

CHUYÊN ĐỀ 15: NĂNG LỰC VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA KIỂM ĐỊNH VIÊN, ĐÁNH GIÁ VIÊN

Người biên soạn: Phạm Thị Tuyết Nhung¹, Mai Trọng Nhuận²

¹ Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Tp Huế

Email: Pttnhung.hufl@gmail.com

² Đại học Quốc gia Hà Nội, Hòa Lạc, Thạch Thất, Hà Nội

Email: nhuanmt@vnu.edu.vn

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung
AUN	ASEAN University Network (Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á)
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)
BĐCL	Bảo đảm chất lượng
GDĐH	Giáo dục đại học
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
KĐCL	Kiểm định chất lượng
KĐV	Kiểm định viên

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	4
I. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH VIÊN	5
1.1. Các quy định của Việt Nam về tiêu chuẩn KĐV	5
1.2. Quy định của một số nước về tiêu chuẩn KĐV	5
1.3. Sử dụng tiêu chuẩn kiểm định viên vào quá trình nâng cao năng lực kiểm định chất lượng	7
II. NĂNG LỰC CƠ BẢN CỦA KIỂM ĐỊNH VIÊN (KIẾN THỨC, KỸ NĂNG, THÁI ĐỘ)	7
2.1. Năng lực cơ bản của kiểm định viên Việt Nam	7
2.1.1. Kiến thức	7
2.1.2. Kỹ năng	8
2.1.3. Năng lực tự chủ	8
2.2. Năng lực kiểm định viên của một nước/ tổ chức	8
2.2.1. Kiến thức	8
2.2.2. Kỹ năng	8
2.3. Sử dụng năng lực cơ bản vào quá trình kiểm định chất lượng	9
2.3.1. Kiến thức	9
2.3.2. Kỹ năng	10
2.3.3. Năng lực tự chủ	11
III. PHẨM CHẤT, ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP, TINH THẦN TRÁCH NHIỆM CỦA KIỂM ĐỊNH VIÊN	12
3.1. Các quy định của Việt Nam về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm của kiểm định viên	12
3.1.1. Phẩm chất	12
3.1.2. Đạo đức nghề nghiệp	12
3.1.3. Tinh thần trách nhiệm	13
3.2. Quy định của một nước/ tổ chức về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm của kiểm định viên	13
3.2.1. Phẩm chất	13

3.2.2. Đạo đức nghề nghiệp	15
3.2.3. Tinh thần trách nhiệm	17
3.3. Vận dụng đạo đức nghề nghiệp vào quá trình kiểm định chất lượng	19
Tài liệu tham khảo	20

MỞ ĐẦU

Kiểm định chất lượng giáo dục là công cụ quản lý chất lượng phổ biến được các nước trên thế giới áp dụng. Ở Việt Nam, quá trình kiểm định cũng tham khảo kinh nghiệm của thế giới và có nhiều điểm tương đồng trong quá trình thực hiện. Quá trình kiểm định chất lượng dựa vào đánh giá của các chuyên gia (peer review) tham gia vào đoàn đánh giá ngoài để đưa ra các quyết định liệu CSGD hay CTĐT có đáp ứng được các tiêu chuẩn kiểm định. Vì vậy, vai trò của các kiểm định viên (KĐV) rất quan trọng, có tác động lớn đến chất lượng và hiệu quả quá trình kiểm định chất lượng.

Các lớp đào tạo KĐV có tác động rất tích cực đến chất lượng quá trình kiểm định. Ở Hoa Kỳ, để có thể tham gia lớp đào tạo lớp KĐV, các nhà giáo dục phải chứng minh họ có các năng lực và kiến thức liên quan đến bảo đảm chất lượng (BĐCL) và kiểm định chất lượng (KĐCL) thông qua bản giới thiệu bản thân trước khi nộp hồ sơ xét tuyển để được tham gia đào tạo KĐV. Các lớp tập huấn AUN cũng có các yêu cầu phải qua lớp tập huấn về bộ tiêu chuẩn kiểm định CTĐT (TIER 1) mới đủ điều kiện tham gia lớp KĐV (TIER 2). Quy trình thực hiện cụ thể có thể khác nhau nhưng kinh nghiệm thế giới đều cho thấy các trung tâm kiểm định rất coi trọng kiến thức chuyên sâu và năng lực vượt trội của từng cá nhân trước khi tham gia lớp đào tạo KĐV, những kỹ năng mang tính thực hành cao như làm việc chuyên nghiệp, làm việc nhóm và kỹ năng giao tiếp hiệu quả với các bên liên quan. Quan trọng nhất, các kiểm định viên cần thể hiện đạo đức chuyên nghiệp trong quá trình tham gia công tác kiểm định.

Chuyên đề này sẽ trình bày những nội dung liên quan đến năng lực và đạo đức nghề nghiệp của KĐV. Chuyên đề sử dụng thông tư quy định về kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm, số 14/2022/TT-BGDĐT làm cơ sở để trình bày các nội dung liên quan đến chuyên đề. Các quy định của thông thư có ghi rõ các năng lực cơ bản, các quy định KĐV được phép hay không được phép làm. Tuy nhiên, các thông tin vẫn nằm ở mức độ khái quát. Vì vậy, để hỗ trợ quá trình phát triển chuyên môn cho các KĐV cho các CSGD Việt Nam, chuyên đề tham khảo thêm kinh nghiệm các nước như Hoa Kỳ, Châu Âu, Úc và Đông Nam Á để có thông tin đa chiều, phong phú, cung cấp nhiều thông tin chi tiết cho việc thực hiện ở Việt Nam. Tham khảo kinh nghiệm quốc tế các yêu cầu về kiến thức của KĐV không chỉ dừng lại hiệu biết trong nước mà còn am hiểu kiến thức liên quan đến BĐCL và KĐCL của các nước trong vùng và quốc tế nhằm, áp dụng các tiêu chí cụ thể để đánh giá năng lực giao tiếp, làm việc nhóm hay lãnh đạo của KĐV của khung năng lực Châu Âu phù hợp với bối cảnh Việt Nam hay vận dụng những thực hành tốt về đạo đức nghề nghiệp của các nước vào quá trình kiểm định là mục tiêu chính của chuyên đề này. Lý thuyết và thông tin cập nhật từ các nước trên thế giới làm cơ sở để các kiểm định viên thảo luận và thực hành nhằm cung cấp kiến thức chuyên sâu cho kiểm định viên tương lai.

I. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH VIÊN

1.1. Các quy định của Việt Nam về tiêu chuẩn KĐV

Theo Thông tư quy định về kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm, số 14/2022/TT-BGDĐT, ngày 10 tháng 10 năm 2022 (Bộ GD&ĐT, 2022), tiêu chuẩn KĐV kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) bao gồm:

- Có phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, khách quan, công tâm trong công việc.
- Có thái độ và phong cách làm việc chuyên nghiệp, khoa học; có trách nhiệm, hợp tác trong công việc; tuân thủ pháp luật.
- Có hiểu biết sâu, rộng và kinh nghiệm thực tiễn về bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm; am hiểu chính sách, pháp luật về giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm; có khả năng độc lập, tự chủ đưa ra nhận xét, đánh giá và khuyến nghị về bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.
- Có từ 05 năm trở lên là giảng viên hoặc hoạt động trong lĩnh vực quản lý giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm.
- Có thể kiểm định viên.

Ngoài vị trí KĐV, tham gia vào quá trình kiểm định còn có các vị trí trưởng đoàn KĐ, thư ký và thành viên hội đồng kiểm định chất lượng. Tuy nhiên, trong quy định hiện nay vẫn chưa có các yêu cầu cụ thể về các vị trí này.

1.2. Quy định của một số nước về tiêu chuẩn KĐV

Tiêu chuẩn KĐV Hoa Kỳ

Kiểm định viên đánh giá các cơ sở giáo dục về việc đáp ứng các tiêu chí kiểm định chất lượng CSGD. Ngoài ra, kiểm định viên phải đưa ra các phản hồi tư vấn đóng góp vào chất lượng của các quy trình và dịch vụ đào tạo của một cơ sở giáo dục. Quy trình kiểm định đòi hỏi đưa ra những đánh giá dựa trên kinh nghiệm và kiến thức về quá trình đánh giá. Trong mọi quy trình đánh giá thì khả năng phán đoán, lý do và tài liệu minh chứng là các yếu tố tạo nên sự đánh giá hiệu quả. Để kiểm định hiệu quả, Các tiêu chí kiểm định chất lượng yêu cầu mọi đánh giá cần được xem xét cụ thể trong bối cảnh của cơ sở giáo dục được đánh giá và sứ mệnh của cơ sở giáo dục đó. Quá trình kiểm định bao gồm kiểm tra các tài liệu đã nộp, tham gia đánh giá (trực tiếp hoặc trực tuyến) và viết báo cáo.

Tiêu chuẩn cụ thể đối với kiểm định viên CSGD

Kiểm định viên CSGD cần có khả năng:

- Tham khảo ý kiến của các thành viên trong nhóm và đại diện của cơ sở giáo dục.
- Lắng nghe thận trọng và kỹ càng, không phán xét.
- Làm việc hiệu quả và hợp tác tốt với các thành viên của nhóm kiểm định.
- Chuẩn bị kỹ lưỡng cho các nhiệm vụ; tập trung đến mọi chi tiết được yêu cầu.
- Khéo léo trong giao tiếp với các đại diện của cơ sở giáo dục.
- Truyền đạt mang tính xây dựng các tài liệu nhóm với đại diện của cơ sở giáo dục.
- Đánh giá các quy trình và nhận diện được sự cải thiện chất lượng.

- Đáp ứng thời hạn và hoàn thành các công việc được giao thấu đáo và kịp thời.
- Thực hiện theo chỉ đạo của nhóm trưởng được chỉ định.
- Luôn linh hoạt và kiên nhẫn với các thành viên trong nhóm, đại diện cơ sở giáo dục và nhân viên.
- Giữ bí mật về kết quả đánh giá.
- Tránh các xung đột lợi ích khi nhận nhiệm vụ nhóm.

Năng lực tối thiểu

- Có ít nhất năm năm kinh nghiệm trong lĩnh vực giáo dục đại học.
- Là thạc sĩ hoặc có bằng cấp cao nhất phù hợp khác; ưu tiên tiến sĩ.
- Hiện đang làm việc hoặc mới nghỉ hưu (trong vòng hai năm) từ một cơ sở giáo dục được tổ chức kiểm định công nhận và có quan hệ tốt với tổ chức kiểm định.

Yêu cầu về trưởng đoàn kiểm định viên và hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục

Điều kiện để được đào tạo trưởng đoàn về kiểm định viên phải có 5 lần tham gia làm kiểm định viên và được các CSGD và các thành viên trong đoàn đánh giá mức xuất sắc sau mỗi lần tham gia đoàn đánh giá ngoài. Các thông tin đánh giá đều ẩn danh. Sau khi đủ điều kiện, các kiểm định viên nộp đơn xin vào vị trí làm trưởng đoàn. Nếu đơn được chọn vào vị trí trưởng đoàn, các thành viên phải hoàn thành lớp tập huấn dành riêng cho trưởng đoàn để tiếp tục được mời làm các vị trí trưởng đoàn.

Điều kiện để được tham gia thành viên hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục là có 5 lần tham gia trưởng đoàn kiểm định viên, được các CSGD và các thành viên đánh giá xuất sắc trong các lần tham gia đánh giá ngoài.

Tiêu chuẩn kiểm định viên Úc

Trong bối cảnh giáo dục bậc đại học đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự đổi mới và tăng hiệu suất làm việc cho Úc, đồng thời cung cấp cho sinh viên các kỹ năng cần thiết để thành công trong tương lai, công việc của TEQSA giờ đây quan trọng hơn bao giờ hết. Việc kết nối với các kiểm định viên giúp thực hiện các chức năng quản lý một cách hiệu quả và đạt tiêu chuẩn cao. TEQSA sử dụng các kiểm định viên để đưa ra lời khuyên độc lập về các yêu cầu cụ thể, được xác định trong các báo cáo đánh giá theo quy định. Các tổ chức kiểm định sử dụng phản hồi từ các kiểm định viên để đưa ra những lời khuyên góp phần đánh giá các báo cáo của CSGD về việc:

- đăng ký kiểm định với tư cách là cơ sở giáo dục đại học
- gia hạn đăng ký kiểm định với tư cách là cơ sở giáo dục đại học
- kiểm định CTĐT
- gia hạn kiểm định CTĐT.

Quan trọng, cần lưu ý rằng, lời khuyên của kiểm định viên chỉ mới là một dữ liệu trong quy trình quản lý chất lượng của TEQSA. Các kiểm định viên không soạn thảo các khuyến nghị hay đưa ra các quyết định pháp lý. Kiểm định viên đưa ra các phản hồi hay các bản tóm tắt cụ thể do nhân viên TEQSA được thẩm định bởi trưởng đoàn đánh giá.

Tiêu chuẩn kiểm định viên AUN

AUN-QA đã thành lập từ một nhóm các Giám đốc Chất lượng (CQO) và các chuyên gia đóng vai trò là Hội đồng Kiểm định AUN trong quá trình đánh giá ngoài. Thi thoảng, Ban Thư ký AUN-QA sẽ mời hoặc yêu cầu các thành viên AUN-QA và các thành viên hợp tác đề cử Giám đốc

Chất lượng (CQO) và nhân viên để xem xét bổ nhiệm vào hội đồng kiểm định AUN. Các ứng viên đủ tiêu chuẩn sẽ được yêu cầu nộp sơ yếu lý lịch và tên của hai người đề cử. Khi lựa chọn kiểm định viên, ngoài trình độ học vấn và kinh nghiệm làm việc, cần xem xét đến năng lực và các đặc tính cá nhân của kiểm định viên đó. Các yêu cầu tối thiểu để một kiểm định viên được bổ nhiệm vào Hội đồng Kiểm định AUN được liệt kê như sau:

Học vấn và kinh nghiệm

- Học tập tại CSGD được công nhận đạt KĐCL
- Có 5 năm kinh nghiệm trong việc đảm bảo chất lượng hoặc kiểm định chất lượng trong môi trường giáo dục, chuyên nghiệp hoặc cơ quan làm việc.
- Có kiến thức và hiểu biết về giáo dục bậc cao

Các yêu cầu năng lực cá nhân:

Kiểm định viên phải có một số đặc tính cá nhân có thể góp phần vào việc thực hiện thành công việc kiểm định chất lượng. Kiểm định viên phải có đạo đức, cởi mở trong tư duy, giao tiếp khôn khéo, tinh ý, nhạy bén, linh hoạt, kiên trì, quyết đoán và độc lập. Kiểm định viên phải hoàn thành tất cả các nghĩa vụ được giao với tư cách là kiểm định viên và chưa nhận bất kỳ báo cáo phản đối nào từ trường đại học đang được kiểm định, đồng nghiệp hay Ban thư ký AUN.

Năng lực của Chuyên gia AUN-QA

Để điều tiết mạng lưới AUN-QA và các thành viên phát triển vai trò BĐCL cùng với nhu cầu phát triển của các chuyên gia QA, mô hình phát triển năng lực cải cách dành cho chuyên gia AUN-QA được áp dụng theo như minh họa dưới đây. Tất cả các kiểm định viên của AUN phải tham gia khóa đào tạo thích hợp trước khi thực hiện vai trò của mình theo sự phân công của mạng lưới AUN-QA.

Nhiệm kỳ của kiểm định viên

Thời hạn bổ nhiệm vào hội đồng đánh giá của AUN có thể gia hạn ba năm một lần khi đáp ứng các yêu cầu trên.

1.3. Sử dụng tiêu chuẩn kiểm định viên vào quá trình nâng cao năng lực kiểm định chất lượng

Các thông tin về yêu cầu từ học vấn đến các năng lực cá nhân làm tiền đề để cho các cá nhân có nguyện vọng đăng ký tham gia học và tham gia vào quá trình đánh giá ngoài. Các cá nhân có nguyện vọng trở thành các kiểm định viên tương lai có thể sử dụng nó làm kế hoạch phát triển tương lai để đảm bảo đủ tất cả các điều kiện trước khi trở thành kiểm định viên.

Đối với kiến thức, các nhà giáo dục có thể chủ động tham gia vào các lớp tập huấn để tích lũy kiến thức đồng thời tham gia trực tiếp vào quá trình tự đánh giá tại các CSGD để có kinh nghiệm thực tế. Những kiến thức và kinh nghiệm thực tế vừa bổ sung những kiến thức năng lực bản thân thông qua quá trình viết báo cáo tự đánh giá đồng thời phát triển thêm các kỹ năng liên quan như làm việc chuyên nghiệp, kỹ năng làm việc nhóm hay kỹ năng lãnh đạo. Ngoài ra, các KĐV cần có kiến thức sâu rộng về các vấn đề liên quan từ kinh nghiệm các nước trên thế giới để có thể đưa ra các đề xuất, kiến nghị về các thực hành tốt giúp các CSGD cải tiến chất lượng liên tục.

II. NĂNG LỰC CƠ BẢN CỦA KIỂM ĐỊNH VIÊN (KIẾN THỨC, KỸ NĂNG, THÁI ĐỘ)

2.1. Năng lực cơ bản của kiểm định viên Việt Nam

2.1.1. Kiến thức

Theo thông thư 14 về kiểm định viên, các kiểm định viên của Việt Nam cần có hiểu biết về kiến thức lý thuyết và thực tiễn về BDCL và KDCL GD trong nước và quốc tế trong nghiệp vụ kiểm định chất lượng giáo dục ĐH và cao đẳng sư phạm.

Các nội dung chính trong khung bồi dưỡng

- Tổng quan về bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục
- Hệ thống bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục, tự đánh giá và đánh giá ngoài cơ sở giáo dục.
- Hệ thống bảo đảm chất lượng và vận hành chương trình đào tạo, tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo.

2.1.2. Kỹ năng

Theo phụ lục 1 thông thư 14 về kiểm định viên, các kiểm định viên của Việt Nam, kiểm định viên, kiểm định viên cần có các kỹ năng:

- Nghiên cứu và thẩm định được hồ sơ tự đánh giá; lập kế hoạch đánh giá, thực hiện các hoạt động đánh giá; thu thập, phân tích dữ liệu và đánh giá thông tin, xây dựng báo cáo đánh giá ngoài
- Thiết kế và triển khai hoạt động bảo đảm chất lượng
- Xác định và giải quyết vấn đề; tư duy phản biện và độc lập, tự chủ trong công việc chuyên môn
- Giao tiếp và làm việc nhóm hiệu quả với các thành viên trong đoàn đánh giá ngoài và các bên liên quan
- Quản lý thời gian và áp dụng công nghệ thông tin hiệu quả trong hoạt động KDCL GD.

2.1.3. Năng lực tự chủ

- Xác định được tiêu chuẩn, nhiệm vụ, quyền hạn của kiểm định viên trong hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm.
- Xác định rõ trách nhiệm đạo đức và nghề nghiệp trong các tình huống công việc chuyên môn nhằm đưa ra các đánh giá chính xác, khách quan, các khuyến nghị phù hợp có xem xét đến bối cảnh của cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.

2.2. Năng lực kiểm định viên của một nước/ tổ chức

2.2.1. Kiến thức

Đối với tổ chức đánh giá AUN-QA, kiểm định viên cần có kiến thức về KDCL CSGD và CTĐT, hiểu các quan điểm và nguyên lý về quản lý chất lượng. Ngoài ra, kiểm định viên cần có các hiểu biết liên quan đến lĩnh vực giáo dục như chuẩn đầu ra, dạy và học, đánh giá sinh viên, phát triển và thiết kế CTĐT và các khuynh hướng phát triển trong giáo dục.

Hiệp hội BDCL ĐH của Châu Âu (ENQA) cũng có các yêu cầu về năng lực đối với kiểm định viên bao gồm:

- Kiến thức về ngành giáo dục đại học

- ✓ Hệ thống giáo dục đại học, CSGD và các loại CSGD

- ✓ Khung pháp lý
- ✓ Quy trình kiểm định
- **Kiến thức về Đảm bảo chất lượng quốc gia**
 - ✓ Các mốc tham chiếu quốc gia và những phương pháp đánh giá bên ngoài
 - ✓ BDCL bên trong của cơ sở giáo dục
 - ✓ Các tổ chức kiểm định làm việc ở các quốc gia khác và khu vực Châu Âu

- Đảm bảo chất lượng quốc tế và nâng cao chất lượng

2.2.2. Kỹ năng

Hiệp hội BDCL ĐH của Châu Âu (EQAN) cũng đã có những tiêu chí cụ thể về kỹ năng cho các kiểm định viên như:

Kỹ năng giải quyết vấn đề/kỹ năng phân tích và kỹ năng học tập liên tục

- Khả năng nắm bắt các khái niệm mới một cách nhanh chóng, thấu hiểu các phương pháp tiếp cận và các hệ thống
- Khả năng thấu hiểu các mối quan hệ phức tạp giữa các thành phần, xác định các thành phần riêng lẻ, tác động qua lại giữa chúng và cá nhân, những vấn đề phát sinh trong lúc làm việc.
- Khả năng chỉ đạo và điều phối các dự án phức tạp với các bên liên quan khác nhau
- Khả năng xử lý và giải thích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, chắt lọc ra những thông tin cần thiết từ các thông tin không cần thiết.
- Khả năng xác định và trình bày rõ ràng các thông số và mục tiêu mong muốn, khuyến khích người khác tiếp nhận và thực hiện các mục tiêu đó.
- Khả năng đưa ra các khuyến nghị có trọng tâm, liên quan đến tiêu chí và đưa ra quyết định kịp thời, chính xác và đầy đủ thông tin dựa trên phân tích.
- Khả năng dự đoán những thách thức và cơ hội tiềm ẩn thông qua những hiểu biết tường tận về môi trường bên trong lẫn bên ngoài, cũng như bối cảnh quốc gia và quốc tế.
- Khả năng sắp xếp, tổ chức và truyền đạt ý tưởng và thông tin theo cách dễ tiếp cận, hữu ích và khuyến khích người khác tiếp nhận các thông tin đó.

Giao tiếp (Nói và viết)

- Khả năng lắng nghe một cách chủ động
- Khả năng trình bày các ý tưởng và khái niệm rõ ràng, ngắn gọn và thực tế, cả bằng lời nói và văn bản
- Biết cách chia sẻ thông tin có liên quan và những hạn chế khiến thông tin có thể hoặc không thể được chia sẻ.
- Khả năng đưa ra phản hồi mang tính xây dựng cho người khác và cởi mở khi nhận những phản hồi mang tính xây dựng.
- Khả năng thích ứng với các đối tượng khác nhau, đảm bảo rằng các thông điệp được trình bày rõ ràng bằng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu.
- Khả năng xây dựng các báo cáo rõ ràng
- Kiến thức về ngôn ngữ thứ hai ở trình độ thực hành cao và/hoặc kiến thức tiếng Anh ở trình độ chuyên nghiệp
- Khả năng lắng nghe tích cực, phân tích và truyền đạt các vấn đề chính từ các cuộc hội thoại/bài thuyết trình dài.
- Khả năng hiểu và trình bày thuyết phục các ý tưởng và khái niệm phức tạp một cách rõ ràng, ngắn gọn và thực tế, cả bằng lời nói và bằng văn bản.

Làm việc nhóm

- Cam kết hợp tác làm việc vì lợi ích của tổ chức
- Cam kết cải tiến liên tục, xác định và phát triển các điểm mạnh và kỹ năng ở những người khác
- Tập trung vào giải pháp, chịu trách nhiệm về các hành động và hoạt động của chính mình và khả năng khuyến khích người khác làm như vậy
- Khả năng tổ chức các nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ với hiệu quả tối đa, bao gồm cả việc quản lý các dự án trong giới hạn ngân sách cụ thể
- Khả năng sử dụng các phương pháp làm việc nhóm thích hợp để hướng các thành viên khác trong nhóm hướng tới mục tiêu đề ra.

Các kỹ năng về phân tích dữ liệu và công nghệ thông tin

- Kiến thức sử dụng tập hợp các phần mềm văn phòng tiêu chuẩn
- Khả năng diễn giải nhiều loại dữ liệu khác nhau và đưa ra đề xuất
- Hiểu biết về kiến thức thống kê
- Hiểu biết về các quy định bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu
- Có khả năng xử lý và lưu trữ thông tin thành thạo

2.3. Sử dụng năng lực cơ bản vào quá trình kiểm định chất lượng

2.3.1. Kiến thức

Các yêu cầu về kiến thức của Việt Nam liên quan đến các lý thuyết về kiểm định chất lượng, bảo đảm chất lượng cũng như hiểu biết về cách xây dựng và vận hành nó tại CSGD, bao gồm:

- (i) Cơ sở lý luận, thể chế, thực tiễn cho nâng cao chất lượng, hiệu quả BDCL, KĐCL GD :** Các vấn đề chung về bảo đảm và KĐCLG, đối sánh; Quản trị, quản lý đại học để bảo đảm và KĐCLGD; Chủ trương, chính sách, quy định, thực tiễn, kết quả hoạt động và định hướng phát triển BDCL và KĐCLGD của Việt Nam; Xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong CSGD ĐH
- (ii) Nghiệp vụ đánh giá chất lượng CTĐT:** Xây dựng, thực hiện CTĐT theo CĐR (Outcome based education); Các kỹ thuật giảng dạy và hoạt động học tập, kiểm tra đánh giá để đạt CĐR; Đánh giá và kiểm định chất lượng CTĐT; Kỹ thuật và xử lý một số tình huống trong đánh giá ngoài CTĐT; Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT;
- (iii) Nghiệp vụ đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học:** Đánh giá và kiểm định chất lượng CSGD ĐH: quan điểm, cách tiếp cận, bộ tiêu chuẩn; Phương pháp, kỹ thuật, công cụ đánh giá ngoài CSGD ĐH; Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CSGD ĐH;
- (iv) Năng lực và đạo đức nghề nghiệp của kiểm định viên, đánh giá viên**

Ngoài kiến thức trong nước, các kiểm định viên cần có các kiến thức và hiểu biết về kiểm định chất lượng và bảo đảm chất lượng các nước trong khu vực và quốc tế, đặc biệt là các thực hành tốt để triển khai các hoạt động liên quan đến các tiêu chí về kiểm định chất lượng.

Kiểm định viên không chỉ dừng lại ở thực hiện tốt và còn phải nắm vững những kiến thức chuyên sâu để đưa ra các đề xuất hỗ trợ các CTĐT hay CSGD cải tiến và có những cách thức thực hiện tốt hơn trong chu kỳ tiếp theo nhằm đạt được mục tiêu cải tiến và nâng cao chất lượng liên tục. Những đề xuất của kiểm định viên trong quá trình đánh giá ngoài phải là những điểm mới cho CSGD đồng thời phải có khả năng thực hiện được trong từng bối cảnh của CSGD tại VN. Để làm được điều này, ngoài các kiến thức đã nêu trên, KĐV phải có hiểu biết sâu sắc về thực trạng và sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, văn hóa của CSGD ĐH và các thực hành tốt của các trường trong nước, khu vực, quốc tế trong các khía cạnh tương ứng.

2.3.2. Kỹ năng

KĐV cần có các kỹ năng nghiệp vụ về đánh giá ngoài CTĐT, CSGD ĐH, các kỹ năng vận dụng quản trị đại học, chủ trương, chính sách, các quy định của Nhà nước, của các Bộ, ban ngành liên quan, xây dựng và thực hiện CTĐT, dạy học, kiểm tra đánh giá theo CĐR vào đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục. Ngoài ra KĐV cần có thêm các kỹ năng sau đây.

Kỹ năng phân tích, viết, nói và làm việc nhóm là các kỹ năng thông dụng và được Việt Nam cũng như các nước trên thế giới tập trung vào. Với kỹ năng phân tích, các kiểm định viên phải có khả năng tìm ra những nội dung cốt lõi trong quá trình đọc báo cáo và minh chứng để đưa ra các nhận định, phán đoán về thực trạng triển khai tại các CSGD. Với kỹ năng viết, kiểm định viên phải có năng lực viết chính xác, xúc tích trong quá trình viết báo cáo thẩm định cũng như đánh giá cho các CSGD. Kiểm định viên phải biết sử dụng chính xác các thuật ngữ để truyền tải đúng tinh thần của các báo cáo đánh giá.

Kỹ năng nói thường được áp dụng thông qua quá trình giao tiếp giữa các thành viên trong đoàn đánh giá, giữa đoàn đánh giá với CSGD và phỏng vấn các bên liên quan đến quá trình đánh giá ngoài. Kiểm định viên phải sử dụng ngôn ngữ chuẩn xác để trình bày cũng như thảo luận các vấn đề liên quan. Quan trọng nhất là kỹ năng nói thuyết phục khi đưa ra các đề xuất, góp ý để các trường lắng nghe và áp dụng trong thời gian tới.

Kỹ năng làm việc nhóm đóng vai trò quan trọng để các thành viên có thể hoàn thành khối lượng công việc lớn trong thời gian ngắn. Các thành viên phải cam kết hoàn thành công việc được giao đúng tiến độ và đạt chất lượng để không ảnh hưởng đến tiến độ làm việc chung của đoàn. Trưởng đoàn cũng cần tận dụng tận dụng lợi thế của từng thành viên giỏi về một lực chuyên sâu để hoàn thành tốt công việc của nhóm. Các thành viên cần có khả năng quản lý thời gian tốt để hoàn thành công việc được giao trước khi đến các CSGD, tham gia đánh giá ngoài và viết báo cáo sau khi hoàn thành đánh giá ngoài.

2.3.3. Năng lực tự chủ

Năng lực của người học đạt được sau khi tốt nghiệp là những kiến thức, kỹ năng, thái độ, trách nhiệm nghề nghiệp và khả năng làm việc của cá nhân trên cơ sở áp dụng các kiến thức, kỹ năng và trách nhiệm trong giải quyết công việc tương ứng với trình độ và ngành, nghề đào tạo. *Năng lực tự chủ và trách nhiệm* là khả năng áp dụng kiến thức, kỹ năng đã được học trong việc tổ chức, thực hiện một công việc và trách nhiệm của cá nhân với nhóm và cộng đồng, bao gồm: (i) khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi; (ii) hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm; (iii) đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm (Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, 2017).

Có thể hiểu năng lực tự chủ của KĐV là khả năng áp dụng kiến thức, kỹ năng đã được học trong việc tổ chức, thực hiện đánh giá, KĐCLGD ĐH, bao gồm: (i) khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp liên quan đánh giá, KĐCLGD ĐH trong điều kiện làm việc thay đổi; (ii) hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện đánh giá, KĐCLGD ĐH; (iii) đánh giá chất lượng, kết quả của mình và các thành viên đoàn đánh giá ngoài về KĐCLGD ĐH (thể hiện ở báo cáo đánh giá ngoài CTĐT, CSGD ĐH và các kết quả khác liên quan). Ngoài ra, năng lực tự chủ của KĐV còn thể hiện ở: (i) năng lực đổi mới, sáng tạo, làm việc độc lập, kỹ năng hợp tác nhóm trong đoàn đánh giá ngoài CTĐT, CSGD ĐH, tự chủ, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm về mọi hành vi của bản thân và kết quả, sản phẩm đánh giá ngoài, KĐCL CTĐT, CSGD ĐH mà mình làm ra trước pháp luật, trước

trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục, trước CSGD ĐH và các bên liên quan khác; (ii) khả năng nghiên cứu khoa học, tự học hỏi mọi lúc, mọi nơi để nâng cao năng lực đánh giá ngoài CTĐT, CSGD; (iii) năng lực phát hiện, nhận xét, đánh giá, phản biện các vấn đề liên quan tới KĐCL CTĐT, CSGD ĐH và đưa ra chính kiến của mình một cách độc lập với lý lẽ khoa học, minh chứng, số liệu, thông tin xác thực, phù hợp pháp luật, thể chế, chính sách về BD&KĐCLGD ĐH; (iv) năng lực lập kế hoạch, điều phối các nguồn lực, tổ chức thực hiện kế hoạch KĐCLGD ĐH, hướng dẫn, hỗ trợ các những người làm công tác BD&KĐCL khi có yêu cầu; (v) năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ của KĐV được giao trên tinh thần tự giác, tự chủ, đảm bảo chất lượng công việc với khả năng cao nhất của bản thân; (vi) năng lực đánh giá và cải tiến các hoạt động KĐCL GD ĐH.

III. PHẨM CHẤT, ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP, TINH THẦN TRÁCH NHIỆM CỦA KIỂM ĐỊNH VIÊN

3.1. Các quy định của Việt Nam về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm của kiểm định viên

3.1.1. Phẩm chất

Phẩm chất của KĐV thể hiện ở xác định được và vận dụng phù hợp, hiệu quả: (i) tiêu chuẩn, nhiệm vụ, quyền hạn của kiểm định viên trong hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm; (ii) trách nhiệm đạo đức và nghề nghiệp trong các tình huống công việc chuyên môn nhằm đưa ra các đánh giá chính xác, khách quan, các khuyến nghị phù hợp có xem xét bối cảnh của cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo (Bộ GD&ĐT, 2022).

3.1.2. Đạo đức nghề nghiệp

Đạo đức cá nhân - Hiểu được cơ bản quyền, nghĩa vụ của người công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và thực hiện trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân. - Có tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật lao động, tác phong công nghiệp, tôn trọng nội quy của cơ quan, doanh nghiệp. - Thể hiện ý thức tích cực học tập rèn luyện để không ngừng nâng cao trình độ, đạo đức nghề nghiệp, đáp ứng yêu cầu của sản xuất (Xem nội dung đầy đủ tại: <https://123docz.net/document/10493036-4-tc-dtcn.htm>)

Đạo đức nghề nghiệp là những chuẩn mực, phẩm chất của một cá nhân trong quá trình làm việc, trong công việc hoặc trong một hoạt động cụ thể. Các thuộc tính đạo đức, các nguyên tắc và chuẩn mực hành vi của đạo đức nghề nghiệp phụ thuộc vào ngành và lĩnh vực cụ thể. Đạo đức nghề nghiệp giúp: (i) tăng kết quả, hiệu suất công việc vì đạo đức nghề nghiệp yêu cầu tuân thủ chuẩn mực nghề nghiệp, làm việc tích cực; (ii) tăng hiệu quả làm việc nhóm (tinh thần làm việc nhóm chính là một trong những biểu hiện của đạo đức nghề nghiệp. Khi các thành viên trong một nhóm hiểu được các quy định, chuẩn mực thì họ sẽ thực hiện rất tốt); (iii) cải thiện hình ảnh của tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp (các cá nhân hiểu được trách nhiệm, giá trị đóng góp của mình thì sẽ giúp xây dựng hình ảnh cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp tốt hơn); (iv) tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp giảm thiểu được các vấn đề rủi ro liên quan đến pháp lý (vì đạo đức nghề nghiệp là tuân thủ các quy định, thực hiện theo đúng các chuẩn mực); (iv) các chiến lược phát triển tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp dễ dàng thực hiện hơn (nhân viên đoàn kết, thực hiện nghiêm chỉnh quy định, đúng chuẩn mực). Đạo đức nghề nghiệp biểu hiện ở một số khía cạnh sau đây: (i) Hành xử luôn chuyên nghiệp, bao gồm tất cả các yếu tố như cách thể hiện trong công việc, làm việc một cách bài bản, hệ thống, giờ nào việc nấy, trung thực, chăm chỉ trong công việc; ngoại hình, ăn mặc, cư xử với đồng nghiệp, sự tôn trọng mọi người; (ii) Luôn đúng giờ; (iii) Luôn hoàn

thành công việc đúng hạn và, đảm bảo về chất lượng; (iv) Có trách nhiệm với công việc; (v) Có tinh thần tập thể tốt... (<https://luatsux.vn/khai-niem-dao-duc-nghe-nghiep-la-gi/>.)

Đạo đức nghề nghiệp của KĐV được thể hiện rõ nét ở chất lượng báo cáo đánh giá ngoài (đúng thực tế, nhận xét và các khuyến nghị thuyết phục, có tâm, hữu ích với việc cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT, CSGD ĐH...) và thời hạn hoàn thành báo cáo và các sản phẩm liên quan KĐCL.

Đạo đức nghề nghiệp cũng được quy định vào những điều kiện cụ thể mà các KĐV không được làm. Các KĐV không được tham gia làm thành viên GDGN và hội đồng KĐCLGD, tham gia thành viên đoàn đánh giá ngoài, hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục với tư cách là kiểm định viên nếu có các xung đột về lợi ích như (a) Đang làm việc cho tổ chức hoặc cá nhân đầu tư của cơ sở đào tạo đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; b) Có bố, mẹ, vợ, chồng, con; anh, chị, em ruột là người đang làm việc cho cơ sở đào tạo đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; c) Đã hoặc đang là người học, người làm việc ở cơ sở đào tạo đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; d) Trong thời gian 24 tháng liền kề trước thời điểm quyết định thành lập đoàn đánh giá ngoài đã thực hiện tư vấn tự đánh giá cho cơ sở đào tạo đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục. (Điều 6, thông tư 14. Bộ GD-ĐT, 2022).

Trong quá trình thực hiện, kiểm định viên có liên quan đến phản ánh, kiến nghị đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc đang trong giai đoạn chấp hành quy định về tạm đình chỉ, thu hồi thẻ kiểm định viên cũng không được phép tham gia vào quá trình kiểm định.

3.1.3. Tinh thần trách nhiệm

Tinh thần trách nhiệm là : (i) ý thức sâu sắc điều phải làm, phải gánh vác, tự nhận lấy việc mình cần phải làm; (ii) đảm bảo làm tròn việc được giao (đúng, hiệu quả, hợp luật) một cách tự giác, với cố gắng cao nhất, với lương tâm và nhu cầu nội tâm của cá nhân; (iii) chịu hậu quả về việc mình làm, sự ràng buộc đối với lời nói, hành vi của mình.

Tinh thần trách nhiệm là "Khi Đảng, Chính phủ hoặc cấp trên giao cho ta việc gì, nhất kỳ to hay nhỏ, khó hay dễ, đều phải đưa cả tinh thần, lực lượng ra làm cho đến nơi đến chốn, làm một cách tự giác, theo lương tâm, lương tri, theo nhu cầu nội tâm của cá nhân mình" (Chủ tịch Hồ Chí Minh).

Những quyền hạn và trách nhiệm chính mà KĐV phải thực hiện trong quá trình gồm (a) tham gia đoàn đánh giá ngoài, hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục, (b) độc lập về quan điểm chuyên môn, trung thực, khách quan, công bằng công khai, minh bạch trong thực hiện nhiệm vụ, (c) các nhiệm vụ có liên quan và theo quy định, thỏa thuận hợp pháp với tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.

Những trách nhiệm KĐV phải thực hiện trong quá trình tham gia KĐCL gồm (a) Giữ gìn phẩm chất, uy tín, danh dự của kiểm định viên; tuân thủ quy định của pháp luật và các quy định của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan khi thực hiện hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục; (b) Trong thời gian mỗi 05 năm (60 tháng) sau ngày được cấp thẻ, phải tham gia ít nhất 02 (hai) đoàn đánh giá ngoài và 01 (một) khóa bồi dưỡng thường xuyên nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ kiểm định viên do cơ sở bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm định viên đáp ứng quy định tại khoản; (c) Thực hiện việc giải trình về hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục với cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu (Điều 5, Chương 1, Thông tư 14, Bộ GD-ĐT, 2022)

3.2. Quy định của một nước/ tổ chức về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm của kiểm định viên

3.2.1. Phẩm chất

Kiểm định viên Hoa Kỳ cũng có những chia sẻ về phẩm chất của kiểm định viên gồm

Tính chuyên nghiệp

Các nhóm và kiểm định viên cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình một cách chuyên nghiệp.

- **Việc chuẩn bị.** Kiểm định viên phải là những độc giả sắc sảo, tiếp thu càng nhiều thông tin về tổ chức càng tốt, nghiên cứu kỹ tiêu chí của kiểm định vùng và các tài liệu của CSGD, đồng thời xác định các câu hỏi, vấn đề để thảo luận trước khi đi đánh giá ngoài.

- **Phán đoán và đưa ra quyết định.** Kiểm định viên sẽ được yêu cầu thực hiện đánh giá tốt nhất của họ trong việc sử dụng các tiêu chí kiểm định để đánh giá một cơ sở giáo dục. Kiểm định viên sẽ phải đưa ra những quyết định khó khăn, có thể mang tính tích cực hoặc tiêu cực. Các quyết định đó có thể mâu thuẫn với cảm xúc hoặc sở thích cá nhân.

- **Bảo vệ tính bí mật.** Kiểm định viên sẽ phải giữ kín tất cả các tài liệu thu thập được và thông tin tìm hiểu được như một phần của quá trình kiểm định và thảo luận với những kiểm định viên hoặc nhân viên phòng kiểm định. Vì các báo cáo hoặc phản hồi từ đoàn đánh giá ngoài kiểm định chất lượng mang tính đại diện, các kiểm định viên không được thảo luận về nội dung đánh giá với bất kỳ ai khác ngoài những kiểm định viên trong đoàn và các nhân viên phòng kiểm định có liên quan trực tiếp. Nếu kiểm định viên nhận được câu hỏi từ cơ sở giáo dục hoặc liên quan đến cơ sở giáo dục thì cần giới thiệu họ tới nhân viên kiểm định phù hợp. Trong mọi trường hợp, kiểm định viên không được bàn bạc chi tiết về các cuộc thảo luận liên quan đến kết quả đánh giá kiểm định hoặc giải thích các chi tiết về báo cáo kiểm định cho CSGD.

- **Đánh giá cao tính tập thể và sự đồng thuận.** Kiểm định viên phải có kinh nghiệm trong việc đưa ra quyết định đồng thuận và cố gắng đạt được sự nhất trí khi đi đến các quyết định về việc kiểm định chất lượng của một cơ sở giáo dục, cũng như các minh chứng và lý do đưa ra các quyết định đó.

Năng lực

Kiểm định viên cần có một số năng lực cụ thể. Các năng lực không bị giới hạn, tuy nhiên, bao gồm các kỹ năng trong những lĩnh vực sau: máy tính và công nghệ thông tin; phỏng vấn, tạo điều kiện và biết lắng nghe; đánh giá các văn bản; làm việc nhóm và khả năng tạo ra sự đồng thuận; và quản lý thời gian và theo dõi tiến độ.

Kiểm định viên cần phải có những thái độ và năng lực cụ thể khác. Những đặc điểm này cho phép kiểm định viên tìm kiếm, đánh giá và ghi lại minh chứng về sự đáp ứng các yêu cầu kiểm định của một cơ sở giáo dục. Kiểm định viên cần phải duy trì sự hiểu biết về những truyền thống, giá trị và xu hướng của giáo dục bậc đại học và có khả năng xác định những gì phù hợp với một cơ sở giáo dục về phân sứ mệnh của nó và đồng thời phải thực hành tốt tại các cơ sở giáo dục tương tự. Năng lực của kiểm định viên không bị giới hạn, song bao gồm những điều sau đây:

- Có kiến thức và nhận thức rõ giá trị của các thực hành tốt trong bậc giáo dục đại học
- Công bằng khi thực hiện đánh giá
- Nhạy bén về các vấn đề liên quan đến văn hóa
- Bình tĩnh, phong thái cân bằng khi đối mặt với căng thẳng hay khó khăn
- Quyết đoán
- Khả năng làm việc nhóm
- Tư duy cởi mở đổi mới về thiết kế và đào tạo chương trình giáo dục đại học.
- Khả năng tiếp nhận các hướng dẫn và phản hồi từ các thành viên khác trong nhóm

Đánh giá khách quan và công bằng

Kiểm định viên sẽ thay mặt trung tâm kiểm định đưa ra các quyết định công bằng và khách quan. Do đó, trung tâm kiểm định không cho phép bất kỳ kiểm định viên nào từng có các hoạt động liên quan đến kiểm định trong quá khứ hoặc hiện tại có thể ảnh hưởng đến sự công bằng và khách quan của họ khi tham gia đánh giá một cơ sở giáo dục. Kiểm định viên cần phải báo với nhân viên của trung tâm kiểm định thông tin có thể là những những yếu tố cản trở tính công bằng và khách quan trong quá trình đánh giá ngoài.

3.2.2. Đạo đức nghề nghiệp

Quy tắc ứng xử của kiểm định viên Úc

Vấn đề xung đột lợi ích với các kiểm định viên

Chúng tôi luôn xem xét vấn đề bảo mật và việc giải quyết những xung đột lợi ích với các kiểm định viên một cách nghiêm túc nhất.

Các kiểm định viên của TEQSA cần phải khai báo mọi xung đột lợi ích, cho dù rõ ràng hay chỉ có thể nhận thấy, có khả năng phát sinh trước khi thực hiện nhiệm vụ cho cơ quan.

Xung đột lợi ích có thể bao gồm:

- bất kỳ lợi ích tài chính nào từ nhiệm vụ
- bất kỳ người thân hoặc bạn bè liên quan đến nhiệm vụ
- bất kỳ thành kiến hoặc khuynh hướng cá nhân nào có thể ảnh hưởng đến các quyết định liên quan đến việc đánh giá trong khi làm nhiệm vụ
- bất kỳ nghĩa vụ cá nhân, vấn đề về sự trung thành có thể ảnh hưởng đến các quyết định liên quan đến nhiệm vụ
- bất kỳ lịch sử công việc và / hoặc các hợp đồng trước đây với người nộp đơn có liên quan đến nhiệm vụ.

Các kiểm định viên có nghĩa vụ thông báo TEQSA càng sớm càng tốt nếu cho rằng mình có bất kỳ vấn đề nào cần được khai báo theo những điều trên, bên cạnh việc điền các biểu mẫu để khai báo những xung đột lợi ích hàng năm. (Tham khảo phụ lục A)

Chuẩn mực đạo đức kiểm định viên của Hoa Kỳ có những quy định sau:

Kiểm định viên cần:

1. Tự thân ứng xử theo những phẩm chất phù hợp và sự chuyên nghiệp khi đại diện cho trung tâm kiểm định.
2. Cư xử lịch sự và tôn trọng với tất cả các đại diện của tổ chức, thành viên của công chúng, những kiểm định viên khác và nhân viên trung tâm kiểm định.
3. Tuân theo Chính sách của trung tâm kiểm định về tính khách quan và xung đột lợi ích, được đề cập chi tiết bên dưới.
4. Dựa vào những kỳ vọng được nêu trong tiêu chí kiểm định của trung tâm kiểm định và các yêu cầu khác của trung tâm kiểm định để hình thành các đánh giá chuyên nghiệp về các cơ sở giáo dục đang được đánh giá và không thể hiện ý kiến cá nhân dựa trên những định kiến, thành kiến hoặc khuynh hướng sẵn có.
5. Hành động đáng tin cậy và có năng lực trong mọi hoạt động của trung tâm kiểm định, ví dụ bao gồm, bằng việc đọc trước các tài liệu được giao, xem xét lại các yêu cầu của trung tâm kiểm định, tham gia đào tạo bắt buộc, cộng tác với các thành viên khác trong nhóm, đáp ứng các kỳ vọng của nhóm trưởng và tham gia vào tất cả các hoạt động đánh giá do nhân viên trung tâm kiểm định đề ra.
6. Tuân theo Chính sách của trung tâm kiểm định về tư vấn độc lập và các nguyên tắc của tư vấn độc lập, được đề cập chi tiết bên dưới.

7. Từ chối mọi đề nghị tặng quà, khuyến khích hoặc bồi thường khác từ bất kỳ cơ sở giáo dục nào đang được kiểm định, trừ trường hợp những món quà đó chỉ có bản chất danh nghĩa (giá trị thị trường dưới \$50 cho một món riêng lẻ) hoặc có ý nghĩa trong bối cảnh văn hóa cụ thể và có giá trị vừa phải; và phải thông báo cho nhân viên trung tâm kiểm định biết các đề nghị tặng quà có giá trị vượt quá ngưỡng này. (Lưu ý: cơ sở giáo dục cũng có thể cung cấp bữa ăn hoặc hoạt động xã hội cho nhóm đánh giá hoặc nhóm trung tâm kiểm định khác với điều kiện là các hoạt động này diễn ra đơn giản và chi tiêu hợp lý)
8. Điều tiết tài chính hợp lý khi tiến hành kiểm định một cơ sở giáo dục hoặc trong các hoạt động trung tâm kiểm định khác. Cung cấp báo cáo chính xác về tất cả các chi phí phát sinh trong suốt quá trình và tuân thủ các chính sách, thủ tục về tài chính và hoàn phí của trung tâm kiểm định.
9. Trong thời gian đánh giá ngoài cơ sở giáo dục và một năm sau đó, không được tìm kiếm hay nhận việc làm, hay phát triển bất kỳ mối quan hệ trong tương lai nào với cơ sở giáo dục đang được đánh giá.
10. Trong chuyến thăm kiểm định cơ sở giáo dục và trong khoảng thời gian một năm sau khi trung tâm kiểm định thực hiện hoạt động đánh giá, không được mời chào bất kỳ nhân viên nào của cơ sở giáo dục đang được đánh giá làm việc tại chính cơ sở giáo dục của họ.
11. Tuân thủ chính sách về tính bảo mật của trung tâm kiểm định, được nêu chi tiết bên dưới.
12. Nắm rõ các kỳ vọng của trung tâm kiểm định và tuân thủ, ứng xử cho phù hợp với những kỳ vọng về hoạt động kiểm định của trung tâm kiểm định hoặc đại diện trung tâm kiểm định. Nhìn chung, trung tâm kiểm định nghiêm cấm các kiểm định viên tham gia vào các hành vi (bao gồm các hoạt động và giao tiếp) với mục đích hoặc hậu quả hạn chế sự cạnh tranh giữa các trung tâm kiểm định, được quy định nghiêm cấm theo luật chống độc quyền. Nếu kiểm định viên có câu hỏi liên quan đến các hoạt động hoặc thông tin liên lạc cụ thể thì cần tham khảo ý kiến của nhóm tư vấn của trung tâm kiểm định về luật chống độc quyền.
13. Không nhận xét, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về chi tiết của bất kỳ kiểm định cơ sở giáo dục nào mà người khác từng tham gia, dù đang trong quá trình đánh giá của bất kỳ định cơ sở giáo dục nào hay bằng những cách khác, trừ khi chịu sự bắt buộc bởi quy trình pháp lý hoặc được trung tâm kiểm định cho phép. Yêu cầu này được áp dụng ngay cả khi danh tính của cơ sở giáo dục được giữ bí mật.
14. Hợp tác trong mọi quy trình pháp lý mà trung tâm kiểm định hoặc Ban Quản trị hoặc nhân viên của trung tâm kiểm định đã tham gia, hạn chế trả lời những câu hỏi liên quan đến hành động pháp lý của các cơ sở giáo dục hoặc luật sư của cơ sở giáo dục, chuyển những câu hỏi đó đến nhân viên trung tâm kiểm định.

Tiêu hủy tất cả tài liệu liên quan đến một cuộc kiểm định sau khi đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến cuộc kiểm định đó, trừ khi có hướng dẫn khác của nhân viên trung tâm KD

Nguyên tắc liên quan đến đạo đức nghề nghiệp của đánh giá viên AUN-QA như sau:

Để đảm bảo rằng việc đánh giá chất lượng là khách quan, độc lập, có giá trị và đáng tin cậy, mạng lưới AUN-QA đã phê chuẩn các nguyên tắc cơ bản cho quá trình đánh giá và các đánh giá viên như đã nêu trong tiêu chuẩn ISO 19011, bao gồm (AUN, 2018):

Ba nguyên tắc liên quan đến đạo đức nghề nghiệp của đánh giá viên AUN-QA là:

- Đạo đức nghề nghiệp - nền tảng của tính chuyên nghiệp;
- Minh bạch, công bằng - có trách nhiệm báo cáo trung thực và chính xác;
- Tính chuyên nghiệp - nỗ lực đưa ra phán quyết đúng trong đánh giá.

Hai nguyên tắc khác có liên quan đến quá trình đánh giá của AUN-QA là:

- Độc lập - cơ sở cho sự vô tư, khách quan của các kết luận đánh giá;

- Minh chứng - cơ sở lập luận để đạt được các kết luận đánh giá đáng tin cậy và có khả năng sử dụng lại trong quy trình đánh giá hệ thống. Minh chứng được dựa trên hồ sơ và báo cáo thực tế hoặc các thông tin có liên quan đến các tiêu chí đánh giá và có thể kiểm chứng được.

Việc tuân thủ các nguyên tắc cơ bản trên đây là một điều kiện tiên quyết cho tất cả các đánh giá của AUN-QA nhằm tạo ra quy trình đánh giá và kết quả đánh giá khách quan, độc lập, đáng tin cậy.

3.2.3. Tinh thần trách nhiệm

Nghĩa vụ của kiểm định viên Hoa Kỳ

1. Tuân thủ các chuẩn mực đạo đức của kiểm định viên.
2. Hoàn thành khóa đào tạo bắt buộc bất kỳ do trung tâm kiểm định yêu cầu.
3. Hoàn thành ít nhất 15 giờ liên quan đến phát triển chuyên môn hàng năm theo phê duyệt của trung tâm kiểm định, bao gồm khóa đào tạo bắt buộc bất kỳ.
4. Tham gia tối thiểu hai lần đánh giá ngoài với tư cách là kiểm định viên trong vòng 12 tháng trước khi đăng ký hết hạn.
5. Thông báo cho trung tâm kiểm định nếu bị kết án phạm tội nghiêm trọng (giết người hoặc tấn công tình dục hoặc bị kết án tù vì bất kỳ hình thức tấn công nào khác).
6. Tuân thủ Chính sách Tiêm chủng của trung tâm kiểm định.
7. Tuân thủ Chính sách về Xung đột Lợi ích của Kiểm định viên.
8. Không tham gia song song cùng lúc bất kỳ ngành nào với chăm sóc người già hoặc chăm sóc sức khỏe* trừ khi được trung tâm kiểm định chấp thuận.
9. Tiếp tục làm việc hoặc tuân theo nghĩa vụ hợp đồng để thực hiện các nhiệm vụ của một kiểm định viên cho trung tâm kiểm định.
 - a. Sự tham gia song song hoặc sự tham gia song song của ngành chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc người cao tuổi có nghĩa là hiện tại:
 10. việc làm liên tục, không liên tục, tạm thời hoặc không thường xuyên trong ngành chăm sóc người lớn tuổi.
 11. cung cấp dịch vụ cố vấn, lời khuyên, huấn luyện, kiến thức chuyên môn hoặc đào tạo trong ngành chăm sóc người cao tuổi.
 12. làm việc liên tục, không liên tục, tạm thời hoặc không thường xuyên trong ngành chăm sóc sức khỏe, tập trung chủ yếu việc hỗ trợ chăm sóc người cao tuổi
 13. việc làm liên tục, không liên tục, tạm thời hoặc không thường xuyên trong một ngành khác, tập trung chủ yếu việc hỗ trợ chăm sóc người cao tuổi
 14. công việc liên tục, không liên tục, tạm thời hoặc không thường xuyên với cơ quan chính phủ tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ trong vai trò hỗ trợ hoặc liên quan đến chăm sóc người cao tuổi
 15. có chức vụ quan trọng trong hội đồng quản trị hoặc cơ quan quản lý của một cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi
 16. là thành viên cá nhân của một cơ quan đại diện hoặc trọng yếu trong chăm sóc người cao tuổi

Chính sách về Tính khách quan và Xung đột lợi ích.

Kiểm định viên phải có khả năng đưa ra các quyết định công bằng và khách quan đại diện cho trung tâm kiểm định. Do đó, trung tâm kiểm định không chủ tâm cho phép bất kỳ người nào có các hoạt động trong quá khứ hoặc hiện tại được cho là có thể ảnh hưởng đến tính công bằng và khách quan của họ tham gia kiểm định cơ sở giáo dục. Trung tâm kiểm định sẽ thiết lập các thủ

tục liên quan đến tính khách quan và xung đột lợi ích. Kiểm định viên sẽ cung cấp cho nhân viên trung tâm kiểm định mọi thông tin theo yêu cầu của chính sách trước khi chấp nhận bất kỳ nhiệm vụ nào. Đến thời điểm thích hợp, nhân viên trung tâm kiểm định sẽ thông báo cho cơ sở giáo dục biết về các xung đột lợi ích đang tiềm ẩn và tham khảo ý kiến của các kiểm định viên khác và cơ sở giáo dục về sự phù hợp của kiểm định viên đó đối với công việc. Nhân viên trung tâm kiểm định chịu trách nhiệm cuối cùng về việc xác định xem liệu kiểm định viên có tham gia đánh giá hoặc đánh giá cơ sở giáo dục hay không.

Chính sách bảo mật

Trong tất cả các quy trình kiểm định của trung tâm kiểm định, kiểm định viên phải đồng ý giữ bí mật mọi thông tin do cơ sở giáo dục đang được kiểm định cung cấp và mọi thông tin thu thập được nhờ tham gia dưới bất kỳ chức vụ nào trong các quy trình kiểm định của trung tâm kiểm định. Thông tin bí mật không bị giới hạn, song sẽ bao gồm:

1. Thông tin về cơ sở giáo dục không được cung cấp cho cơ sở giáo dục và không có sẵn từ kết quả báo cáo của cơ sở giáo dục với Hệ thống Dữ liệu Giáo dục Sau Trung học tích hợp của Chính phủ Liên bang (IPEDS);
2. Thông tin được cung cấp trong các báo cáo của cơ sở giáo dục, và bất kỳ thông tin nào được cung cấp cho nhóm các kiểm định viên trước khi hoàn thiện báo cáo của nhóm;
3. Thông tin được chia sẻ bằng lời như một phần của quy trình đánh giá của trung tâm kiểm định.

Việc giữ bí mật các thông tin yêu cầu kiểm định viên không thảo luận hay tiết lộ thông tin của cơ sở giáo dục, trừ khi cần thiết cho việc nâng cao mục đích của các quy trình đánh giá của trung tâm kiểm định. Đồng thời yêu cầu kiểm định viên không được sử dụng thông tin để mang lại lợi ích cho bất kỳ cá nhân hoặc cơ sở giáo dục nào. Việc duy trì tính bảo mật vẫn kéo dài sau các chuyến thăm kiểm định (hoặc rà soát lại các cam kết) và tiếp tục sau khi quá trình đã kết thúc.

Kiểm định viên Hoa Kỳ Tư vấn độc lập

Để tránh các xung đột lợi ích có thể xảy ra trong quá trình đánh giá, kiểm định viên đã đánh giá một cơ sở giáo dục cho trung tâm kiểm định tuyệt đối không thể đóng vai trò là tư vấn viên độc lập cho chính cơ sở giáo dục đó trong vòng ba năm kể từ sau hoạt động kiểm định chính thức của trung tâm kiểm định. Ngoài ra, kiểm định viên không được tham gia vào đánh giá của một cơ sở giáo dục có tư vấn viên độc lập vào chu kỳ trước đó.

Kiểm định viên cung cấp thông tin tất cả các hoạt động tư vấn liên quan đến một cơ sở giáo dục thành viên hoặc liên quan đến việc đánh giá cho trung tâm kiểm định hàng năm và đồng ý thông báo cho bất kỳ cơ sở giáo dục hoặc tổ chức nào khác về việc kiểm định viên đang phát triển mối quan hệ tư vấn dưới tư cách hoạt động cá nhân và không đại diện cho trung tâm kiểm định.

Những việc kiểm định viên Hoa Kỳ không được làm

- a) Lợi dụng nhiệm vụ, quyền hạn của kiểm định viên để thực hiện hành vi trái nguyên tắc của hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục nhằm trục lợi từ cơ sở giáo dục, tổ chức kiểm định và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan;
- b) Móc nối, quan hệ với cơ sở giáo dục, tổ chức kiểm định để làm trái quy định pháp luật trong việc thương thảo, ký kết hợp đồng tư vấn kiểm định chất lượng giáo dục, ảnh hưởng đến lợi ích công cộng, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân;
- c) Nhận, đòi hỏi bất kỳ một khoản tiền, lợi ích nào khác từ cơ sở giáo dục và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan ngoài khoản thù lao, chi phí đã thỏa thuận theo hợp đồng đã ký kết và theo quy định pháp luật;

- d) Xúc phạm danh dự hoặc hạ thấp uy tín của đồng nghiệp; lợi dụng ảnh hưởng của mình để can thiệp trái quy định vào hoạt động của đồng nghiệp;
- e) Các hành vi khác bị nghiêm cấm theo quy định của pháp luật.

3.3. Vận dụng đạo đức nghề nghiệp vào quá trình kiểm định chất lượng

Với các yêu cầu về phẩm chất, các kiểm định viên cần nắm để thực hiện đúng trong quá trình kiểm định. Ví dụ, các quyền hạn của kiểm định viên được phép và không được phép làm đều được sử dụng xuyên suốt từ khi bắt đầu nhận hợp đồng tham gia đánh giá như các vấn đề xung đột về lợi ích, có tham gia tư vấn trong vòng 24 tháng... Tham khảo thêm kinh nghiệm thế giới, kiểm định viên nên cập nhật các hoạt động tư vấn cho các trung tâm kiểm định hàng năm tránh bị xung đột lợi ích. Kiểm định viên cần nhận thức rõ vấn đề đạo đức và cung cấp thông tin trung thực trước khi bị phát hiện ra các vấn đề liên quan đến đạo đức nghề nghiệp.

Ngoài ra, trong quá trình tham gia đánh giá ngoài, các kiểm định viên cần áp dụng các yêu cầu liên quan đến quyền hạn và trách nhiệm thực hiện đúng vai trò và trách nhiệm của mình. Các kiểm định viên tránh đưa ra các ý kiến chủ quan cá nhân mà cần đưa ra các đề xuất dựa trên các thực hành tốt được nhiều CSGD đã thực hiện tốt và hiệu quả.

Tính chuyên nghiệp là phẩm chất rất quan trọng của kiểm định viên. Nó thể hiện xuyên suốt trong quá trình tham gia từ việc chuẩn bị, đọc báo cáo đưa ra các phán quyết, bảo vệ các bí mật và đưa ra được các đánh giá và đề xuất có tính đồng thuận cao. Trong quá trình đọc báo cáo, kỹ năng đánh giá khách quan, công bằng và đưa ra những phán đoán chính xác góp phần rất quan trọng cho sự thành công của đoàn đánh giá ngoài.

Các yêu cầu về năng lực và đạo đức kiểm định viên được tích hợp rất nhiều trong quá trình tham gia đánh giá. Để các kiểm định viên có thể hoàn thành tốt công việc đánh giá, các tổ chức kiểm định có thể xây dựng phiếu đánh giá (rubric) để trưởng đoàn và các thành viên góp ý cho nhau nhằm nâng cao chất lượng cũng như tính chuyên nghiệp của kiểm định viên.

PHỤ LỤC A: Khai báo về xung đột lợi ích

Để đảm bảo cho TEQSA quản lý được hiệu quả mọi xung đột lợi ích thực tế hoặc có thể nhận thức được, vui lòng liệt kê mọi lợi ích cá nhân quan trọng có thể ảnh hưởng hoặc có thể nhận ra có ảnh hưởng đến những lời khuyên mà bạn cung cấp cho TEQSA với tư cách là một kiểm định viên.

Các loại lợi ích và mối quan hệ cần khai báo bao gồm:

- bất kỳ lợi ích cá nhân, tài chính hoặc lợi ích nào khác trong một tổ chức:
 - chịu sự quản lý của TEQSA,
 - có thể phải tuân theo chế độ quản lý của TEQSA,
 - có khả năng kiểm soát hoặc ảnh hưởng đáng kể đến một tổ chức,
 - hoặc là nhà cung cấp dịch vụ cho một tổ chức như vậy;
- bất kỳ mối quan hệ gia đình, doanh nghiệp hoặc cá nhân nào với nhân sự chủ chốt của một tổ chức thuộc loại được đề cập ở mục trên;
- bất kỳ công việc hoặc học tập, hiện tại hoặc trước đây, với một tổ chức thuộc loại được đề cập trong mục đầu tiên;
- bất kỳ lợi ích cá nhân, tài chính hoặc lợi ích nào khác trong một tổ chức đang cung cấp dịch vụ cho TEQSA.

Đối với mỗi lợi ích, vui lòng mô tả mức độ liên quan của bạn. Ví dụ được mô tả ở bảng sau.

Các hoạt động liên quan	CHI TIẾT
Đại học ABC	Đã hoàn thành các nghiên cứu đại học tại đây
Công ty trách nhiệm hữu hạn tư nhân Ví Dụ	Là giám đốc của công ty cung cấp dịch vụ tư vấn giáo dục đại học này
Nhà cung cấp A	Khách hàng của Công ty trách nhiệm hữu hạn tư nhân ABC
Công ty trách nhiệm hữu hạn tư nhân Big4	Quản lý cũ: Đối tác, Nhà tư vấn Giáo dục
Đại học XYZ	Quản lý cũ: Giám đốc Nhân sự

Xác nhận

Bằng việc ký vào tờ khai này, tôi xác nhận rằng thông tin đã cung cấp là đúng sự thật và chính xác. Tôi tán thành với việc nếu không khai báo bất kỳ xung đột lợi ích tiềm ẩn nào mà tôi có thể khai báo sẽ khiến tôi bị đưa ra khỏi hệ thống cơ sở dữ liệu kiểm định viên của TEQSA.

Tôi biết rằng tôi được yêu cầu phải khai báo với TEQSA về bất kỳ xung đột lợi ích thực tế hoặc có thể nhận thức được có thể sẽ phát sinh và liên quan đến các nhiệm vụ tôi thực hiện cho TEQSA với tư cách là kiểm định viên

Tên:

Chữ ký:

Ngày tháng

Lời cảm ơn

Các tác giả xin cảm ơn Cục Quản lý chất lượng, Dự án SAHEP, Hội đồng xây dựng chương trình và bộ tài liệu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực về bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học và các đồng nghiệp....đã giúp đỡ và góp ý cho Chuyên đề hoàn thiện hơn.

Tài liệu tham khảo

1. Asian University Network- Quality assurance (2018). AUN-QA Factbook. Accessed at <http://dbcl.ou.edu.vn/media/source/4660/AUN-QAFactbook2018.pdf>
2. Asian University Network- Quality assurance, 2018. *Hướng dẫn đánh giá cơ sở giáo dục của mạng lưới đảm bảo chất lượng các trường đại học Asean*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022). Thông tư quy định về kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm, số 14/2022/TT-BGDĐT, ngày 10 tháng 10 năm 2022.
4. Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, 2017. Thông tư 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/4/2017
5. Higher Learning Commission (2022). Peer reviewer. Access at <https://www.hlcommission.org/Peer-Review/become-a-peer-reviewer.html>
6. Tertiary Education Quality and Standards (TEQSA). Information for TEQSA experts. Accessed at <https://www.teqsa.gov.au/information-teqsa-experts>