

PHƯƠNG PHÁP, CÔNG CỤ, KỸ THUẬT ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Người biên soạn: Dương Mộng Hà

Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn

Email: hadm@cea-saigon.edu.vn; hamongduong@gmail.com

Tóm tắt

Chuyên đề Phương pháp, công cụ, kỹ thuật đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học là một trong các chuyên đề thuộc Bộ tài liệu được biên soạn theo Kế hoạch số 1430/KH- BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 11/10/2022 về thực hiện nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ kiểm định viên và người làm công tác về bảo đảm chất lượng của các cơ sở giáo dục đại học. Mục tiêu của chuyên đề nhằm góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ kiểm định viên trong hoạt động đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.

Chuyên đề không trình bày nội dung về cơ sở lý luận mà tập trung vào kỹ thuật trong quá trình đánh giá ngoài cơ sở giáo dục như nghiên cứu hồ sơ, phỏng vấn, phân tích dữ liệu, quan sát thực địa, xác định mức đánh giá, xử lý tình huống, chuẩn bị slides báo cáo, viết báo cáo đánh giá ngoài. Ngoài ra, chuyên đề cũng trình bày một số kinh nghiệm trong công tác tổ chức, lãnh đạo đoàn đánh giá ngoài giúp trưởng đoàn và tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục có sự chuẩn bị tốt trong việc tổ chức lãnh đạo đoàn đánh giá ngoài nói chung và đoàn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục nói riêng. Hầu hết nội dung chuyên đề dựa trên kiến thức và kinh nghiệm của bản thân tác giả có sự tham khảo bài giảng, bài viết của các chuyên gia được đăng trên internet và bài trình bày tại các khóa đào tạo kiểm định viên.

Từ khóa: Đánh giá ngoài, kỹ thuật, kinh nghiệm, kiểm định viên, cơ sở giáo dục.

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	4
MỞ ĐẦU.....	5
I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC .6	
1.1. Đánh giá ngoài trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học (tham khảo thêm CD 12).....	6
1.1.1. Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục	6
1.1.2. Đánh giá ngoài	6
1.2. Phương pháp, công cụ đánh giá ngoài CSGD.....	6
1.2.1. Phương pháp đánh giá ngoài CSGD.....	6
1.2.2. Công cụ đánh giá ngoài CSGD.....	7
1.3. Đánh giá ngoài CSGD ASEAN.....	8
II. KỸ THUẬT ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC.....	10
2.1. Kỹ thuật nghiên cứu hồ sơ.....	10
2.1.1. Hồ sơ, tài liệu phục vụ đánh giá ngoài CSGD	10
2.1.2. Công việc và sản phẩm của bước nghiên cứu hồ sơ, tài liệu	11
2.1.3. Kỹ thuật nghiên cứu hồ sơ.....	11
2.1.4. Bài tập thực hành.....	14
2.2. Kỹ thuật phỏng vấn	14
2.2.1. Mục đích và quy trình phỏng vấn trong đánh giá ngoài	14
2.2.2. Kỹ thuật đặt câu hỏi và dẫn dắt buổi phỏng vấn.....	15
2.2.3. Bài tập thực hành.....	16
2.3. Kỹ thuật phân tích dữ liệu.....	17
2.3.1. Dữ liệu phục vụ đánh giá ngoài CSGD.....	17
2.3.2. Thông tin, minh chứng liên quan đến tiêu chí	17
2.3.3. Kỹ thuật phân tích thông tin, minh chứng.....	18
2.3.4. Bài tập thực hành.....	18
2.4. Kỹ thuật quan sát thực địa	19
2.4.1. Quan sát thực địa tại CSGD.....	19
2.4.2. Bài tập thực hành.....	19
2.5. Kỹ thuật xác định mức đánh giá.....	19
2.5.1. Nắm vững các mức đạt được của tiêu chí theo hướng dẫn.....	19
2.5.2. Đọc kỹ, rà soát, đối chiếu thông tin minh chứng liên quan đến tiêu chí.....	20
2.5.3. Bài tập thực hành.....	22
2.6. Kỹ thuật chuẩn bị slides báo cáo.....	22
2.6.1. Thành viên chuẩn bị slides	22
2.6.2. Trưởng đoàn và thư ký hoàn thành báo cáo.....	22
2.6.3. Bài tập thực hành.....	23
2.7. Kỹ thuật viết báo cáo đánh giá ngoài.....	23
2.7.1. Tầm quan trọng của báo cáo đánh giá ngoài.....	23
2.7.2. Nguồn tư liệu	24
2.7.3. Quy trình hoàn thành báo cáo ĐGN	24
2.7.4. Một số chú ý khi viết báo cáo đánh giá ngoài	24
2.7.5. Trách nhiệm của thành viên	25
2.7.6. Trách nhiệm của trưởng đoàn và thư ký.....	25

<i>2.7.7. Bài tập thực hành</i>	26
III. BÀI HỌC TRONG ĐÁNH GIÁ NGOÀI/KỸ THUẬT XỬ LÝ TÌNH HUỐNG	26
3.1. Một hoặc vài KĐV không thể tham gia đợt khảo sát chính thức	26
3.2. Một số hoạt động không thể thực hiện trực tiếp	28
3.3. Các hoạt động khảo sát chính thức không thể tiếp tục do thời tiết hoặc nguyên nhân bất khả kháng	28
3.4. Số lượng đối tượng liên quan đến tham dự buổi phỏng vấn ít	28
3.5. Người của CSGD phản ứng quá mức/không hợp tác trong phỏng vấn hoặc bổ sung minh chứng	28
3.6. Không thống nhất về một số nhận định/mức đánh giá	29
3.7. Sự khác nhau trong quy định và điều hành của trung tâm/đoàn ĐGN	30
3.8. Bài tập thực hành	30
III. BỘ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	30
Lời cảm ơn	32
Tài liệu tham khảo:	33

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nội dung
1	AUN	ASEAN University Network (Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á)
2	AUN-QA	ASEAN University Network - Quality Assurance (Tổ chức bảo đảm chất lượng của Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á)
3	BĐCL	Bảo đảm chất lượng
4	BGDĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
5	Cục QLCL	Cục Quản lý chất lượng
6	CSGD	Cơ sở giáo dục
7	CV	Công văn
8	ĐGN	Đánh giá ngoài
9	ĐH	Đại học
10	KĐCL	Kiểm định chất lượng
11	KĐCLGD	Kiểm định chất lượng giáo dục
12	KĐV	Kiểm định viên
13	KSCT	Khảo sát chính thức
14	KSSB	Khảo sát sơ bộ
15	TĐG	Tự đánh giá
16	TNSM	Tầm nhìn, sứ mạng

MỞ ĐẦU

Chuyên đề **Phương pháp, công cụ, kỹ thuật đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học** là một trong các chuyên đề thuộc Bộ tài liệu được biên soạn theo Kế hoạch số 1430/ KH- BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 11/10/2022 về thực hiện nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ kiểm định viên và người làm công tác về bảo đảm chất lượng của các cơ sở giáo dục đại học. Mục tiêu chung của Bộ tài liệu là nâng cao năng lực bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học trên cơ sở đào tạo, bồi dưỡng có sử dụng sáng tạo các chuyên đề và các module trong tài liệu cho đối tượng là đội ngũ cán bộ và kiểm định viên trong toàn hệ thống về công tác đảm bảo và KĐCLGD đại học. Mục tiêu của chuyên đề nhằm góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ kiểm định viên trong hoạt động đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học. Ngoài ra, chuyên đề cũng trình bày một số kinh nghiệm trong công tác tổ chức, lãnh đạo đoàn đánh giá ngoài giúp trưởng đoàn và tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục có sự chuẩn bị tốt trong việc tổ chức lãnh đạo đoàn đánh giá ngoài nói chung và đoàn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục nói riêng.

Chuyên đề có tên Phương pháp, công cụ, kỹ thuật, tuy vậy các nội dung về phương pháp và công cụ được trình bày và phân tích ở các chuyên đề trước, Chuyên đề này tập trung vào kỹ thuật và kinh nghiệm đối với các hoạt động trong quá trình đánh giá ngoài cơ sở giáo dục. Hầu hết nội dung chuyên đề dựa trên kiến thức và kinh nghiệm của bản thân tác giả có sự tham khảo bài giảng, bài viết của các chuyên gia được đăng trên internet và bài trình bày tại các khoá đào tạo kiểm định viên. Kỹ thuật đánh giá ngoài CSGD và đánh giá ngoài CTĐT có những điểm tương đồng, người đọc có thể tham khảo thêm nội dung này từ các chuyên đề liên quan. Trong quá trình biên soạn, tác giả nhận được sự góp ý của Ban Biên tập Bộ tài liệu cùng các đồng nghiệp ở Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn để hoàn thành chuyên đề này. Tác giả chân thành cảm ơn Ban biên tập, các đồng nghiệp và các chuyên gia có bài viết được tham khảo.

Do thời gian biên soạn ngắn, việc tham khảo ý kiến chưa được nhiều, chuyên đề **Phương pháp, công cụ, kỹ thuật đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học** này chỉ là tài liệu ban đầu và cần được bổ sung trong thời gian đến để đầy đủ và hoàn thiện. Tác giả rất mong tiếp tục nhận được ý kiến góp ý của quý đồng nghiệp cùng bạn đọc cho chuyên đề mang tính thực tế này.

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

1.1. Đánh giá ngoài trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học (tham khảo thêm CĐ 12)

1.1.1. Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học (CSGD ĐH) là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ CSGD đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ trưởng BGDĐT ban hành.

Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục được thực hiện theo các bước:

- Tự đánh giá.
- Đánh giá ngoài.
- Thẩm định kết quả đánh giá.
- Công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Các phần tiếp theo của chuyên đề tập trung vào quá trình đánh giá ngoài CSGD ĐH.

1.1.2. Đánh giá ngoài

Đánh giá ngoài (ĐGN) là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành để xác định mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

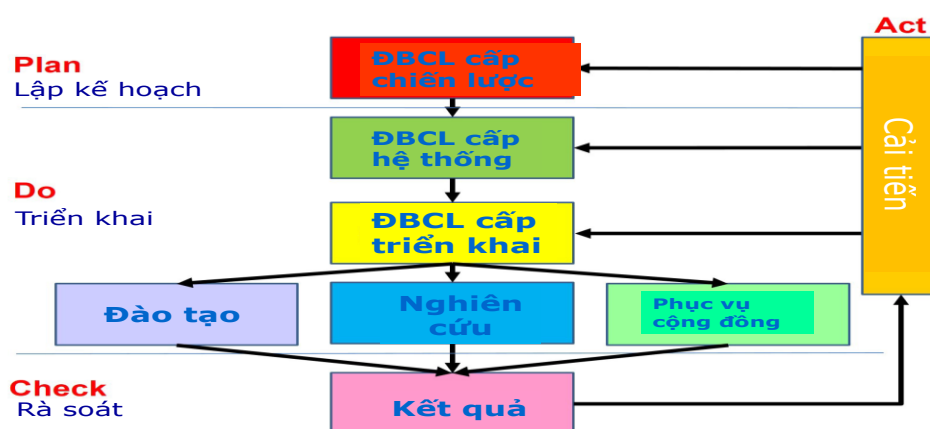
Quá trình đánh giá ngoài được thực hiện theo các bước:

- Nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá.
- Khảo sát sơ bộ tại cơ sở giáo dục.
- Khảo sát chính thức tại cơ sở giáo dục.
- Dự thảo báo cáo đánh giá ngoài, gửi cho cơ sở giáo dục để tham khảo ý kiến.
- Hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài.

1.2. Phương pháp, công cụ đánh giá ngoài CSGD

1.2.1. Phương pháp đánh giá ngoài CSGD

Việc đánh giá chất lượng CSGD được thực hiện theo chu trình PDCA được thể hiện như Hình 1 (tham khảo thêm Chuyên đề 12).



Hình 1. Chu trình PDCA trong đánh giá ngoài CSGD

1.2.2. Công cụ đánh giá ngoài CSGD

Công cụ được sử dụng cho đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học là **Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục** do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành. Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục là mức độ yêu cầu và điều kiện mà cơ sở giáo dục phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Từ năm 2004 đến nay, Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đã được xây dựng, ban hành và điều chỉnh qua từng giai đoạn, cụ thể:

- *Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học* ban hành theo Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 02 tháng 12 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học* có 10 tiêu chuẩn gồm 53 tiêu chí.

- *Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học* ban hành theo Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo thay thế Chương II của Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học.

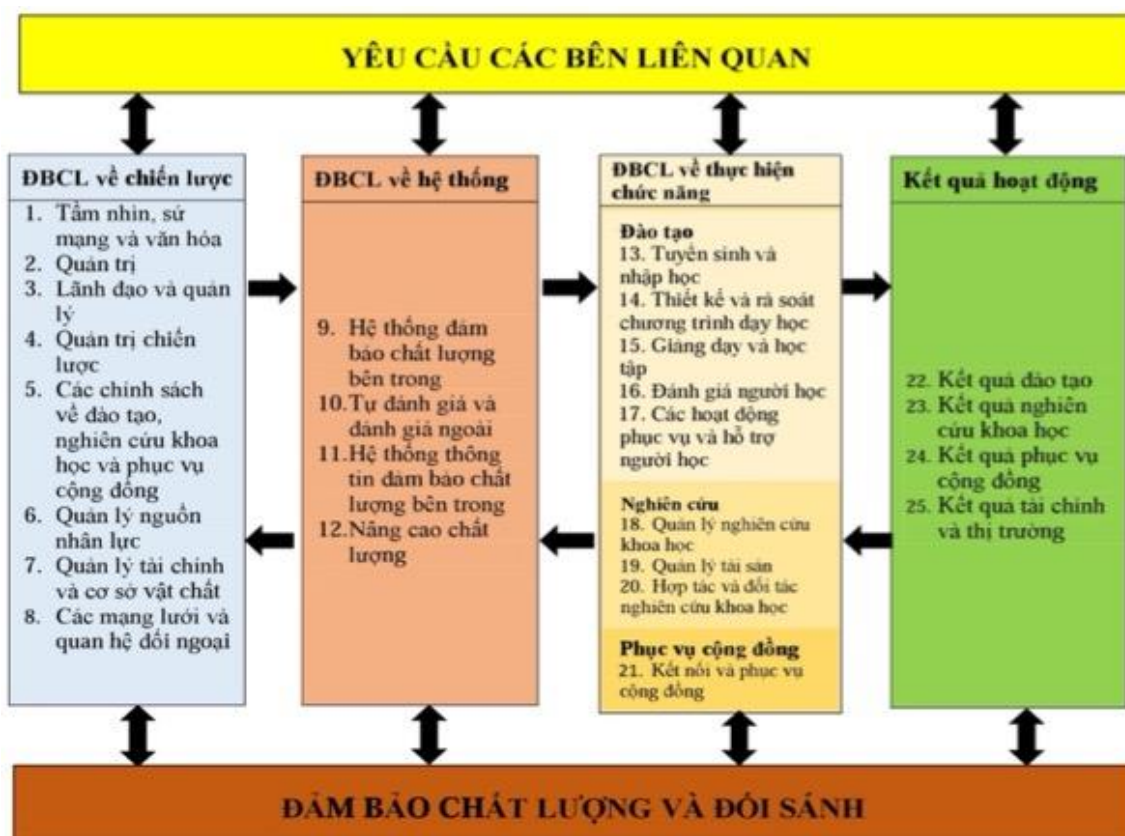
- *Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT* ban hành ngày 30/10/2012 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học.

- *Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT* ngày 04/3/2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- *Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục* ban hành theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo. Thông tư này thay thế Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học; Điều 1, Điều 2 của Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 10 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo; các quy định về quy trình, chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục đối với các đại học, học viện, trường đại học tại Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục ban hành theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT (gọi tắt là Bộ tiêu chuẩn Thông tư 12/2017) có hiệu lực thi hành kể từ ngày 04 tháng 7 năm 2017 và hiện đang được sử dụng cho việc tự đánh giá và đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.

Bộ tiêu chuẩn Thông tư 12/2017 được xây dựng theo cách tiếp cận bộ tiêu chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục của AUN-QA 2.0 (PDCA). Bộ tiêu chuẩn Thông tư 12/2017 có tính tương thích với tiêu chuẩn đánh giá quốc tế, nhấn mạnh về bảo đảm chất lượng bên trong, tập trung vào đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng. Bộ tiêu chuẩn đánh giá 4 lĩnh vực chính: (i) chiến lược, (ii) hệ thống, (iii) chức năng, (iv) kết quả. Trong mỗi lĩnh vực có các tiêu chuẩn, mỗi tiêu chuẩn có một số tiêu chí được diễn tả như Hình 2.

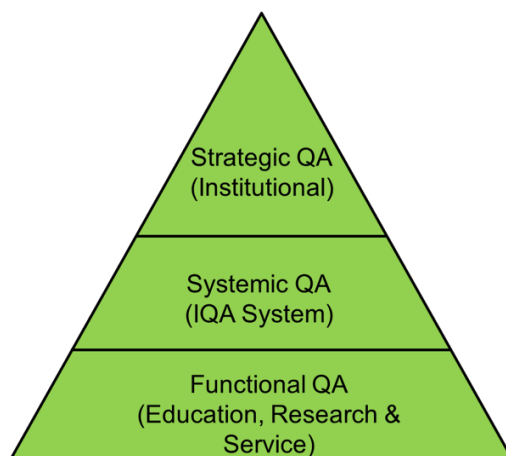


Hình 2. Bộ tiêu chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục

1.3. Đánh giá ngoài CSGD ASEAN

Mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN) nhìn nhận tầm quan trọng của chất lượng trong giáo dục đại học và sự cần thiết phải phát triển một hệ thống bảo đảm chất lượng toàn diện để nâng cao tiêu chuẩn học thuật và tăng cường đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ giữa các trường đại học thành viên. Năm 1998, AUN đã khởi động Mạng lưới AUN-QA dẫn đến sự phát triển của Khung AUN-QA. Kể từ đó, mạng lưới đã thúc đẩy, phát triển và triển khai các thực hành bảo đảm chất lượng dựa trên cách tiếp cận thực nghiệm trong đó các thực hành bảo đảm chất lượng được kiểm tra, đánh giá, cải thiện và chia sẻ.

Khung AUN-QA cho cơ sở giáo dục đại học bao gồm bảo đảm chất lượng chiến lược, hệ thống và chức năng như minh họa trong Hình 3.



Hình 3. Khung AUN-QA cho cơ sở giáo dục đại học

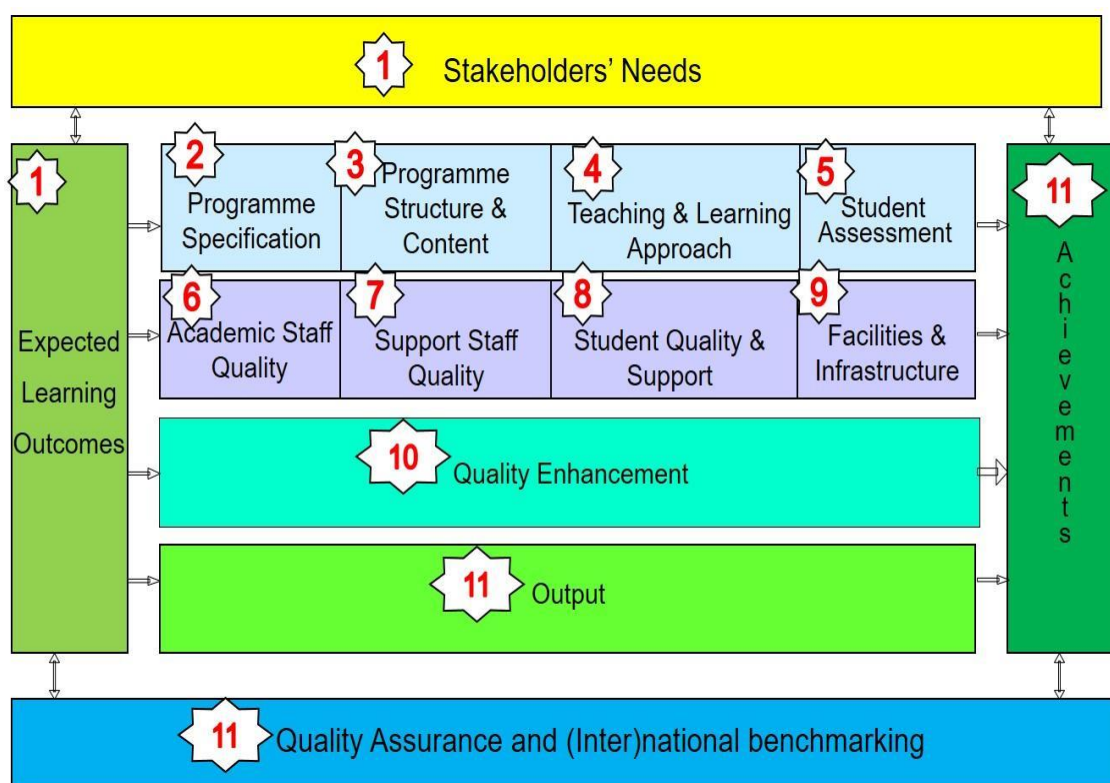
Dựa trên Khung AUN-QA, hai loại hình đánh giá BDCL bên ngoài được Mạng lưới AUN-QA thực hiện như sau:

Đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Khung AUN-QA cho cấp độ chương trình tập trung vào chất lượng của các hoạt động đào tạo trên các khía cạnh sau:

- chất lượng đầu vào
- chất lượng quá trình
- chất lượng đầu ra

Phiên bản thứ 3 của Khung đánh giá cấp độ chương trình AUN-QA được trình bày trong Hình 4.



Hình 4. Khung AUN-QA đánh giá chương trình đào tạo

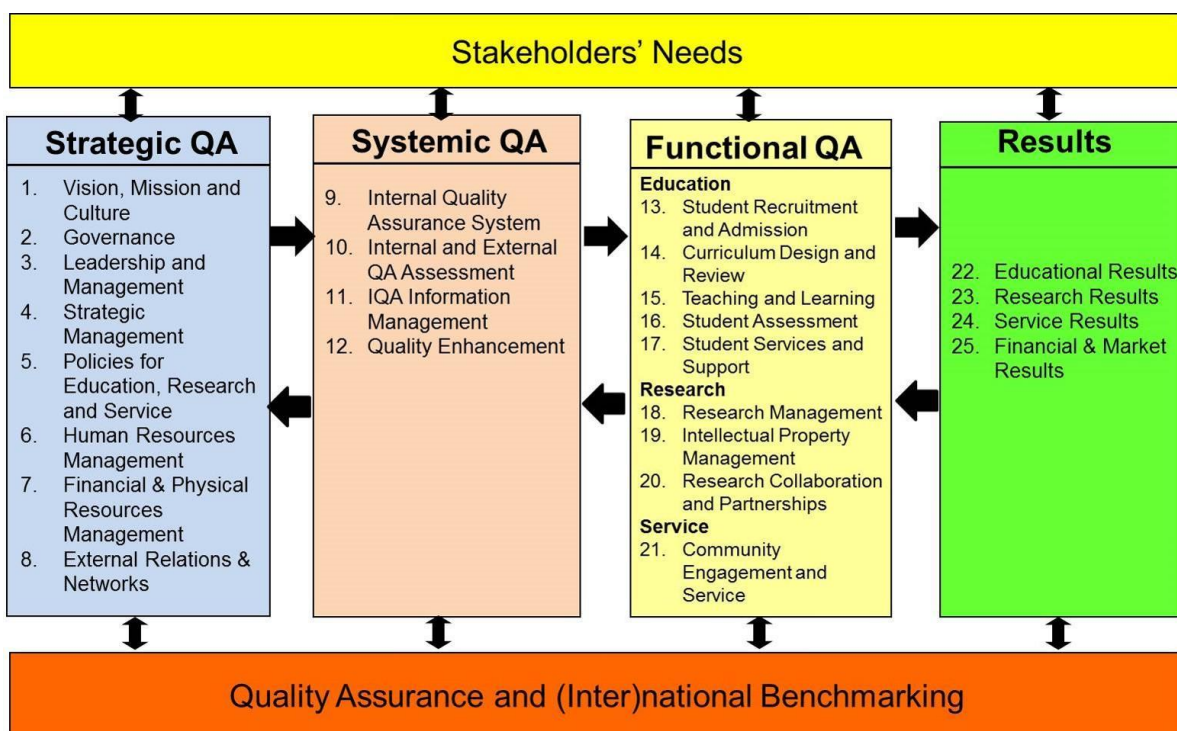
Đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục

Phiên bản thứ 2 của Khung AUN-QA cho cấp độ cơ sở giáo dục được thiết kế như một khung tổng thể bao gồm BDCL chiến lược, BDCL hệ thống, BDCL chức năng và Kết quả như trình bày trong Hình 5.

Như vậy, có thể nhận thấy Bộ tiêu chuẩn Thông tư 12/2017 (Hình 3) được xây dựng theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục của AUN-QA 2.0 (Hình 5).

Cách tiếp cận của các bộ tiêu chuẩn đánh giá cấp cơ sở giáo dục được bắt đầu với nhu cầu của các bên liên quan được chuyển thành hệ thống bảo đảm chất lượng chiến lược của cơ sở. Bảo đảm chất lượng chiến lược được xây dựng làm cơ sở cho việc xây dựng hệ thống BDCL bên trong của CSGD và BDCL chức năng trong đào tạo, NCKH, dịch vụ và các lĩnh vực chiến lược khác do tổ chức xác định. Hệ thống BDCL về chiến lược, hệ thống và chức năng sẽ thúc

đẩy các kết quả của CSGD. Các kết quả đồng thời đóng vai trò phản hồi cho hệ thống bảo đảm chất lượng để CSGD cải tiến liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.



Hình 5. Khung AUN-QA đánh giá cơ sở giáo dục

Khung AUN-QA cho cấp độ cơ sở giáo dục được thiết kế thành một khung bảo đảm chất lượng xuyên quốc gia để hỗ trợ Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC) và thúc đẩy sự di chuyển xuyên biên giới của sinh viên và giảng viên cũng như quốc tế hóa giáo dục. Khung AUN-QA cho cấp độ cơ sở giáo dục phù hợp với Nguyên tắc Bảo đảm chất lượng nội bộ của Khung bảo đảm chất lượng ASEAN (AQAF), Tiêu chuẩn và Hướng dẫn bảo đảm chất lượng trong Khu vực giáo dục đại học châu Âu (ESG 2015 – Phần 1) và Khung xuất sắc thành quả Baldrige (Giáo dục - 2015/16).

II. KỸ THUẬT ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Đây là nội dung chính của chuyên đề, tập trung vào kỹ thuật thường được áp dụng trong quá trình thực hiện đánh giá ngoài CSGD. Nội dung trình bày hướng đến đối tượng chính là các kiểm định viên (KĐV) tham gia đoàn đánh giá ngoài CSGD với vai trò là thành viên của Đoàn. Bên cạnh đó, trong một vài hoạt động, chuyên đề cũng nêu lên một số gợi ý/kinh nghiệm cho trưởng đoàn và thư ký.

Là thành viên của đoàn ĐGN, KĐV tham gia các hoạt động theo kế hoạch chung của đoàn và thực hiện nhiệm vụ do trưởng đoàn phân công. Các hoạt động chính của KĐV trong quá trình ĐGN theo kế hoạch bao gồm: (i) nghiên cứu trước hồ sơ tự đánh giá; (ii) tham gia các hoạt động của đoàn trong thời gian KSCT tại CSGD; (iii) viết báo cáo đánh giá ngoài.

2.1. Kỹ thuật nghiên cứu hồ sơ

2.1.1. Hồ sơ, tài liệu phục vụ đánh giá ngoài CSGD

Để tiến hành ĐGN, Giám đốc Trung tâm KĐCLGD ra quyết định thành lập đoàn ĐGN, sau đó gửi hồ sơ tự đánh giá chất lượng CSGD và các tài liệu liên quan cho đoàn ĐGN. Hồ sơ, tài liệu phục vụ ĐGN CSGD ĐH gồm:

(i) Báo cáo tự đánh giá chất lượng CSGD (bao gồm cả Phần phụ lục với danh mục các minh chứng kèm theo);

(ii) Quyết định thành lập đoàn ĐGN (kèm theo lý lịch trích ngang của các thành viên đoàn đánh giá);

(iii) Hướng dẫn ĐGN CSGD ĐH;

(iv) Các văn bản liên quan về kiểm định chất lượng CSGD ĐH.

2.1.2. Công việc và sản phẩm của bước nghiên cứu hồ sơ, tài liệu

Các thành viên đoàn ĐGN thực hiện nghiên cứu trước hồ sơ tự đánh giá theo trình tự:

- Đọc và rà soát toàn bộ cấu trúc của bản báo cáo TĐG và nghiên cứu các tài liệu liên quan;

- Nghiên cứu kỹ nội dung báo cáo TĐG liên quan tới các tiêu chuẩn, tiêu chí được phân công;

- Viết báo cáo kết quả nghiên cứu hồ sơ TĐG (theo mẫu trong Phụ lục 2 trong CV 677) gửi trưởng đoàn và thư ký.

Sản phẩm chính thức của bước nghiên cứu hồ sơ là Phụ lục 2, tuy nhiên, KĐV cần có sản phẩm riêng của mình (kế hoạch cá nhân hoặc các công việc cần làm) trên cơ sở Phụ lục 2 để chuẩn bị tốt cho các hoạt động trong đợt khảo sát chính thức (KSCT).

2.1.3. Kỹ thuật nghiên cứu hồ sơ

Trong điều kiện cho phép, KĐV nên dành nhiều thời gian nghiên cứu kỹ báo cáo TĐG, rà soát danh mục minh chứng và tìm các thông tin liên quan trên trang thông tin điện tử (website) của CSGD để hoàn thành Phụ lục 2 và kế hoạch cá nhân càng chi tiết càng tốt. Điều này giúp KĐV có sự chuẩn bị để thực hiện các hoạt động trong đợt KSCT tại CSGD được hiệu quả.

Yêu cầu của Phụ lục 2 gồm 3 nội dung:

a) Nhận xét chung

Nội dung 1 yêu cầu KĐV đưa ra những ý kiến nhận xét về cấu trúc, hình thức, chính tả, logic của báo cáo tự đánh giá. Đây là phần có yêu cầu đơn giản, KĐV đọc nhanh toàn bộ báo cáo TĐG, đối chiếu với quy định về cấu trúc bản báo cáo TĐG theo nội dung Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 (Phần II, Mục 7) và viết nhận xét.

Nhận xét về cấu trúc của báo cáo tự đánh giá có thể theo một trong hai nội dung như:

(i) Cấu trúc báo cáo TĐG bảo đảm đúng quy định theo Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018;

ii) Cấu trúc báo cáo TĐG chưa đáp ứng quy định theo Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018. Ghi rõ những mục còn thiếu hoặc không đúng, ví dụ: Thiếu danh sách và chữ ký các thành viên Hội đồng tự đánh giá; thiếu các quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá, Ban Thư ký,...

Để đưa ra những nhận xét về hình thức, chính tả, logic trong báo cáo tự đánh giá, KĐV cần

- Rà soát xem báo cáo TĐG có theo đúng quy định về thể thức: Báo cáo tự đánh giá được trình bày trên khổ giấy A4; phông chữ Times New Roman, Unicode; cỡ chữ 13-14; các thể thức và kỹ thuật trình bày khác thực hiện theo các quy định về văn bản hiện hành.

- Đọc và chú ý các lỗi chính tả, lỗi đánh máy, định dạng... Để tránh trùng lặp, KĐV chỉ rà soát trong nội dung các tiêu chuẩn/tiêu chí phụ trách và những nội dung liên quan. Thư ký chịu trách nhiệm rà soát các phần chung của báo cáo TĐG. Ghi rõ các lỗi (nếu có) theo trang, dòng để người đọc dễ xác định.

- Đọc và rà soát nội dung các câu, các đoạn có liên kết với nhau hay không, mức độ liên kết như thế nào để đưa ra nhận định về tính logic của báo cáo (chủ yếu phân mô tả tiêu chí, kết luận chung về tiêu chuẩn).

Ghi nhận và viết ngắn gọn nhận xét về hình thức đúng theo quy định hoặc không đúng theo quy định, nêu rõ những chỗ không theo quy định. Nhận xét về các lỗi chính tả, đánh máy, định dạng cũng nêu rõ những chỗ sai sót, có lỗi trong các tiêu chuẩn, tiêu chí phụ trách. Tương tự như vậy cho việc nhận xét tính logic trong các tiêu chuẩn, tiêu chí phụ trách.

b) Nhận xét về nội dung các tiêu chuẩn/tiêu chí

Nội dung phần này đòi hỏi KĐV dành nhiều thời gian nghiên cứu các tài liệu như:

- Nội dung trình bày tiêu chí trong báo cáo TĐG;
- Danh mục minh chứng được sử dụng cho tiêu chí;
- Thông tin trên website của CSGD liên quan đến tiêu chí;
- Yêu cầu, nội dung các mốc chuẩn tham chiếu, minh chứng gợi ý đối với tiêu chí (Bảng hướng dẫn đánh giá theo Công văn 1668).

Một số kỹ thuật để thực hiện nội dung này:

- Đọc, nghiên cứu kỹ và đưa ra nhận xét căn cứ quy định: Báo cáo tự đánh giá cần mô tả ngắn gọn, rõ ràng, chính xác và đầy đủ các hoạt động của CSGD, trong đó phải chỉ ra những điểm mạnh, những tồn tại, khó khăn và kiến nghị các giải pháp cải tiến chất lượng, kế hoạch thực hiện, thời hạn hoàn thành.

Nhận xét về các tiêu chuẩn/tiêu chí trong báo cáo TĐG được thực hiện dựa trên hai yếu tố chính: (i) độ giá trị; và (ii) độ tin cậy.

Độ giá trị ở đây được hiểu là sự đáp ứng của nội dung được trình bày đối với yêu cầu/mốc chuẩn của tiêu chí trong chu kỳ đánh giá. Khi đánh giá nội dung một câu (sentence) hoặc một đoạn (paragraph), KĐV có thể đưa ra một trong 3 mức (0, 1, 2), thể hiện mức độ đáp ứng của câu hoặc đoạn văn đối với yêu cầu/mốc chuẩn của tiêu chí.

Mức 0: Nội dung không liên quan đến tiêu chí. Bỏ qua những nội dung này.

Mức 1: Nội dung có liên quan nhưng chưa đáp ứng yêu cầu của tiêu chí. Lưu ý những nội dung này để tìm hiểu sâu hơn nhằm bổ sung cho nhận định về tiêu chí.

Mức 2: Nội dung liên quan trực tiếp, đáp ứng yêu cầu/mốc chuẩn của tiêu chí. Tập trung vào những nội dung này để xác định mức độ đạt được của tiêu chí.

Độ tin cậy là sự xác thực của hoạt động được diễn ra như nội dung trình bày. Đánh giá mức độ tin cậy của hoạt động căn cứ vào nội dung mô tả và minh chứng phù hợp cho hoạt động này. Minh chứng phù hợp là những văn bản, tài liệu liên quan chứng tỏ hoạt động được thực hiện trong chu kỳ đánh giá (sẽ phân tích kỹ hơn ở phần minh chứng). Độ tin cậy có thể được xác định trong quá trình nghiên cứu báo cáo TĐG trong trường hợp CSGD có hệ thống minh chứng online đầy đủ. Nếu chỉ có danh mục tiêu đề minh chứng, KĐV cần đánh dấu những minh chứng chưa đủ độ tin cậy để xác thực trong đợt khảo sát chính thức.

- Đọc từng câu hoặc từng đoạn trong phần mô tả, kiểm tra đối chiếu (có kèm theo minh chứng), tìm hiểu nội dung hoạt động trong 5 năm gần nhất, để nhận định mức độ đáp ứng yêu cầu hoặc mốc chuẩn của tiêu chí.

- Có thể đưa ra nhận định theo từng mốc chuẩn của tiêu chí, nêu rõ nội dung mô tả đáp ứng, chưa đáp ứng hoặc chỉ đáp ứng một phần yêu cầu của mốc chuẩn (theo nhận định độ giá trị của hoạt động).

Những điểm mạnh gồm những hoạt động nổi bật đáp ứng yêu cầu của tiêu chí/mốc chuẩn đã được trình bày trong phần mô tả. Điểm tồn tại là những hoạt động chưa làm được hoặc có làm nhưng chưa đạt kết quả mong muốn. KĐV cần rà soát xem báo cáo TĐG có phân tích, so sánh, lý giải để xác định những điểm mạnh nổi bật và những điểm tồn tại của CSGD trong việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí.

Nhận xét điểm mạnh của tiêu chí có thể như sau:

- Điểm mạnh/những điểm mạnh có cơ sở, phù hợp với yêu cầu của tiêu chí (báo cáo có phân tích, so sánh, lý giải).
- Điểm mạnh thứ 1 (hoặc 2, 3) không có cơ sở hoặc không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí.
- Các điểm mạnh không có cơ sở/ không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí.

Nhận xét điểm tồn tại có thể như sau:

- Điểm tồn tại/những điểm tồn tại có cơ sở, phù hợp với yêu cầu của tiêu chí (báo cáo có phân tích, so sánh, lý giải).
- Điểm tồn tại thứ 1 (hoặc 2, 3) không có cơ sở hoặc không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí.
- Các điểm tồn tại không có cơ sở/ không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí.

Theo yêu cầu, kế hoạch hành động gồm 2 nội dung:

Nội dung 1 gồm những việc cần làm nhằm khắc phục tồn tại,

Nội dung 2 gồm những việc cần làm để phát huy điểm mạnh.

Kế hoạch hành động cần kèm theo những biện pháp, đơn vị cá nhân thực hiện, thời gian bắt đầu và kết thúc.

KĐV rà soát và đưa ra nhận xét các kế hoạch hành động có cụ thể không, có tính khả thi để đạt được mục đích không. Trong trường hợp, báo cáo TĐG xác định điểm tồn tại không phù hợp thì kế hoạch hành động cũng không phù hợp đối với yêu cầu của tiêu chí.

Phân nghiên cứu và nhận xét việc sử dụng thông tin và minh chứng trong báo cáo tự đánh giá được trình bày ở phần sau.

c) Đưa ra những đề xuất

Sau khi nghiên cứu nội dung mô tả, đối chiếu với danh mục minh chứng và các thông tin trên website, KĐV đề xuất CSGD cung cấp thêm thông tin, minh chứng để làm rõ các hoạt động được mô tả hoặc bổ sung những hoạt động chưa được trình bày trong báo cáo. KĐV có thể dựa trên danh mục minh chứng gợi ý trong Công văn 1668, đối chiếu với danh mục minh chứng của báo cáo TĐG để đề xuất CSGD bổ sung minh chứng.

Những minh chứng bổ sung có ý nghĩa quan trọng trong việc xác thực để đưa ra nhận định đối với các tiêu chí. KĐV cũng có thể đề xuất CSGD bổ sung các bảng thống kê theo yêu cầu để có những nhận định chính xác theo yêu cầu của tiêu chí. Việc đề xuất bổ sung thông tin minh chứng trong bước nghiên cứu hồ sơ giúp CSGD có thời gian chuẩn bị, đáp ứng theo yêu cầu.

Việc dự kiến số lượng và thành phần đối tượng đề nghị được phỏng vấn trong đợt khảo sát chính thức tại CSGD (cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, nhân viên, giảng viên, trợ giảng, cán bộ các tổ chức đoàn thể và tổ chức khác (nếu có), người học, người học đã tốt nghiệp và nhà sử dụng lao động) do thư ký thực hiện. Tuy vậy, KĐV có thể đề xuất với trường đoàn về việc chọn nhóm đối tượng liên quan cho các cuộc phỏng vấn để thu thập thông tin cần thiết cho tiêu chí. Tương tự cho việc đề xuất tham quan những cơ sở vật chất và địa điểm liên quan.

2.1.4. Bài tập thực hành

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành nghiên cứu hồ sơ, hoàn thành **Phụ lục 2** và lập **kế hoạch riêng** chuẩn bị cho KSCT.

Bài tập thực hành có thể được thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm.

2.2. Kỹ thuật phỏng vấn

2.2.1. Mục đích và quy trình phỏng vấn trong đánh giá ngoài

Phỏng vấn là một kỹ thuật thu thập dữ liệu trong đó người phỏng vấn (interviewer) đặt câu hỏi bằng miệng cho người được phỏng vấn (interviewee) và người được phỏng vấn đáp lại bằng miệng. Sự khác biệt giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn là vai trò của họ trong quá trình phỏng vấn. Người phỏng vấn đặt câu hỏi và hướng dẫn cuộc phỏng vấn, trong khi người được phỏng vấn trả lời các câu hỏi và làm theo sự hướng dẫn của người phỏng vấn.

Phỏng vấn được sử dụng trong đợt KSCT để thu thập thông tin từ các đối tượng liên quan với mục đích bổ sung/xác thực nhận định về các hoạt động của CSGD đã được hoặc chưa được mô tả trong báo cáo TĐG. Trong đợt KSCT, việc phỏng vấn có thể thực hiện đối với từng người, phỏng vấn nhóm, phỏng vấn trực tiếp hoặc qua điện thoại/online.

Quy trình phỏng vấn gồm các bước: chuẩn bị, thực hiện và kết thúc phỏng vấn.

a) Chuẩn bị các câu hỏi cho buổi phỏng vấn

Trong quá trình nghiên cứu hồ sơ TĐG, KĐV có thể đồng thời thực hiện bước chuẩn bị phỏng vấn như gợi ý dưới đây:

- Xác định các thông tin cần được làm rõ hoặc/và cần được xác thực. Các thông tin này trực tiếp liên quan đến các tiêu chuẩn và tiêu chí nhưng chưa được mô tả hoặc mô tả chưa rõ ràng trong báo cáo TĐG.
- Xác định những đối tượng liên quan có thể cung cấp các thông tin trên (lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên, người học, người học đã tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động).
- Chuẩn bị bảng câu hỏi cho các đối tượng phỏng vấn. Do thời gian dành cho KĐV trong buổi phỏng vấn có hạn, các câu hỏi nên được xếp theo thứ tự ưu tiên về mức độ cần thiết. Bảng câu hỏi được gửi cho các thành viên để góp ý, gửi cho trưởng đoàn/thư ký tổng hợp và có kế hoạch điều hành buổi phỏng vấn.

b) Tiến hành phỏng vấn

Các buổi phỏng vấn được thực hiện theo lịch làm việc KSCT thống nhất giữa CSGD và Đoàn ĐGN, có thể được thực hiện đồng thời với các nhóm đối tượng khác nhau. KĐV đến địa điểm phỏng vấn đúng giờ, trang phục lịch sự, có sổ tay ghi chép, có máy ghi âm, có danh sách những người được phỏng vấn do CSGD cung cấp.

KĐV được phân công làm nhóm trưởng (nếu nhóm có nhiều KĐV) hoặc bản thân KĐV (nếu chỉ có 01 KĐV) bắt đầu bằng lời chào, giới thiệu và nêu rõ mục đích phỏng vấn, xin phép ghi âm và khẳng định các thông tin sẽ được giữ bí mật, chỉ được dùng cho mục đích KĐCL.

Nhóm trưởng mời các thành viên lần lượt tiến hành phỏng vấn theo kế hoạch và thời gian đã được dự kiến. KĐV tập trung vào những câu hỏi chính trong bảng câu hỏi đã được chuẩn bị, ưu tiên mời những đối tượng liên quan trực tiếp để khai thác thông tin cần thiết. KĐV nên có những cử chỉ/lời nói tế nhị và chuyên nghiệp trong cách đặt câu hỏi để có thể khai thác sâu các thông tin có liên quan giúp làm rõ vấn đề.

c) Kết thúc phỏng vấn

Khi hết thời lượng dành cho buổi phỏng vấn, Nhóm trưởng nêu một số nhận xét cũng như cảm tưởng đối với buổi phỏng vấn, cảm ơn đại diện các bên liên quan đã đến trao đổi những thông tin cần thiết góp phần nâng cao chất lượng cho Trường.

2.2.2. Kỹ thuật đặt câu hỏi và dẫn dắt buổi phỏng vấn

Một số kỹ thuật dưới đây giúp KĐV tổ chức tốt buổi phỏng vấn và thu được thông tin mong muốn.

a) Đặt câu hỏi rõ ràng, đúng mục đích, đúng đối tượng

Các câu hỏi cần được diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu, bảo đảm theo mục đích phỏng vấn, bảo đảm xác định đúng đối tượng.

b) Có thể khởi đầu bằng câu hỏi chung sau đó nêu các câu hỏi tập trung khai thác thông tin liên quan trực tiếp

Đây là cách tạo khối trong kỹ thuật phỏng vấn nhằm dẫn dắt người được phỏng vấn ban đầu đưa ra thông tin chung, dễ trình bày dần đến những thông tin trọng tâm cần được khai thác. Tuy vậy, kỹ thuật này chỉ thích hợp khi thời gian không quá hạn chế và số lượng người phỏng vấn cũng như người được phỏng vấn ít. Khi đặt câu hỏi chung, KĐV cần chú ý kiểm soát các câu trả lời, không nên mất nhiều thời gian về những thông tin không liên quan.

c) Chuẩn bị những câu hỏi tiếp theo (follow up) để thu thập thêm thông tin cụ thể

Từ câu hỏi chính, KĐV nên chuẩn bị một hoặc một số câu hỏi tiếp theo để khai thác thêm thông tin cụ thể giúp đưa ra nhận định sâu sắc và chính xác hơn. Câu hỏi tiếp theo có thể được chuẩn bị sẵn hoặc phát sinh trong quá trình phỏng vấn khi thông tin từ câu trả lời chưa được rõ ràng hoặc dẫn dắt đến vấn đề liên quan đến tiêu chí/mốc chuẩn. Tuy vậy, KĐV cũng không đưa ra quá nhiều câu hỏi tiếp theo cho cùng một vấn đề vì hạn chế về thời gian cũng như tránh làm không khí buổi phỏng vấn trở nên căng thẳng có thể tạo sự khó chịu cho những người khác.

d) Có mặt tại buổi phỏng vấn đúng giờ, trang phục phù hợp,

KĐV cần chú ý lịch phỏng vấn được thống nhất giữa Đoàn ĐGN và CSGD, nên có mặt tại địa điểm phỏng vấn đúng giờ với trang phục lịch sự, phù hợp thể hiện sự tôn trọng đối với người được mời đến dự phỏng vấn. Nếu có thể, KĐV nên có mặt sớm hơn một ít để có thời gian làm quen, tạo mối quan hệ tốt với những người được phỏng vấn.

đ) Thể hiện sự tôn trọng đối với người được phỏng vấn

KĐV cần nhớ vai trò của mình trong các cuộc phỏng vấn, nên thể hiện sự tôn trọng các đối tượng được phỏng vấn cũng như các thành viên phỏng vấn khác. Phỏng vấn được thực hiện nhằm phục vụ kiểm định chất lượng, đây không phải là hoạt động thanh tra kiểm tra, việc nêu câu hỏi vì vậy cần nhẹ nhàng, tạo cho người được phỏng vấn cảm thấy thoải mái, an tâm về nội dung trả lời. Tránh lên giọng, tránh những cử chỉ hoặc cách nói có thể biến cuộc phỏng vấn trở thành chất vấn hoặc tranh luận.

e) Khuyến khích người được phỏng vấn trả lời

KĐV cũng cần nhớ phỏng vấn không phải buổi giảng bài, KĐV là người nêu câu hỏi để khai thác thông tin từ người được phỏng vấn, do vậy KĐV không giải thích nhiều, cần đặt câu hỏi và lắng nghe câu trả lời. Trong trường hợp câu trả lời quá ngắn chưa có hoặc chưa đầy đủ thông tin, KĐV cần khuyến khích người được phỏng vấn trả lời nhiều hơn, có thể nhắc lại câu cuối cùng mà người được phỏng vấn vừa nói và yêu cầu nói tiếp; thể hiện cử chỉ (ánh mắt, nụ cười,...) để kích thích người được phỏng vấn; ghi lại nội dung trả lời trong khi người được phỏng vấn trả lời để thể hiện sự quan tâm tới nội dung trả lời; không tìm cách kết thúc nội dung của người trả lời. KĐV có thể sử dụng một số câu hỏi ngắn để khuyến khích người được phỏng vấn tiếp tục trả lời nhiều hơn. Trường hợp người được phỏng vấn trả lời không đúng nội dung câu hỏi, cần tìm cách ngắt lời, nhưng phải khéo léo, nhẹ nhàng.

g) Chú ý một số điều cần tránh

- Tránh không chế hoặc đề cho một trong những người đang được phỏng vấn không chế buổi phỏng vấn.
- Theo dõi thời gian để đảm bảo kết thúc phỏng vấn đúng giờ và phân bổ đủ thời gian để di chuyển đến cuộc hẹn kế tiếp.
- Tránh những câu hỏi có những từ cảm xúc, nhạy cảm; câu hỏi có cấu trúc ngữ pháp phức hợp; câu hỏi dài, khó hiểu, khó nhớ.
- Tránh đến muộn, ghi âm, ghi hình mà chưa được sự đồng ý của người trả lời
- Tránh phỏng vấn kéo dài quá lâu; chỉ tập trung vào một hoặc vài người.

2.2.3. Bài tập thực hành

Thực hành 1: Chuẩn bị câu hỏi phỏng vấn

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành chuẩn bị bảng hỏi phỏng vấn theo ví dụ bên dưới.

Ví dụ: Sau khi nghiên cứu nội dung mô tả Tiêu chí 1.1 trong báo cáo TĐG, KĐV nhận thấy cần xác định rõ các hoạt động của CSGD đáp ứng các mốc chuẩn 2 và mốc chuẩn 4 thông qua việc phỏng vấn các đối tượng liên quan, KĐV đặt ra các câu hỏi cho các đối tượng theo mục đích được thể hiện trong bảng hỏi dưới đây.

TT	Nội dung câu hỏi	Tiêu chí	Mốc chuẩn	Đối tượng	Mục đích	Ghi nhận
1	Xin cho biết anh/chị/thầy/cô có được mời tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng/cải tiến TNSM của Nhà trường không? Nếu có, anh/chị thực hiện việc đóng góp ý kiến như thế nào?	1.1	2	Cán bộ quản lý, GV, NH, Cựu NH, nhà sử dụng lao động, các tổ chức xã hội-ngành nghiệp	Nhận định sự tham gia của các bên liên quan trong quá trình xây dựng/cải tiến TNSM của CSGD.	Ghi nhận mức độ tham gia của từng nhóm đối tượng qua kết quả phỏng vấn.
2	Xin anh chị cho biết đơn vị của anh/chị có được hướng dẫn để xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động theo TNSM của Nhà trường không? Nếu có, anh/chị cho biết đơn vị đã thực hiện khi nào, cách thức triển khai của đơn vị? Anh chị có thể cung cấp biên bản	1.1	4	CBQL các đơn vị chức năng, CBQL chuyên môn (khoa, bộ môn)	Nhận định lãnh đạo CSGD có các kế hoạch, hướng dẫn các đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo tầm nhìn, sứ mạng đã được xác định.	Ghi nhận mức độ đáp ứng mốc chuẩn 4: (i) lãnh đạo CSGD có các kế hoạch, hướng dẫn các đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo TNSM đã được xác định. (ii) các đơn vị triển khai lập

	hợp triển khai, văn bản về kế hoạch được đơn vị xây dựng trong thời gian gần nhất không?					kế hoạch và triển khai các hoạt động theo TNSM đã được xác định.
--	--	--	--	--	--	--

Thực hành 2: Phân vai thực hiện phỏng vấn và trả lời phỏng vấn

Giảng viên chia lớp thành các nhóm, phân vai thực hiện phỏng vấn và trả lời phỏng vấn trên cơ sở bộ câu hỏi đã được chuẩn bị từ Bài tập thực hành 1 và báo cáo TĐG của một CSGD giả định. Các nhóm thay phiên đóng vai Đoàn ĐGN cũng như đóng vai các nhóm đối tượng được phỏng vấn.

Giảng viên theo dõi quá trình thực hành để đưa ra nhận xét về hoạt động của các nhóm cũng như từng cá nhân.

2.3. Kỹ thuật phân tích dữ liệu

2.3.1. Dữ liệu phục vụ đánh giá ngoài CSGD

Cơ sở dữ liệu hay còn gọi là thông tin, minh chứng phục vụ tự đánh giá và đánh giá ngoài bao gồm các loại văn bản có tính pháp quy, báo cáo định kỳ, kế hoạch dài hạn và ngắn hạn, biên bản họp, báo cáo thống kê, biểu mẫu khảo sát, bản ghi nhận qua các đợt phỏng vấn, quan sát... liên quan đến các hoạt động của trường và các đơn vị thuộc trường.

CSGD thu thập, phân tích và chọn lựa dữ liệu liên quan để làm minh chứng phục vụ quá trình tự đánh giá, đặc biệt cho việc viết báo cáo tự đánh giá. Dữ liệu có thể được thu được dưới dạng các bản cứng hoặc bản mềm.

Trong quá trình ĐGN, KĐV rà soát, nghiên cứu và phân tích dữ liệu để nhận định sự xác thực (độ tin cậy), mức độ phù hợp và liên quan đến yêu cầu của tiêu chí (độ giá trị).

Theo Công văn 766, ngoài các dữ liệu liên quan khác, CSGD phải có các cơ sở dữ liệu sau đây để phục vụ cho quá trình TĐG.

- Báo cáo cuối học kỳ 1 và cuối năm về việc người học đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên khi kết thúc môn học, bao gồm quy trình, công cụ và kết quả;
- Báo cáo hằng năm về việc người học đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp; bao gồm quy trình, công cụ và kết quả;
- Báo cáo hằng năm kết quả khảo sát tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp; bao gồm quy trình, công cụ và kết quả;
- Báo cáo hằng năm kết quả hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;
- Báo cáo hằng năm kết quả khảo sát về mức độ đáp ứng của thư viện, phòng thí nghiệm, thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ khác so với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học; bao gồm quy trình, công cụ và kết quả;
- Cơ sở dữ liệu kiểm định chất lượng CSGD (Phụ lục 8).

2.3.2. Thông tin, minh chứng liên quan đến tiêu chí

Thông tin, minh chứng liên quan đến mỗi tiêu chí được sử dụng cho các mục đích:

- Mô tả và phân tích các hoạt động của CSGD liên quan đến tiêu chí;
- So sánh với yêu cầu của tiêu chí (mặt bằng chung), với chính CSGD trong những năm trước, với các CSGD khác có cùng lĩnh vực tương ứng hay với các quy định hiện hành để thấy được hiện trạng của CSGD;

- Đưa ra những nhận định về điểm mạnh và những vấn đề cần phát huy, chỉ ra những tồn tại, giải thích nguyên nhân;

- Xác định những vấn đề cần cải tiến chất lượng và đề ra những biện pháp để cải tiến những vấn đề đó;

- Xác định mức độ đạt được của tiêu chí. Với mỗi tiêu chí, nếu có đầy đủ minh chứng đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí thì xác nhận tiêu chí đó đạt yêu cầu theo mức đánh giá tương ứng (quy định tại Điều 30 của Thông tư 12/2017).

Thông tin và minh chứng không chỉ phục vụ cho mục đích đánh giá mức độ đạt của tiêu chí mà còn nhằm mô tả/nhận định thực trạng các hoạt động của CSGD để người đọc hiểu hơn, qua đó làm tăng tính thuyết phục của báo cáo tự đánh giá cũng như báo cáo đánh giá ngoài.

2.3.3. Kỹ thuật phân tích thông tin, minh chứng

a) Bỏ qua những thông tin, minh chứng không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí

Số lượng minh chứng do CSGD cung cấp nhằm phục vụ cho một tiêu chí có thể ít hoặc nhiều tùy thuộc yêu cầu tiêu chí, nhưng phần lớn tùy thuộc cách viết báo cáo TĐG. Khi nghiên cứu, phân tích dữ liệu hay danh mục minh chứng, KĐV cần kiểm tra sự xác thực (độ tin cậy), mức độ phù hợp và liên quan đến tiêu chí (độ giá trị).

Để tránh lãng phí thời gian và công sức, KĐV nên loại bỏ những minh chứng không phù hợp với yêu cầu của tiêu chí, đó là những minh chứng có nội dung không liên quan, diễn ra trong khoảng thời gian không phù hợp (trừ những văn bản pháp quy có giá trị lâu dài). Câu hỏi đặt ra để xác định minh chứng phù hợp/không phù hợp: Nội dung minh chứng có mô tả cụ thể về hoạt động của CSGD liên quan đến yêu cầu của tiêu chí trong chu kỳ đánh giá không?

b) Nhận định tính gắn kết của minh chứng với nội dung mô tả trong báo cáo TĐG

Đọc, rà soát nội dung từng câu, từng đoạn mô tả có kèm theo minh chứng để đưa ra nhận định về hoạt động hoặc lập luận đáp ứng yêu cầu của tiêu chí. Trường hợp nội dung mô tả đáp ứng yêu cầu tiêu chí nhưng minh chứng kèm theo không phù hợp thì xem như CSGD chưa thực hiện hoạt động này. Điều này thường xảy ra đối với những CSGD viết nội dung mô tả các hoạt động trước khi thu thập minh chứng phù hợp.

c) Xác định các thông tin, minh chứng đáp ứng yêu cầu của các tiêu chí

Công văn 766 giới thiệu phương pháp tiếp cận hệ thống để xác định các thông tin, minh chứng nhằm chứng minh sự đáp ứng yêu cầu của các tiêu chí.

- Có thể sử dụng chu trình PDCA, phương pháp Tiếp cận - Triển khai - Kết quả - Cải tiến (Approach - Deployment - Results - Improvement: ADRI) hoặc các câu hỏi Tại sao, Cái gì, Khi nào, Ở đâu, Ai và Như thế nào (5Ws và 1H);

- Sử dụng sơ đồ hoặc biểu đồ để minh họa rõ ràng cách thức và kết quả thực hiện;

- Phân các tiêu chuẩn về kết quả (các tiêu chuẩn từ 22 đến 25) yêu cầu đưa ra các kết quả để chứng minh sự tiến triển (xu hướng thực hiện), thành tích (mức độ thực hiện so với các mục tiêu đề ra) và so sánh việc thực hiện với các đối thủ cạnh tranh và/ hoặc so chuẩn đối sánh.

2.3.4. Bài tập thực hành

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành phân tích thông tin, minh chứng. Bài tập có thể được thực hiện theo nhóm hoặc cá nhân.

2.4. Kỹ thuật quan sát thực địa

2.4.1. Quan sát thực địa tại CSGD

Quan sát là hoạt động thu thập thông tin cụ thể bằng việc sử dụng các giác quan để ghi nhận sự vật/hiện tượng liên quan trong quá trình quan sát. Tuy nhiên, trong quá trình quan sát, KĐV có thể gặp và phỏng vấn các đối tượng liên quan để nắm thêm thông tin về các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, phòng thực hành...

Ở bước nghiên cứu hồ sơ, các KĐV đã có dự kiến kế hoạch thực hiện quan sát những hoạt động chính khoá và ngoại khoá; tham quan những cơ sở vật chất trong đợt KSCT tại CSGD. Kế hoạch quan sát và tham quan được thể hiện trong lịch KSCT được thống nhất giữa Đoàn ĐGN và CSGD.

Trong đợt khảo sát sơ bộ, Trưởng đoàn và các thành viên đại diện cũng có thể thực hiện một số hoạt động quan sát và tham quan nhằm chuẩn bị cho đợt khảo sát chính thức. Đối với các CSGD có nhiều địa điểm cách xa nhau, việc tham quan có thể được thực hiện trước đợt khảo sát chính thức để Đoàn ĐGN bảo đảm đủ nhân sự và thời gian thực hiện các hoạt động tại cơ sở chính.

Trong thời gian KSCT tại CSGD, Đoàn ĐGN thực hiện tham quan, phỏng vấn và thảo luận tại các khoa, phòng, ban; tham quan thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, ký túc xá, câu lạc bộ sinh viên v.v...; quan sát các hoạt động chính khóa và ngoại khóa.

KĐV cần quan sát cách bố trí của nhà trường, khung cảnh nhà trường, cơ sở vật chất, tiện nghi phục vụ cho sinh viên (thư viện, phòng thí nghiệm, căn- tin, hiệu sách, khu vui chơi giải trí, và các dịch vụ khác); quan sát các hoạt động của giảng viên và cán bộ quản lý, nhân viên hỗ trợ; quan sát lớp học hoặc một buổi seminar đang diễn ra; quan sát mối quan hệ giữa mọi người với nhau. Ghi chú những nhận xét trong khi thực hiện quan sát.

Tóm lược các quan sát của mình có đối chiếu với các nguồn dữ liệu khác (tư liệu, phỏng vấn, v.v.), nhằm nâng cao độ tin cậy của những kết luận đồng thời có thể phát hiện ra một số câu hỏi phát sinh mới cần được làm rõ thông qua những quan sát và các cuộc phỏng vấn tiếp theo.

Kỹ thuật phỏng vấn và quan sát là hai trong số các kỹ thuật thu thập dữ liệu trong quá trình đánh giá ngoài. Các kỹ thuật này có sự tương quan, hỗ trợ lẫn nhau và đôi khi xảy ra đồng thời với nhau. Việc sử dụng nhiều kỹ thuật thu thập dữ liệu (phỏng vấn, quan sát, tài liệu, v.v.), đối chiếu so sánh chúng là rất quan trọng trong việc nâng cao độ tin cậy của các kết quả tìm được của quá trình đánh giá ngoài.

2.4.2. Bài tập thực hành

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành lập danh mục quan sát thực địa.

2.5. Kỹ thuật xác định mức đánh giá

Xác định mức đạt được của tiêu chí là nhiệm vụ quan trọng trong quá trình đánh giá ngoài, do vậy KĐV cần dựa trên những căn cứ cụ thể để đưa ra nhận định về mức điểm của tiêu chí.

2.5.1. Nắm vững các mức đạt được của tiêu chí theo hướng dẫn

KĐV cần nghiên cứu và nắm vững mức đạt được của tiêu chí theo hướng dẫn trong Công văn 766 để xác định điểm các tiêu chí phụ trách. Trong đánh giá ngoài cơ sở giáo dục, mức đánh giá tiêu chí được xác định theo thang đánh giá 7 mức, từ mức 1 (thấp nhất) đến mức 7 (cao nhất), trong đó điểm của tiêu chí tương ứng với mức đạt của tiêu chí (mức 1 tương ứng với điểm 1, mức 2 tương ứng với điểm 2...), cụ thể:

Mức 1: Tiêu chí được đánh giá đạt **Mức 1** khi **không có minh chứng** cho thấy CSGD có kế hoạch, việc triển khai, báo cáo kết quả về thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng để đáp

ứng yêu cầu tiêu chí. Trường hợp này, CSGD **không đáp ứng yêu cầu** của tiêu chí và cần thực hiện cải tiến chất lượng ngay.

Mức 2: Tiêu chí được đánh giá đạt **Mức 2** khi các hoạt động bảo đảm chất lượng của CSGD đang ở giai đoạn lập kế hoạch; hoạt động bảo đảm chất lượng còn ít được thực hiện hoặc hiệu quả kém. CSGD có ít minh chứng hoặc minh chứng không đầy đủ để cho thấy các hoạt động bảo đảm chất lượng đáp ứng yêu cầu của tiêu chí. Trường hợp này, CSGD **chưa đáp ứng yêu cầu** của tiêu chí, cần có thêm nhiều cải tiến chất lượng.

Mức 3: Tiêu chí được đánh giá **Mức 3** khi CSGD đã xác định và thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí nhưng cần có thêm cải tiến nhỏ mới đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí. CSGD có các tài liệu, nhưng không có các minh chứng rõ ràng chứng tỏ chúng được sử dụng, triển khai đầy đủ. Việc thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng không nhất quán hoặc có kết quả hạn chế. Trường hợp này, CSGD **chưa đáp ứng yêu cầu** tiêu chí nhưng chỉ **cần một vài cải tiến nhỏ** sẽ đáp ứng được yêu cầu.

Mức 4: Tiêu chí được đánh giá **Mức 4** khi CSGD có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành đầy đủ công tác bảo đảm chất lượng để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí. Việc thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng đem lại kết quả đúng như mong đợi. Đây là trường hợp CSGD có các hoạt động bảo đảm chất lượng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chí.

Mức 5: Tiêu chí được đánh giá **Mức 5** khi CSGD có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện công tác bảo đảm chất lượng được tiến hành một cách hiệu quả, đáp ứng tốt hơn so với yêu cầu của tiêu chí. Việc thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng cho thấy các kết quả tốt và thể hiện xu hướng cải tiến tích cực. Đây là trường hợp CSGD có các hoạt động bảo đảm chất lượng đáp ứng cao hơn yêu cầu tiêu chí.

Mức 6: Tiêu chí được đánh giá **Mức 6** khi CSGD có các minh chứng đầy đủ chứng tỏ việc thực hiện công tác bảo đảm chất lượng được tiến hành một cách **hiệu quả và liên tục**, đáp ứng yêu cầu của tiêu chí và được xem là điển hình tốt nhất của quốc gia. Việc thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng cho các kết quả rất tốt và thể hiện xu hướng cải tiến rất tích cực. Đây là trường hợp CSGD thực hiện tốt như một **hình mẫu của quốc gia**.

Mức 7: Tiêu chí được đánh giá **Mức 7** khi CSGD có đầy đủ các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện công tác bảo đảm chất lượng được tiến hành một cách **hiệu quả, liên tục và sáng tạo**, đáp ứng yêu cầu của tiêu chí được xem là xuất sắc, đạt trình độ của những CSGD **hàng đầu thế giới hoặc là điển hình hàng đầu** để các CSGD khác trên thế giới học theo. Việc thực hiện hoạt động đảm bảo chất lượng cho các kết quả xuất sắc và thể hiện xu hướng cải tiến xuất sắc. Đây là trường hợp CSGD thực hiện xuất sắc, đạt mức của các CSGD **hàng đầu thế giới**.

2.5.2. Đọc kỹ, rà soát, đối chiếu thông tin minh chứng liên quan đến tiêu chí

KĐV đọc kỹ nội dung mô tả tiêu chí trong báo cáo tự đánh giá, rà soát các câu/đoạn mô tả về các hoạt động liên quan, đối chiếu với thông tin minh chứng được cung cấp hoặc tự tìm trên website để nhận định mức độ hoạt động bảo đảm chất lượng của CSGD đáp ứng yêu cầu của tiêu chí/mốc chuẩn. Việc xác thực thông tin, minh chứng được thuận lợi khi CSGD cung cấp minh chứng online và có thông tin đầy đủ trên website.

Xác định mức đạt của tiêu chí có thể được thực hiện theo các bước:

- *Bước 1 (khi nghiên cứu hồ sơ):* Dự kiến sơ bộ mức đạt của tiêu chí

Trong quá trình nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá, KĐV dự kiến mức đạt của tiêu chí căn cứ báo cáo và thông tin minh chứng cung cấp. Do thông tin, minh chứng có thể chưa đầy đủ, KĐV có thể dự kiến các tiêu chí ở **mức đạt** hoặc **chưa đạt** yêu cầu.

Dự kiến tiêu chí đạt yêu cầu: Những tiêu chí được nhận định đạt yêu cầu khi có đầy đủ thông tin và minh chứng để khẳng định các hoạt động được thực hiện, có kết quả đáp ứng yêu

cầu của tiêu chí. Tuy nhiên, KĐV nên ghi những điểm cần chú ý, có thể tiếp tục rà soát trong đợt khảo sát chính thức để xác định mức đạt của các tiêu chí này. KĐV cũng đánh dấu những tiêu chí có các hoạt động nổi bật để có thể xác định mức điểm đạt cao hơn.

Dự kiến tiêu chí chưa đạt yêu cầu: Đối với các tiêu chí dự kiến chưa đạt yêu cầu, KĐV ghi cụ thể những thông tin chưa đầy đủ, minh chứng chưa có hoặc chưa đáp ứng mức độ tin cậy, cần được xác thực, bổ sung trong đợt khảo sát chính thức. Nghiên cứu hồ sơ minh chứng, khảo sát thực địa và phỏng vấn tại CSGD trong đợt khảo sát chính thức sẽ giúp KĐV đưa ra nhận định mức điểm cho những tiêu chí này.

- *Bước 2 (tại khảo sát chính thức):* Rà soát minh chứng đã được CSGD bổ sung, phỏng vấn và quan sát thực địa để thu thập thông tin cho những tiêu chí được đánh dấu để đưa ra nhận định mức điểm cho tiêu chí. Trình bày ý kiến tại buổi họp nội bộ của Đoàn ĐGN về mức điểm các tiêu chí sau khi đã có cơ sở về thông tin và minh chứng.

- *Bước 3 (tại buổi họp cuối):* Rà soát lần cuối và xác định chính thức mức điểm cho các tiêu chí trên cơ sở thông tin, minh chứng hiện có hoặc được bổ sung.

Tham khảo kinh nghiệm nghiên cứu hồ sơ và xác định mức đánh giá cho Tiêu chí 1.1.

Tiêu chí 1.1. Lãnh đạo CSGD đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng của CSGD đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

Mốc chuẩn tham chiếu	Nhận xét	Minh chứng cần xem xét/bổ sung	Dự kiến mức đạt
1. CSGD có tuyên bố chính thức về tầm nhìn, sứ mạng	- Có văn bản tuyên bố TNSM. - Website có công bố TNSM		- Nếu CSGD không bổ sung đầy đủ các minh chứng theo yêu cầu: Chưa đạt
2. Có sự tham gia của các bên liên quan (cán bộ quản lý, GV, NH, nhà sử dụng lao động, các tổ chức xã hội-ngành nghiệp, ...) trong quá trình xây dựng tầm nhìn, sứ mạng.	- Có tài liệu tổng hợp ý kiến góp ý của các BLQ tham gia xây dựng TNSM nhưng chưa đầy đủ, trình tự thời gian không phù hợp.	Rà soát các tài liệu về khảo sát, mẫu phiếu thu thập ý kiến, báo cáo tổng hợp ý kiến.	- Nếu CSGD có bổ sung minh chứng, cần rà soát độ giá trị và độ tin cậy để nhận định mức đánh giá.
3. Nội dung tuyên bố về tầm nhìn, sứ mạng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của CSGD; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của ngành và/hoặc địa phương, cả nước.	- Chưa có chiến lược phát triển của trường. - Chưa có minh chứng về chiến lược phát triển ngành, chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của địa phương/cả nước còn hiệu lực. - Chưa có kết luận của Hội đồng/Ban soạn thảo TNSM nhận định về việc TNSM phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định	Cần bổ sung minh chứng để bảo đảm TNSM đáp ứng nội dung mốc chuẩn này.	

	hướng phát triển của Trường.		
4. Lãnh đạo CSGD có các kế hoạch, hướng dẫn các đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo tầm nhìn, sứ mạng đã được xác định.	- Trường chưa có văn bản về kế hoạch, hướng dẫn các đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo TNSM đã được xác định. - Chưa có minh chứng cho thấy các đơn vị đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo TNSM đã được xác định.	Cần bổ sung minh chứng để bảo đảm TNSM đáp ứng nội dung mốc chuẩn này.	

2.5.3. Bài tập thực hành

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành đưa ra nhận định mức đạt của tiêu chí.

2.6. Kỹ thuật chuẩn bị slides báo cáo

2.6.1. Thành viên chuẩn bị slides

Kết thúc đợt khảo sát chính thức, Đoàn ĐGN trình bày tóm tắt kết quả sơ bộ tại phiên bế mạc. Thông thường, báo cáo tóm tắt kết quả sơ bộ được trình bày dưới dạng powerpoint theo mẫu của Trung tâm KĐCLGD gồm có các nội dung chính về những công việc của Đoàn đã thực hiện trong đợt khảo sát chính thức, trình bày những điểm mạnh nổi bật của các tiêu chuẩn và đưa ra những khuyến nghị để CSGD thực hiện cải tiến chất lượng trong thời gian đến. Mỗi thành viên trong đoàn chuẩn bị những nội dung theo các tiêu chuẩn/tiêu chí phụ trách, gửi cho trưởng đoàn và thư ký tổng hợp thành báo cáo cho buổi bế mạc. Trưởng đoàn có thể yêu cầu các thành viên chuẩn bị nội dung tóm tắt các tiêu chuẩn theo dạng word hoặc powerpoint.

Nếu chuẩn bị bằng powerpoint, thư ký sẽ gửi template các slides về những tiêu chuẩn liên quan, thành viên điền nội dung theo yêu cầu rồi gửi lại cho thư ký tổng hợp. Theo lý thuyết, các slides đã được format theo mẫu thống nhất cho toàn báo cáo, việc gắn kết slides từ các thành viên sẽ đơn giản và nhanh chóng. Tuy vậy, kinh nghiệm cho thấy việc tổng hợp còn cần thời gian điều chỉnh cả về nội dung và hình thức vì không phải tất cả thành viên đều có kỹ năng chuẩn bị bằng powerpoint. Một số thành viên chỉ thực hiện thao tác cắt dán nội dung từ file word vào các slides rồi gửi lại.

Một số đoàn ĐGN có thiết lập group email, group zalo và google docs để trao đổi, chia sẻ và cập nhật báo cáo, tài liệu. Thành viên trong đoàn có thể upload, theo dõi và điều chỉnh báo cáo cá nhân và của đoàn thông qua các ứng dụng này.

2.6.2. Trưởng đoàn và thư ký hoàn thành báo cáo

Trách nhiệm hoàn thành báo cáo tóm tắt thuộc về trưởng đoàn và thư ký, do vậy trưởng đoàn cần chú ý đến kỹ năng của các thành viên và cả thư ký để có yêu cầu cho phù hợp, đặc biệt là xác định thời điểm nộp slides của các thành viên. Sau khi tổng hợp và điều chỉnh, thư ký cần gửi cho cả đoàn rà soát và góp ý điều chỉnh bổ sung để có một báo cáo hoàn chỉnh. Việc chuẩn bị các slides báo cáo như vậy sẽ tốn nhiều thời gian và công sức cho cả đoàn, nhất là đối với trưởng đoàn và thư ký. Nhiều đoàn phải làm việc rất khuya để hoàn thành báo cáo cho buổi bế mạc.

Một số chú ý khi chuẩn bị slides báo cáo và trình bày báo cáo:

- Dùng một mẫu slide thống nhất cho toàn bộ báo cáo;

- Chọn font chữ dễ nhìn cho cả tiêu đề và nội dung; thường dùng font chữ không chân, rõ ràng;
- Chọn màu để làm nổi bật những điểm cần chú ý;
- Chú ý kích cỡ của màn hình để các slides được rõ ràng, không bị sai lệch;
- Chọn một số hình ảnh tiêu biểu trong quá trình khảo sát chính thức đưa lên slides để báo cáo được khởi đầu sinh động;
- Trình bày điểm mạnh mỗi tiêu chuẩn trong một slide, xác định những điểm nổi bật nhất liên quan đến tiêu chuẩn;
- Trình bày những khuyến nghị trong một slide; nội dung trên mỗi slide ngắn gọn, dùng từ khoá, không cần viết đầy đủ câu; người dự sẽ được nghe, không cần phải đọc;
- Tránh lỗi chính tả, lỗi đánh máy trên slides;
- Không nói giọng đều đều khi trình bày báo cáo, chú ý nhấn mạnh những nội dung chính, giải thích rõ ràng;
- Có thể cử nhiều thành viên tham gia trình bày báo cáo, mỗi thành viên trình bày các tiêu chuẩn phụ trách;
- Kết thúc báo cáo bằng slides cảm ơn lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, người học và những người liên quan của cơ sở giáo dục tham gia phục vụ đợt khảo sát chính thức.

2.6.3. Bài tập thực hành

Các nhóm đóng vai đoàn ĐGN, phân công thành viên chuẩn bị slides tóm tắt các tiêu chuẩn và tổng hợp thành báo cáo tóm tắt kết quả sơ bộ trên cơ sở báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn). Giảng viên chọn một vài nhóm tiêu biểu trình bày và đưa ra nhận xét.

2.7. Kỹ thuật viết báo cáo đánh giá ngoài

2.7.1. Tầm quan trọng của báo cáo đánh giá ngoài

Báo cáo ĐGN là sản phẩm chính và quan trọng nhất mà đoàn ĐGN cần thực hiện nhằm đáp ứng mục tiêu ĐGN một CSGD/CTĐT, đó là xác nhận tính xác thực và khách quan của bản báo cáo tự đánh giá của CSGD.

Báo cáo ĐGN là sản phẩm trí tuệ của tập thể đoàn ĐGN dựa trên quá trình nghiên cứu hồ sơ, quá trình khảo sát sơ bộ và khảo sát chính thức tại CSGD cùng kinh nghiệm của các thành viên trong đoàn.

Báo cáo ĐGN hoàn thiện có tất cả các chữ ký của các thành viên được gửi cho Tổ chức KĐCLGD là cơ sở pháp lý để Hội đồng KĐCLGD xem xét và có quyết định cuối cùng.

Đối tượng đọc báo cáo ĐGN có thể bao gồm:

- Cục QLCL, Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Tổ chức KĐCLGD/Hội đồng KĐCLGD
- Hội đồng TĐG của CSGD được kiểm định
- Giảng viên, sinh viên CSGD được kiểm định
- Đơn vị tài trợ ĐGN/Đơn vị cấp kinh phí
- Công chúng (nếu yêu cầu công khai báo cáo ĐGN)

Do tầm quan trọng của báo cáo ĐGN, trưởng đoàn và các thành viên đoàn ĐGN cần phát huy trí tuệ và tinh thần trách nhiệm để có một báo cáo ĐGN tốt.

2.7.2. Nguồn tư liệu

Các nguồn tư liệu để viết báo cáo ĐGN CSGD bao gồm:

- Báo cáo tự đánh giá của cơ sở giáo dục;
- Báo cáo sơ bộ;
- Bản nhận xét báo cáo tự đánh giá của từng thành viên;
- Báo cáo về kết quả nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá;
- Báo cáo kết quả nghiên cứu sâu các tiêu chí của từng thành viên;
- Biên bản ghi nhớ nội dung làm việc của đợt khảo sát sơ bộ;
- Biên bản hoàn thành đợt khảo sát chính thức;
- Báo cáo về kết quả khảo sát chính thức tại cơ sở giáo dục;
- Nguồn minh chứng và các phát hiện trong quá trình khảo sát.

2.7.3. Quy trình hoàn thành báo cáo ĐGN

Việc viết và hoàn thành báo cáo ĐGN được thực hiện theo các bước:

a) Thành viên đoàn ĐGN viết các phần báo cáo ĐGN theo phân công, gửi cho trưởng đoàn và thư ký để tổng hợp thành Báo cáo ĐGN CSGD của đoàn (theo mẫu trong Phụ lục 8 và các quy định về thể thức văn bản và cấu trúc của Báo cáo ĐGN CSGD trong Phụ lục 9).

b) Sau khi hoàn thành bản Dự thảo lần thứ nhất Báo cáo ĐGN CSGD, thư ký gửi đến các thành viên trong đoàn để xin ý kiến góp ý. Nếu các thành viên trong đoàn không thống nhất được ý kiến, thì sau khi sửa chữa phải tiếp tục gửi Dự thảo lần thứ hai để xin ý kiến lần 2. Nếu Dự thảo lần 2 vẫn không nhận được sự nhất trí của ít nhất 2/3 số thành viên trong đoàn, thì trưởng đoàn ĐGN phải họp đoàn để thảo luận lần cuối và trưởng đoàn có trách nhiệm đưa ra quyết định cuối cùng.

c) Sau khi đoàn ĐGN đã thống nhất về nội dung Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD, trưởng đoàn gửi bản Dự thảo báo cáo này cho tổ chức KĐCLGD để báo cáo. Sau khi thống nhất ý kiến với đoàn ĐGN, tổ chức KĐCLGD gửi Dự thảo báo cáo ĐGN cho CSGD để lấy ý kiến phản hồi.

d) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Dự thảo báo cáo ĐGN, CSGD có trách nhiệm gửi công văn cho đoàn ĐGN qua tổ chức KĐCLGD, nêu rõ các ý kiến nhất trí hoặc không nhất trí với bản Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD. Trường hợp không nhất trí với Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD phải nêu rõ lý do kèm theo các minh chứng. Nếu quá thời hạn trên mà CSGD không có ý kiến trả lời thì coi như đồng ý với Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD.

đ) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến phản hồi của CSGD hoặc kể từ ngày hết thời hạn trả lời ý kiến của CSGD, thông qua tổ chức KĐCLGD, đoàn ĐGN gửi văn bản thông báo cho CSGD những ý kiến của đoàn ĐGN đã tiếp thu hoặc bảo lưu. Trường hợp đoàn ĐGN bảo lưu ý kiến phải nêu rõ lý do trong văn bản.

e) Đoàn ĐGN hoàn thiện Báo cáo ĐGN CSGD, lấy chữ ký của tất cả các thành viên trong đoàn và gửi Báo cáo ĐGN CSGD cho tổ chức KĐCLGD cùng toàn bộ hồ sơ làm việc của đoàn, kèm theo các file điện tử liên quan.

2.7.4. Một số chú ý khi viết báo cáo đánh giá ngoài

Thành viên khi viết báo cáo ĐGN cần:

- Xác định đối tượng liên quan và những đặc điểm của báo cáo ĐGN;
- Thống nhất quan điểm chung cho báo cáo ĐGN;

- Trình bày đúng cấu trúc, bám sát nội hàm, đáp ứng các mốc chuẩn của tiêu chí;
- Tránh lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp hoặc lỗi văn phạm, lỗi diễn đạt;
- Nhất quán về các nhận định và đánh giá, không có mâu thuẫn trong các nhận xét, không mâu thuẫn giữa các phần trong một tiêu chí và giữa các tiêu chí;
- Phân tích, lập luận chặt chẽ, dễ hiểu khiến người ngoài cuộc hiểu và đồng ý với các nhận định của đoàn đánh giá ngoài;
- Đưa ra các khuyến nghị cụ thể, phù hợp giúp đơn vị được đánh giá có thể cải tiến nâng cao chất lượng;
- Đưa ra nhận định/đánh giá rõ ràng trong từng tiêu chí; bảo đảm những nhận định, đánh giá của đoàn đánh giá ngoài; không chép lại báo cáo tự đánh giá của CSGD.

2.7.5. Trách nhiệm của thành viên

- Tuân thủ kế hoạch và quy trình viết báo cáo ĐGN;
- Nghiên cứu kỹ báo cáo TĐG và hồ sơ minh chứng liên quan đến các tiêu chí được phân công;
- Bắt đầu dự thảo phân báo cáo của mình ngay sau khi được phân công đảm nhiệm các tiêu chí cụ thể;
- Bổ sung, chỉnh sửa trong suốt chuyến khảo sát chính thức tại trường;
- Các nhận định, đánh giá phải trung thực, khách quan có căn cứ xác đáng;
- Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu;
- Bảo đảm đầy đủ tư liệu, minh chứng... phục vụ cho việc viết báo cáo ĐGN, đặc biệt đối với những nhận định các tiêu chí, tiêu chuẩn;
- Ghi chép các thông tin liên quan thu thập qua phỏng vấn/quan sát/nghiên cứu các hồ sơ minh chứng lưu trữ tại trường;
- Xác định mức độ đạt được của các tiêu chí mình phụ trách;
- Thảo luận chung trong Đoàn về mức đạt của từng tiêu chí;
- Chỉnh sửa dự thảo báo cáo ĐGN (phần mình phụ trách) và phản hồi lại Dự thảo báo cáo ĐGN theo thời hạn quy định;
- Thống nhất các đánh giá và nhận định chung của Đoàn.

2.7.6. Trách nhiệm của trưởng đoàn và thư ký

- Phân công trách nhiệm của các thành viên;
- Theo dõi, kiểm tra từng giai đoạn về tiến độ và nội dung báo cáo;
- Kiểm tra tổng thể và đạt sự thống nhất trong đoàn trước khi gửi báo cáo ĐGN (bản cuối cùng) cho các đơn vị liên quan;
- Tổng hợp, hiệu đính từng phần và hoàn chỉnh báo cáo ĐGN, chú ý tính nhất quán, chặt chẽ và chuẩn mực ngôn ngữ trong báo cáo ĐGN;
- Một số nhận định do các thành viên đưa vào trong báo cáo có thể được biên tập lại hoặc bị loại bỏ (có tham khảo ý kiến của thành viên);
- Thống nhất quan điểm chung của đoàn ĐGN.

Trưởng đoàn và thư ký cần rà soát, kiểm tra:

- Các kết luận có phản ánh đúng quan điểm chung của Đoàn ĐGN không? Có phản ánh đúng các thông tin/minh chứng thu thập được khi triển khai ĐGN không?

- Báo cáo viết có rõ ràng dễ hiểu không?
- Các đối tượng khác nhau khi đọc báo cáo ĐGN có hiểu được những lập luận, phân tích mà đoàn ĐGN đưa ra kết luận trong báo cáo không?
- Những từ viết tắt, những ký hiệu được sử dụng đã chính xác chưa?
- Báo cáo đã được kiểm tra các lỗi chính tả, ngữ pháp, văn phạm chưa?
- Tổng hợp điểm có đúng với điểm của từng tiêu chí, tiêu chuẩn không?

2.7.7. Bài tập thực hành

Giảng viên chọn một số tiêu chí từ báo cáo TĐG của một CSGD giả định (đã được Ban tổ chức lớp chuẩn bị sẵn) để học viên thực hành viết báo cáo ĐGN cho tiêu chí được giao. Một số bài viết điển hình (chưa tốt, trung bình, tốt) của học viên (dấu tên) có thể được phân tích để cả lớp tham khảo.

III. BÀI HỌC TRONG ĐÁNH GIÁ NGOÀI/KỸ THUẬT XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

Để thực hiện đánh giá ngoài, Trung tâm KĐCLGD cùng đoàn ĐGN và bản thân mỗi KĐV đều có sự chuẩn bị chu đáo nhằm bảo đảm mọi hoạt động diễn ra theo kế hoạch đem lại sự thành công của đoàn. Tuy nhiên, trong quá trình đánh giá ngoài có thể phát sinh một số tình huống (hay một số vấn đề) ảnh hưởng đến các hoạt động cũng như thời gian hoặc lớn hơn là sự thành công của đoàn ĐGN. Các tình huống diễn ra có thể do nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan, có thể do sự tổ chức hoặc do bản thân KĐV. Có kỹ thuật và kinh nghiệm xử lý tình huống sẽ giúp đoàn ĐGN và KĐV có thể kịp thời giải quyết những vấn đề phát sinh để quá trình ĐGN được tiến hành bình thường mang lại kết quả mong muốn.

Các tình huống trong quá trình đánh giá ngoài có thể phát sinh trước, trong và sau đợt khảo sát chính thức, tuy vậy phần lớn đều chú ý đến những tình huống trong đợt khảo sát chính thức do đây là khoảng thời gian tập trung dài ngày, công việc có áp lực và nhiều mối quan hệ tương tác.

Các tình huống và xử lý tình huống dưới đây cũng đồng thời là bài học trong thực hiện đánh giá ngoài.

3.1. Một hoặc vài KĐV không thể tham gia đợt khảo sát chính thức

Đây là tình huống thường xảy ra ngay trước hoặc trong khi thực hiện khảo sát chính thức, có thành viên đột xuất báo không thể tham gia/tiếp tục tham gia đoàn vì lý do sức khỏe hoặc lý do cá nhân.

Nếu KĐV báo trước đợt KSCT về khả năng không thể tham gia đoàn, Trung tâm sẽ đề xuất với CSGD về việc thay KĐV và có quyết định điều chỉnh thành viên Đoàn ĐGN. Trong trường hợp thời gian quá ngắn, Trung tâm không có KĐV sẵn sàng thay thế, đoàn ĐGN vẫn tiếp tục công việc nếu số thành viên bảo đảm theo quy định (ít nhất 5 thành viên). Trong trường hợp này, trưởng đoàn cần điều chỉnh sự phân công phụ trách tiêu chuẩn/tiêu chí cho phù hợp số lượng và năng lực các thành viên còn lại. Trung tâm vẫn phải làm việc với CSGD để thống nhất điều chỉnh nhân sự của đoàn ĐGN.

Trường hợp thành viên không thể tiếp tục tham gia đoàn khi đang thực hiện khảo sát chính thức, đoàn ĐGN vẫn tiếp tục công việc nếu số thành viên bảo đảm theo quy định (ít nhất 5 thành viên). Trưởng đoàn cần điều chỉnh sự phân công phụ trách tiêu chuẩn/tiêu chí cho phù hợp số lượng và năng lực các thành viên còn lại. Thành viên không tiếp tục tham gia có trách nhiệm bàn giao những sản phẩm đã thực hiện cho trưởng đoàn hoặc cho các thành viên nhận nhiệm vụ thực hiện các tiêu chuẩn cho thành viên đó. Nếu tình huống quá khẩn cấp không thể bàn giao bất cứ công việc gì, các thành viên của đoàn cần chia sẻ công việc để hoàn thành nhiệm vụ của đoàn.

Từ tình huống trên, Trung tâm KĐCLGD và trưởng đoàn lưu ý:

- Trung tâm nên thành lập Đoàn ĐGN cơ sở giáo dục với số lượng ít nhất 6 thành viên;
- Trung tâm nên chuẩn bị KĐV cơ hữu/cộng tác có năng lực sẵn sàng tham gia đoàn ĐGN nếu tình huống phát sinh về nhân sự diễn ra bất ngờ ngay trước hoặc trong đợt KSCT;
- Trưởng đoàn cần nắm được tiến độ và thông tin về hoạt động của các thành viên qua các buổi họp nội bộ của đoàn hằng ngày. Khi một hoặc hai thành viên không thể tiếp tục tham gia hoạt động, trưởng đoàn có sự phân công thay thế đồng thời cùng làm việc với các thành viên thay thế để hoàn thành các công việc còn lại.

Từ tình huống trên, KĐV chú ý:

Khi được mời tham gia đoàn ĐGN, KĐV cần trao đổi với Trung tâm KĐCLGD hoặc Trưởng đoàn ĐGN về một số vấn đề cụ thể trước khi đưa ra quyết định đồng ý hoặc từ chối tham gia.

a) Xác định sự phù hợp về thời gian thực hiện ĐGN

KĐV cần biết rõ kế hoạch ĐGN để xác định thời gian tham gia các hoạt động ĐGN đặc biệt là thời gian KSCT có phù hợp với tình hình thực tế của bản thân và gia đình không. Trong trường hợp tình hình sức khỏe của bản thân hoặc người thân trong gia đình không bảo đảm cho sự làm việc căng thẳng và xa nhà nhiều ngày, KĐV nên từ chối để tránh sự cố bất ngờ cũng như ảnh hưởng đến chất lượng công việc của cá nhân và của đoàn ĐGN.

Nếu KĐV đang công tác và chịu sự quản lý tại một đơn vị, việc quyết định tham gia đoàn ĐGN cần có sự đồng ý của cấp có thẩm quyền. Tuy nhiên, ngay cả khi có sự đồng ý của cấp thẩm quyền cho phép KĐV tham gia đoàn ĐGN, một số tình huống đã xảy ra (Tình huống 1), KĐV nhận lệnh phải trở lại cơ quan khi đang thực hiện KSCT tại CSGD.

Đây là bài học quan trọng cho cả KĐV và Trung tâm KĐCLGD. KĐV cần xác định rõ sự phù hợp về thời gian tham gia đoàn ĐGN; Trung tâm KĐCLGD cũng cần có những bảo đảm từ phía KĐV và đơn vị quản lý để tránh những tình huống thiếu nhân sự trong đoàn ĐGN. Đối với những KĐV đang công tác, Trung tâm nên có văn bản chính thức gửi cấp có thẩm quyền về việc mời KĐV tham gia đoàn ĐGN theo kế hoạch đính kèm. Văn bản đồng ý của đơn vị quản lý KĐV là sự bảo đảm tốt nhất cho KĐV không bị ràng buộc vào những công việc tại đơn vị trong thời gian tham gia đoàn ĐGN (trừ trường hợp đợt xuất quá cần thiết).

b) Xác định về sự phù hợp về chuyên môn và kinh nghiệm

Bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGD theo Thông tư 12/2017 có 25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí bao gồm nhiều lĩnh vực hoạt động của CSGD. Một số KĐV, đặc biệt đối với những KĐV lần đầu tham gia, sẽ gặp khó khăn khi thực hiện đánh giá các tiêu chuẩn không thuộc chuyên môn, nghiệp vụ và chưa có kinh nghiệm về các tiêu chuẩn đó.

Khi nhận lời mời tham gia đoàn ĐGN, KĐV cần trao đổi với Trung tâm hoặc Trưởng đoàn về việc phân công trách nhiệm các tiêu chuẩn/tiêu chí phù hợp với chuyên môn và kinh nghiệm để bảo đảm hoàn thành tốt nhiệm vụ. Trong trường hợp, Trung tâm/Trưởng đoàn không thể phân công tiêu chuẩn/tiêu chí theo đề nghị (do đã phân công cho thành viên khác), KĐV và Trưởng đoàn cần trao đổi để có sự phân công các tiêu chuẩn có liên quan, bảo đảm KĐV có thể thực hiện đánh giá được. Bản thân KĐV cũng nên cân nhắc việc nhận trách nhiệm một số tiêu chuẩn thuộc lĩnh vực không liên quan đến chuyên môn, nghiên cứu hoặc chưa có kinh nghiệm để tránh đưa ra những nhận định không phù hợp.

c) Xác nhận sự không xung đột lợi ích với CSGD được đánh giá

Trước khi đồng ý tham gia đoàn ĐGN, KĐV cần rà soát và xác nhận sự không xung đột lợi ích với CSGD được đánh giá ngoài. KĐV cần có văn bản cam kết với tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục về việc trước đây và hiện nay không làm việc tại cơ sở giáo dục được đánh giá; không có quan hệ góp vốn, mua cổ phần, trái phiếu; không có người thân (bố, mẹ, vợ,

chồng, con, anh, chị, em ruột) là thành viên trong ban lãnh đạo của cơ sở giáo dục được đánh giá.

3.2. Một số hoạt động không thể thực hiện trực tiếp

Tình huống này xảy ra do dịch bệnh hoặc do lý do khác làm nhiều người được mời tham dự phỏng vấn không đến địa điểm tổ chức phỏng vấn được.

CSGD và đoàn ĐGN cần chuẩn bị những giải pháp xử lý phù hợp bảo đảm các hoạt động của đoàn được thực hiện theo kế hoạch, đặc biệt sự chuẩn bị về cơ sở vật chất và trang thiết bị để đoàn có thể làm việc online với các đối tượng liên quan cũng như bảo đảm điều kiện làm việc của đoàn trong thời gian khảo sát chính thức.

Hầu hết các Trung tâm và đoàn ĐGN đã có kinh nghiệm hoạt động trong thời gian dịch bệnh vừa qua.

3.3. Các hoạt động khảo sát chính thức không thể tiếp tục do thời tiết hoặc nguyên nhân bất khả kháng

Trong thời gian khảo sát chính thức nếu xảy ra những trường hợp bất khả kháng như bão lụt... Đoàn ĐGN trao đổi với CSGD tạm dừng các hoạt động và thống nhất thời gian tiếp tục công việc còn lại. Tất cả thông tin, minh chứng và ghi nhận của đoàn đến thời điểm tạm dừng được đoàn và các thành viên giữ nguyên. Trưởng đoàn và Giám sát viên thông báo cho Trung tâm về tình hình và cách xử lý. Được sự đồng ý của Trung tâm, Đoàn ĐGN và Giám sát ký biên bản với CSGD về tình hình và sự thống nhất kế hoạch tiếp theo. Trung tâm có trách nhiệm báo cáo cho Cục QLCL về tình hình và sự xử lý đối với trường hợp bất khả kháng này.

3.4. Số lượng đối tượng liên quan đến tham dự buổi phỏng vấn ít

Theo yêu cầu, đối tượng được phỏng vấn là giảng viên, người học, người học đã tốt nghiệp và nhà sử dụng lao động cần đảm bảo số lượng từ 15 đến 25 người cho mỗi đối tượng. Tình huống xảy ra khi đến giờ thực hiện phỏng vấn, số lượng đối tượng (thường cựu người học, nhà tuyển dụng) có mặt ít (dưới 50% số lượng tối thiểu). Số lượng đối tượng tham dự phỏng vấn ít ảnh hưởng đến thông tin thu thập cần thiết để đưa ra nhận định về các hoạt động bảo đảm chất lượng của CSGD.

Trong trường hợp này, đoàn ĐGN vẫn tiến hành phỏng vấn với những người có mặt, dành nhiều thời gian và câu hỏi sâu để khai thác thông tin phục vụ những nhận định. Đoàn ĐGN đồng thời đề nghị CSGD liên hệ với những người chưa/không đến để có kế hoạch kịp thời. Trưởng đoàn sắp xếp để những người đến muộn được phỏng vấn chung hoặc phỏng vấn riêng; những người không đến có thể sắp xếp thời gian ngoài giờ để phỏng vấn online, có thể phỏng vấn riêng hoặc phỏng vấn nhóm online.

Tình huống có ít người đến dự các buổi phỏng vấn tác động không tốt đến hoạt động của đoàn ĐGN, do vậy CSGD cần chú ý chọn mời đối tượng liên quan bên ngoài, bảo đảm sự tham dự đúng lịch làm việc. CSGD cũng cần thường xuyên liên hệ nắm thông tin khả năng tham dự của các đối tượng bên ngoài và chuẩn bị phương án thực hiện phỏng vấn online cho trường hợp cần thiết.

3.5. Người của CSGD phản ứng quá mức/không hợp tác trong phỏng vấn hoặc bổ sung minh chứng

Trong quá trình phỏng vấn hoặc trao đổi bổ sung thông tin minh chứng, cán bộ viên chức của CSGD có thể có phản ứng quá mức đối với KĐV như nói lớn tiếng, bỏ về, thể hiện cử chỉ không hợp tác... Điều này yêu cầu xem xét về tính cách của hai phía, tuy nhiên, trưởng đoàn/nhóm trưởng hoặc bản thân KĐV cần bình tĩnh xử lý tình huống, không để xảy ra tình trạng đôi bên cùng lớn tiếng.

Trong trường hợp tình huống xảy ra chỉ có một KĐV, KĐV cần giữ thái độ ôn hoà, không căng thẳng tranh luận và nhờ người báo ngay cho cán bộ có trách nhiệm của CSGD nếu nhận

thấy không thể kiểm soát tình hình tiếp theo. Với sự can thiệp của cán bộ CSGD, sự việc nhanh chóng được xử lý để hoạt động của KĐV được tiếp tục như bình thường.

Tình huống xảy ra có thể do đối tượng đang ở trạng thái tâm lý không bình thường, bị căng thẳng về những yêu cầu hoặc cử chỉ của KĐV nên đưa đến phản ứng quá mức. KĐV nên xem phân kỹ năng phỏng vấn để có sự chuẩn bị cũng như thái độ đúng mức khi phỏng vấn hoặc quan hệ với các đối tượng liên quan. Trong bất cứ tình huống nào, KĐV cần có cư xử đúng mức và không để xảy ra những vấn đề xuất phát từ bản thân KĐV.

3.6. Không thống nhất về một số nhận định/mức đánh giá

Tình huống xảy ra khi KĐV đưa ra nhận định/mức đánh giá tiêu chí phụ trách tại buổi họp nội bộ của đoàn ĐGN và nhận được ý kiến hoặc một số ý kiến từ các thành viên khác không thống nhất với nhận định/mức đánh giá nói trên. Lý luận cho ý kiến không thống nhất của thành viên khác có thể:

- thành viên khác phụ trách các tiêu chuẩn/tiêu chí có liên quan, đã thu thập những thông tin minh chứng và nhận thấy nhận định của thành viên phụ trách không phù hợp với thông tin minh chứng này;
- thành viên trong đoàn có kinh nghiệm về các tiêu chuẩn/tiêu chí này, đã nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá và có nhận xét không thống nhất với nhận định của thành viên phụ trách;
- trong quá trình khảo sát, thành viên trong đoàn nhận thấy có những vấn đề phát sinh có liên đến tiêu chí đặc biệt đến mức đánh giá tiêu chí;
- một số tác động chuyên môn khác.

Đây được xem là tình huống tích cực giúp cho KĐV có thêm thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để đưa ra nhận định chính xác. KĐV cần tiếp thu thông tin từ các thành viên trong đoàn, kiểm tra tính xác thực để xác định những nhận định và mức đánh giá của mình.

Có hai trường hợp xử lý:

Một là, KĐV tiếp nhận, kiểm tra tính chính xác của thông tin và điều chỉnh nhận định/mức đánh giá phù hợp với thông tin minh chứng đã có và thông tin bổ sung.

Hai là, KĐV tiếp nhận nhưng cho rằng các thông tin từ các thành viên trong đoàn không có cơ sở hoặc không liên quan trực tiếp đến yêu cầu của tiêu chí.

Trong trường hợp này, KĐV giữ nguyên nhận định và có sự giải trình về nhận định của mình trong buổi họp đoàn. Trưởng đoàn lắng nghe ý kiến của các thành viên cũng như giải trình của thành viên phụ trách tiêu chí để có sự xử lý thích hợp.

Về nguyên tắc, KĐV là người chịu trách nhiệm về nhận định và báo cáo của mình. Tuy nhiên, nếu nhận thấy lập luận của KĐV chưa đầy đủ, chưa có tính thuyết phục về nhận định/mức đánh giá và nếu giữ nguyên nhận định này có thể ảnh hưởng đến chất lượng đánh giá và báo cáo của đoàn, Trưởng đoàn có thể điều hành việc tranh luận về nhận định/mức đánh giá để đi đến thống nhất. Trường hợp không có sự thống nhất, Trưởng đoàn dùng giải pháp cuối cùng là biểu quyết, lấy ý kiến theo đa số (trên 2/3 số thành viên); nếu không đạt 2/3 số thành viên đồng ý, Trưởng đoàn đưa ra quyết định cuối cùng. KĐV nếu không thuộc nhóm đa số nên sử dụng nhận định theo ý kiến chung, tuy vậy KĐV có thể bảo lưu nhận định của mình trong biên bản họp đoàn.

Tổ chức họp đoàn và ra quyết định, trưởng đoàn cần chú ý:

- Xác định mục đích họp đoàn;
- Lắng nghe và tôn trọng ý kiến các thành viên trong đoàn;
- Xem xét căn cứ, minh chứng của các thành viên;

- Tạo điều kiện để các thành viên phát biểu;
- Không thể hiện sự vượt trội, không thành kiến, không quy trách nhiệm;
- Biết khống chế thời gian thảo luận, tránh sự mệt mỏi cho mọi người;
- Có kết luận dựa trên ý kiến tổng thể nhưng không bỏ qua chi tiết.

3.7. Sự khác nhau trong quy định và điều hành của trung tâm/đoàn ĐGN

Khi đồng ý ký hợp đồng tham gia đoàn ĐGN, KĐV cần tuân thủ các quy định, kế hoạch cũng như nhiệm vụ được Trưởng đoàn ĐGN phân công. KĐV cần thể hiện tinh thần trách nhiệm trong các hoạt động, bảo đảm hoàn thành công việc theo đúng tiến độ với chất lượng cao nhất có thể. Sự chậm trễ về tiến độ cũng như hoạt động kém hiệu quả của một vài KĐV sẽ ảnh hưởng đến hoạt động và tiến độ của toàn đoàn, điều này có thể ảnh hưởng đến sự thành công chung của đoàn ĐGN.

Ngoài các văn bản pháp quy của BGDĐT, các trung tâm KĐCLGD đều có quy định hoặc hướng dẫn riêng cho KĐV và đoàn ĐGN do trung tâm thành lập, những quy định hoặc hướng dẫn này đều phù hợp với quy định chung. Những KĐV đã từng tham gia các đoàn ĐGN của các trung tâm khác nhau có thể nhận thấy sự khác nhau về các quy định cũng như cách điều hành đoàn ĐGN. Tuy vậy, khi tham gia đoàn ĐGN của trung tâm nào, KĐV cần tuân thủ quy định hoặc hướng dẫn của trung tâm đó để bảo đảm sự thống nhất trong hoạt động của đoàn ĐGN. Những ý kiến góp ý có thể đưa ra khi Trung tâm hoặc Đoàn ĐGN tổ chức họp về những nội dung liên quan nhưng tránh tranh luận có thể gây phản cảm và mất thời gian chung của đoàn.

Một số quy định có thể khác nhau giữa các trung tâm/đoàn ĐGN như:

- Thời hạn nộp các phụ lục, báo cáo
- Thời gian dành cho các buổi họp đoàn
- Phân công các nhóm phỏng vấn, quan sát thực địa
- Sự chuẩn bị báo cáo tóm tắt kết quả sơ bộ
- Phương thức trình bày báo cáo tóm tắt kết quả sơ bộ đợt KSCT
- Cách viết báo cáo đánh giá ngoài, độ dài dành cho một tiêu chí.

Về báo cáo đánh giá ngoài, trung tâm có thể đưa ra yêu cầu hoặc hướng dẫn KĐV cách viết báo cáo và độ dài cho mỗi tiêu chí. Sự khác nhau về cách viết của các trung tâm có thể giúp cho KĐV có sự sáng tạo trong viết báo cáo khi tham gia hoạt động với các trung tâm khác nhau.

Khi tham gia đoàn ĐGN với bất kỳ trung tâm nào, KĐV cũng cần nêu cao tinh thần trách nhiệm trong các hoạt động, đặc biệt đối với báo cáo đánh giá ngoài. Việc sao chép nội dung các báo cáo trước đây mà không chú ý đến tính phù hợp, việc đưa ra nhận định thiếu căn cứ, đưa ra những khuyến nghị không khả thi hoặc không liên quan sẽ làm ảnh hưởng chung đến chất lượng báo cáo của đoàn. KĐV cũng không nên gửi một báo cáo sơ sài để trông chờ vào sự điều chỉnh của trưởng đoàn và thư ký. Điều này sẽ làm mất nhiều thời gian và công sức của trưởng đoàn và cả KĐV để hoàn chỉnh báo cáo đánh giá ngoài. Đây là bài học mà các trưởng đoàn cũng như trung tâm cần chú ý khi mời và ký hợp đồng với KĐV.

3.8. Bài tập thực hành

Giảng viên hướng dẫn các nhóm thảo luận những tình huống nêu trên sau đó mỗi nhóm đưa ra ít nhất một tình huống khác và đề xuất hướng xử lý để các nhóm khác nhận xét.

III. BỘ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Trong quá trình tập huấn/giảng dạy, giảng viên và học viên thực hiện thảo luận về những nội dung của chuyên đề. Một số câu hỏi gợi ý dưới đây nhằm có thể được xem như bài tập yêu

cầu học viên chuẩn bị trước để tham gia thảo luận tại lớp học. Đây là những câu hỏi gợi ý, giảng viên có thể bổ sung các câu hỏi liên quan khác.

1. Trình bày mục đích và vai trò của tự đánh giá và đánh giá ngoài trong kiểm định chất lượng?
2. Trình bày các cách tiếp cận tự đánh giá và đánh giá ngoài?
3. Nêu những đặc điểm của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học theo Thông tư 12/2017?
4. Nêu những việc cần làm trong bước nghiên cứu hồ sơ để giúp kiểm định viên thực hiện các hoạt động có hiệu quả trong đợt khảo sát chính thức?
5. Kiểm định viên cần làm gì trong bước chuẩn bị phỏng vấn?
6. Trong quá trình phỏng vấn, kiểm định viên cần có những kỹ thuật gì để có thể khai thác thông tin đầy đủ theo dự kiến?
7. Kiểm định viên nên tránh những vấn đề/hành động nào khi phỏng vấn?
8. Việc phân tích dữ liệu có ý nghĩa như thế nào đối với hoạt động đánh giá ngoài?
9. Những thông tin, minh chứng như thế nào mới được xem là có giá trị và tin cậy cho việc đưa ra nhận định các hoạt động của cơ sở giáo dục?
10. Dựa trên những cơ sở nào để kiểm định viên đưa ra mức điểm đạt hoặc chưa đạt của tiêu chí được đánh giá?
11. Dựa trên những điểm nổi bật nào so với mốc chuẩn tham chiếu để xác định tiêu chí có mức điểm đạt cao hơn mức 4?
12. Những tình huống nào có thể xảy ra trong quá trình đánh giá ngoài? Cách xử lý đối với từng tình huống?
13. Những nội dung nào sẽ được trình bày trong báo cáo sơ bộ kết quả trong buổi bế mạc đợt khảo sát chính thức?
14. Những điểm cần chú ý khi chuẩn bị slides trình bày tại buổi bế mạc đợt khảo sát chính thức?
15. Nêu vai trò và ý nghĩa của bản báo cáo đánh giá ngoài?
16. Nêu những điểm cần chú ý để có một báo cáo đánh giá ngoài tốt?
17. Trình bày những bài học kinh nghiệm trong thực hiện đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học (đối với những học viên đã tham gia đoàn ĐGN CSGD ĐH)?

Lời cảm ơn

Tác giả xin cảm ơn

- Cục Quản lý chất lượng Bộ Giáo dục và Đào tạo,
- Hội đồng biên tập, Tổ biên tập (Tổ 3),
- Ban Giám đốc và các thành viên Trung tâm KĐCLGD Sài Gòn

về sự động viên, hỗ trợ về thời gian và góp ý kiến để tác giả có thể hoàn thành phiên bản 1 chuyên đề này.

Tài liệu tham khảo:

ASEAN University Network (AUN), 2016. *Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level*.

Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2007. *Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học*. Quyết định số 65 /2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017. *Thông tư Ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017.

Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2018. *Hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học*. Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018.

Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2018. *Hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học*. Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018.

Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2019. *Bảng hướng dẫn đánh giá theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*. Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng.

Vũ Thị Phương Anh & Đỗ Hạnh Nga, 2006. *Kỹ thuật thu thập thông tin và viết báo cáo tự đánh giá*. Bài viết trên internet.

Nguyễn Kim Dung, 2018. *Kỹ năng viết nhận xét báo cáo tự đánh giá*. Bài trình bày tại các khóa đào tạo kiểm định viên.

Đỗ Anh Dũng, 2018. *Hướng dẫn viết báo cáo đánh giá ngoài*. Bài trình bày tại các khóa tập huấn.

Lê Mỹ Phong, 2018. *Giới thiệu các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục*. Bài trình bày tại các khóa đào tạo kiểm định viên.