiêu chí; có đủ các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành đầy đủ.

3. Tiêu chuẩn được đánh giá theo các mức chưa đạt và đạt; cụ thể như sau:

a) Chưa đạt: Khi có từ 50% số tiêu chí thuộc tiêu chuẩn được đánh giá mức chưa đạt hoặc có tiêu chí điều kiện quy định tại điểm b khoản 1 Điều này được đánh giá mức chưa đạt;

b) Đạt: khi có trên 50% số tiêu chí trong tiêu chuẩn, bao gồm cả tiêu chí điều kiện quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Cơ sở giáo dục được đánh giá theo các mức: chưa đạt, đạt có điều kiện và đạt; cụ thể như sau:

a) Chưa đạt: khi có trên 03 (ba) tiêu chuẩn được đánh giá chưa đạt hoặc có trên 20% tổng số tiêu chí được đánh giá chưa đạt;

b) Đạt có điều kiện: khi có không quá 03 (ba) tiêu chuẩn được đánh giá chưa đạt, đồng thời có ít nhất 80% tổng số tiêu chí được đánh giá đạt mức 1 hoặc đạt mức 2;

c) Đạt: khi có 100% tiêu chuẩn được đánh giá đạt, đồng thời có ít nhất 80% tổng số tiêu chí được đánh giá đạt mức 1 hoặc đạt mức 2.

• Hoạt động của cơ sở giáo dục sau kiểm định

Sau kiểm định cơ sở giáo dục cần tổ chức nghiên cứu những góp ý của đoàn kiểm định để bổ sung quy trình, cải tiến quy trình và báo cáo trong hội nghị toàn trường sau kiểm định.

Công bố công khai hệ thống đảm bảo chất lượng đã được hoàn thiện sau kiểm định như một biện pháp quảng bá thương hiệu và thực hiện trách nhiệm giải trình xã hội.

3.4. Kết thúc một chu kỳ quản lý cơ sở giáo dục đại học theo bộ chuẩn chất lượng và tiếp tục chu kỳ mới

Đến đây kết thúc một chu kì quản lí một cơ sở giáo dục trên cơ sở bộ chuẩn. Chu kì bắt đầu bằng xây dựng khung đảm bảo chất lượng bên trong trên cơ sở các tiêu chuẩn chất lượng, các thiết chế đảm bảo chất lượng bên trong khác... rồi tổ chức vận hành hệ thống này. Tiếp theo là tự đánh giá kết quả của các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong và đăng kí kiểm định. Kiểm định chất lượng như một cơ chế đảm bảo chất lượng bên ngoài, một cấu phần của hệ thống đảm bảo chất lượng có chức năng thẩm định báo cáo tự đánh giá, góp ý hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, cải tiến cách vận hành hệ thống để nâng cao chất lượng ở chu kì mới.

Thay lời kết

Quản lí chất lượng là một phương thức quản lí mới, khác hẳn phương thức quản lí truyền thống. Công cụ quan trọng nhất của phương thức này là hệ thống quản lí chất lượng (hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong) bao gồm các tiểu hệ thống, hướng dẫn và kiểm soát từng công việc trong trường, cho từng người (*căn cứ các tiêu chuẩn, tiêu chí, chỉ báo*).

Mỗi tiểu hệ thống là một quy trình thực hiện từng công việc, để đảm bảo rằng sản phẩm của nó là không có lỗi, để khâu tiếp theo cũng không có lỗi, và cuối cùng toàn bộ sản phẩm của cả quá trình giáo dục cũng không có lỗi.

Do vậy, điều quan trọng nhất là phải xây dựng được hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, bao gồm các tiểu hệ thống, các quy trình cho từng công việc.

Vận hành hệ thống là khâu khó nhất vì nó phá vỡ thói quen của từng người, phải làm công việc cũ theo cách mới.

Do vậy trước khi thực hiện cần để mọi người thảo luận, thêm bớt cho phù hợp với điều kiện hiện có, trong quá trình thực hiện cần hỗ trợ, giúp đỡ, tập huấn, và cần có cả chế tài trong giai đoạn đầu, sau sẽ quen và tiến tới hình thành văn hoá chất lượng (vai trò lãnh đạo)..

Mỗi tiểu hệ thống tạo ra chất lượng của một sản phẩm.

. Cả hệ thống được xây dựng và vận hành sẽ tạo ra chất lượng của toàn bộ sản phẩm của cơ sở giáo dục.

.Nếu được vận hành liên tục chất lượng của sản phẩm là rất bền vững.

Sau mỗi kì tự đánh giá và kiểm định sẽ cải tiến hệ thống và cách vận hành hệ thống.

Đây là cơ sở để nhà trường quảng bá thương hiệu trong bối cảnh cạnh tranh.

Đây là biện pháp để nhà trường thực hiện trách nhiệm giải trình xã hội. Đây là cơ sở để các trường đại học hội nhập quốc tế.

Tài liệu tham khảo

1. AUN-QA 2021. Tài liệu hướng dẫn đánh giá cấp CTĐT theo AUN-QA.
2. Nguyễn Hữu Cương Phân biệt ba mô hình BDCL giáo dục đại học. Tạp chí khoa học ĐHQG HN, NCKHGD, tập 33, số 1, tr.91-96
3. Nguyễn Đức Chính (2003) KDCL trong giáo dục đại học. Nxb..ĐHQG HN.
4. Nguyễn Đức Chính (2017) Quản lí chất lượng trong giáo dục. nxb Giáo dục