

MỘT SỐ ĐỀ XUẤT THIẾT LẬP HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC¹

Võ Sỹ Mạnh*
Nguyễn Thế Anh**

Tóm tắt

Đảm bảo chất lượng là **sự chú ý** liên tục, có hệ thống, có cấu trúc đến chất lượng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng. Hệ thống đảm bảo chất lượng bao gồm 02 yếu tố: Đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài. Đảm bảo chất lượng bên ngoài đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được vận hành bởi các tổ chức ở bên ngoài các cơ sở giáo dục (ví dụ như các tổ chức chính phủ hoặc các cơ quan kiểm định). Đảm bảo chất lượng bên trong đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được thiết lập và vận hành bởi chính các cơ sở giáo dục đại học. Nói cách khác, cơ sở giáo dục đại học đóng vai trò chính trong hệ thống đảm bảo chất lượng **bên trong**. Để xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, mỗi cơ sở giáo dục đại học **cần tuyên bố** mục tiêu chất lượng, lựa chọn các chỉ số thực hiện/hoạt động; bổ sung mục tiêu chất lượng và chỉ số hoạt động bên ngoài; lựa chọn các công cụ mà cơ sở giáo dục đại học sử dụng để thu thập thông tin và xác định các đơn vị đo lường; xây dựng các kết quả mục tiêu; lập kế hoạch thực hiện cho hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong; mô tả mỗi hành động sẽ được thực hiện, ai chịu trách nhiệm, đo lường cái gì; đo lường, phân tích kết quả và đề xuất điều chỉnh nếu cần thiết; thường xuyên xem xét lại hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

Từ khóa: *đảm bảo chất lượng bên trong, IQA.*

Mã số: 170.210815. Ngày nhận bài: 21/08/2015. Ngày hoàn thành biên tập: 23/10/2015. Ngày duyệt đăng: 23/10/2015.

Summary

Quality assurance improves quality in training and educating continuously, systematically. Quality assurance system includes 2 sub-systems: (1) internal quality assurance, and (2) external quality assurance. While external quality assurance refers to quality assurance which is operated by external quality agencies such as ministry of education, accreditation agencies..., internal quality assurance (IQA) implement quality assurance mechanisms in higher education institutions (HEIs); on the other word, HEIs play the most important role in IQA. To establish IQA, each HEIs should signify quality objectives; select operational index; choose tools for collecting feedback from stakeholders such as students, alumni, employers...; create objectives; plan; allocate resource; measure, analyze information and recommend to improve quality continuously in HEIs.

Key words: *Quality assurance, Internal Quality Assurance.*

Paper No.170.210815. Date of receipt: 21/08/2015. Date of revision: 23/10/2015. Date of approval: 23/10/2015.

Đặt vấn đề

Chất lượng là yếu tố cốt lõi tạo ra sự phát triển bền vững cho tất cả các tổ chức giáo

dục đại học. Tất cả các hoạt động của tổ chức giáo dục đại học cuối cùng cũng là nhằm để đào tạo sinh viên có kiến thức và kỹ năng

¹ Bài viết trong khuôn khổ đề tài NCKH cấp trường năm 2014 “Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong tại trường Đại học Ngoại thương”

* ThS, Trường Đại học Ngoại thương; Email: manhvs@ftu.edu.vn

** ThS, Trường Đại học Ngoại thương

trên cơ sở sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có.

Đảm bảo chất lượng là một hoạt động thường xuyên, liên tục của các tổ chức giáo dục đại học. Vì vậy, hoạt động này phải được thực hiện bởi các đơn vị chuyên môn để không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục, nghiên cứu khoa học, hợp tác quốc tế ... của các tổ chức giáo dục đại học. Trong những năm gần đây, để đảm bảo chất lượng của các cơ sở giáo dục đại học, theo hướng dẫn của Cục Khảo thí và Chất lượng giáo dục, Bộ GD & ĐT, các đơn vị chuyên môn đã tích cực triển khai một số hoạt động lớn như hướng dẫn sinh viên đánh giá chất lượng giảng dạy của giảng viên, tự đánh giá chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục đại học trong việc đánh giá các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục đại học kèm theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT.

Tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau, các hoạt động đảm bảo chất lượng trong các cơ sở giáo dục đại học còn khá khiêm tốn, chủ yếu theo hướng “đánh giá bên ngoài” chứ không tập trung vào việc hình thành hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Vậy, đảm bảo chất lượng bên trong là gì? Các cấp độ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là gì? Làm thế nào để thiết lập một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cơ sở giáo dục đại học? Bài viết này sẽ góp phần trả lời các câu hỏi đó.

Đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) là gì?

Đảm bảo chất lượng hiện nay là một thuật ngữ thông dụng đối với các nhà hoạch định chính sách giáo dục đại học. Ngay từ đầu, nó đã là một chủ đề trong tiến trình Bologna – một tiến trình với mục đích tạo ra khu vực giáo

dục đại học châu Âu vào năm 2010, nơi sinh viên tha hồ lựa chọn từ những môn học đầy đủ thông tin và chất lượng cao và được hưởng những thủ tục công nhận dễ dàng; và đã trở nên quan trọng trong những năm qua, được đề cập rất cụ thể trong Thông cáo Bergen (2005)² và tiếp tục phát triển trong các tài liệu “Các tiêu chuẩn và hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học khu vực châu Âu”³ của Hiệp hội về đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học khu vực châu Âu (ENQA), cũng được thông qua tại Bergen. Có rất nhiều tổ chức bằng cách này hay cách khác nghiên cứu và tìm hiểu về đảm bảo chất lượng và đã có các chuyên gia nghiên cứu riêng và thuật ngữ chuyên môn riêng biệt về đảm bảo chất lượng.

Đảm bảo chất lượng là sự cải tiến liên tục, có hệ thống, có cấu trúc đến chất lượng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng. Hệ thống đảm bảo chất lượng bao gồm 02 yếu tố: Đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài.

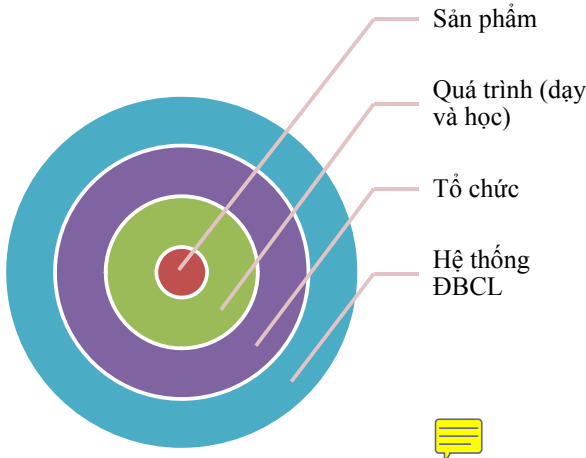
Nếu đảm bảo chất lượng bên ngoài đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được vận hành bởi các tổ chức ở bên ngoài các cơ sở giáo dục (ví dụ như các tổ chức chính phủ hoặc các cơ quan kiểm định), thì đảm bảo chất lượng bên trong đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được thiết lập và vận hành bởi chính các cơ sở giáo dục đại học. Nói cách khác, cơ sở giáo dục đại học đóng vai trò chính trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Đảm bảo chất lượng bên trong và bên ngoài có thể được ví như hai mặt của một đồng xu bởi vì các hoạt động không thể tách rời nhau: bạn không thể có mặt này mà không có mặt kia.

² Xem chi tiết tại www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050520_Bergen_Communique.pdf

³ Xem chi tiết tại www.enqa.eu/files/BergenReport210205.pdf

Các cấp độ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong có thể được xây dựng theo bốn cấp độ khác nhau: chất lượng của sản phẩm, quá trình, tổ chức hay chính chất lượng của hệ thống đảm bảo chất lượng (xem Hình 1).



Nguồn: Boele, E.B (2007).

Hình 1: Các cấp độ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

Bốn cấp độ có thể được thể hiện trong một mô hình vòng tròn đồng tâm. Trung tâm của vòng tròn này chính là sản phẩm. Chất lượng cuối cùng của một cơ sở giáo dục đại học nằm trong sản phẩm của mình ví dụ như các nhà kinh tế, doanh nhân, các quan chức chính phủ, giảng viên ... Để đảm bảo có sản phẩm cuối cùng đó, quá trình dạy và học được thực hiện. Đây là cấp độ thứ hai của mô hình. Các quá trình học tập và giảng dạy được thực hiện trong một tổ chức, chính là cấp độ thứ ba của mô hình. Ở cấp độ thứ tư là các hệ thống được đặt ra để đảm bảo chất lượng của sản phẩm, các quá trình và tổ chức. Như vậy, mô hình bao gồm hai cách tiếp cận chính nhìn vào chất lượng: một cách tiếp cận tập trung vào chất lượng đầu ra và một cách tiếp cận tập trung vào chất lượng của các quá trình - đầu ra của

sản phẩm nằm ở ngay trung tâm, và tầm quan trọng đi từ đầu ra đến quá trình và đến các cấp độ khác xa trung tâm hơn.

Trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, sản phẩm là trung tâm bởi vì sản phẩm vẫn chính là mục tiêu cuối cùng của mỗi cơ sở giáo dục đại học. Quá trình dạy và học có thể là một vấn đề quan trọng nhưng mục đích cuối cùng vẫn là sản phẩm mà cơ sở giáo dục đại học tạo ra. Như trong bất kỳ tổ chức nào, sản phẩm cuối cùng là kết quả của một quá trình. Sinh viên học theo nhiều cách khác nhau, được kích thích bởi việc giảng dạy của các giảng viên, bằng cách hợp tác và cạnh tranh với các sinh viên khác, bằng kinh nghiệm bên ngoài môi trường học tập, vv. Ngày nay, không phải là hiếm khi người ta không chỉ tập trung vào chất lượng của sản phẩm cuối cùng, mà còn tập trung vào chất lượng của quá trình dạy và học để tạo ra sản phẩm này. Nếu một cơ sở giáo dục đại học muốn hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của mình không chỉ để giám sát chất lượng của sản phẩm mà còn giám sát chất lượng của quá trình dạy và học, điều quan trọng là cơ sở đó phải chọn ra được yếu tố nào cần được giám sát.

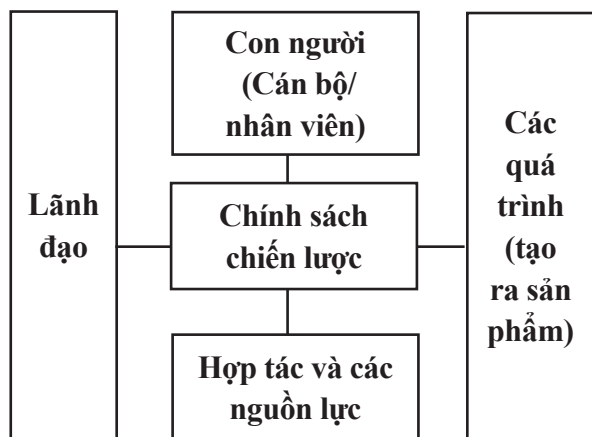
Ngoài ra, tổ chức không bao giờ là mục tiêu của chính nó nhưng có ý nghĩa là để thúc đẩy việc thực hiện đúng đắn các quy trình dạy và học để đem lại chất lượng cao nhất cho sản phẩm cuối cùng. Trong nhiều hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, không chỉ chất lượng của sản phẩm mà các quá trình tạo ra sản phẩm đều được giám sát.

Khi xem xét một cơ sở giáo dục đại học, có thể thấy:

- Trung tâm của tổ chức là các quá trình căn bản. Về cơ bản trong một vài trường hợp, các quá trình căn bản là quá trình “**dạy và học**” – quá trình tạo ra sản phẩm.

- Các yếu tố hỗ trợ cho quá trình căn bản là chính sách/chiến lược, cán bộ/nhân viên, và các nguồn lực;

- Toàn bộ được điều hành bởi lãnh đạo.



Hình 2: Cấu trúc của một cơ sở giáo dục đại học

Cuối cùng, “cấp độ trên” của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong chính là hệ thống đảm bảo chất lượng trong đó không phải là chất lượng của sản phẩm, quá trình hay tổ chức được giám sát, mà chỉ có chất lượng của hệ thống tự đảm bảo chất lượng.

Làm thế nào để thiết lập một hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ trong các tổ chức giáo dục đại học?

Theo quy định của Luật giáo dục đại học năm 2012, các tổ chức giáo dục đại học có trách nhiệm duy trì và phát triển các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo, bao gồm:

- Giảng viên, nhân viên hành chính;
- Chương trình đào tạo, giáo trình, tài liệu giảng dạy và học tập;
- Phòng học, văn phòng, thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, phòng thí nghiệm, cơ sở thực hành, ký túc xá và các cơ sở khác ;
- Các nguồn lực tài chính.

Bên cạnh đó, các tổ chức giáo dục đại học phải tiến hành công tác tự đánh giá 5 năm

một lần theo quy định của Thông tư 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28/12/2012 và theo các tiêu chuẩn đánh giá quy định tại Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 1/11/2007 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc ban hành tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học. Vì vậy, hơn bao giờ hết, các cơ sở giáo dục đại học cần thiết lập, xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đáp ứng yêu cầu nâng cao và đảm bảo chất lượng đào tạo.

Theo Vroeijenstijin (1995), để đảm bảo chất lượng, các trường đại học cần phải thiết lập hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đáp ứng các yêu cầu cơ bản về giám sát, đánh giá và cải tiến chất lượng. Ít nhất, trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong phải có các thành tố của vòng trong Deming, đó là: Vạch kế hoạch; Thực hiện; Kiểm tra và Hành động (P-D-C-A). Trên cơ sở vòng trong P-D-C-A, Vroeijenstijin (1995) cho rằng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cần có các thành tố sau: Mục tiêu của tổ chức; các công cụ giám sát; các công cụ đánh giá; cải tiến chất lượng.

Trong phạm vi bài viết này, từ thực tiễn triển khai công tác đảm bảo chất lượng, người viết cho rằng việc thiết lập một hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ dựa trên mô hình PDCA cần đảm bảo các nội dung sau:

Thứ nhất, tuyên bố mục tiêu chất lượng: lựa chọn các yếu tố mà cơ sở giáo dục đại học cần có thông tin để xem xét chất lượng

Bước đầu tiên là phải cẩn thận chọn ra những yếu tố mà cơ sở giáo dục muốn có thông tin để xem xét chất lượng.

Như đề cập đến ở trên, cơ sở giáo dục có thể bắt đầu xem xét liệu có muốn giám sát chất lượng ở cấp độ sản phẩm, quá trình hay tổ chức. Các lựa chọn ở đây không ngoại lệ và sẽ rất tốt nếu kết hợp các yếu tố này với nhau. Chẳng hạn, có thể chọn ra các yếu tố sau:

Về sản phẩm:

- Chất lượng của thi kết thúc học phần;
- Sự tiến bộ của sinh viên;
- Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp;
- Số các công trình nghiên cứu khoa học.

Về quá trình:

- Chất lượng của việc đánh giá/thẩm định, đặc biệt trong các lĩnh vực cốt lõi (đào tạo, nghiên cứu khoa học...);
- Chất lượng giảng dạy và học tập;
- Chất lượng môi trường học tập, đặc biệt là phòng học, thiết bị giảng dạy và học tập v.v..;
- Chất lượng nghiên cứu khoa học.

Tổ chức:

- Chất lượng của lãnh đạo;
- Chất lượng của đội ngũ giảng viên, nhân viên hành chính.

Thứ hai, lựa chọn các chỉ số thực hiện/ hoạt động: “các số liệu thực tế” và “tuyên bố sự hài lòng” cần thiết để có được thông tin về chất lượng

Số liệu thực tế có thể là về tài chính hoặc về các hoạt động cốt lõi của cơ sở giáo dục đại học. Ví dụ, các kết quả tài chính có thể là khả năng thanh khoản, tổng ngân sách hàng năm, chi phí cho mỗi sinh viên, chi phí cho mỗi giảng viên toàn thời gian, tổng chi phí cho mỗi tín chỉ thực hiện v.v.... Các kết quả hoạt động cốt lõi, ví dụ có thể là số lượng sinh viên đăng ký, số lượng sinh viên mới nhập học, tỷ lệ phần trăm sinh viên thi trượt trong suốt khóa học, tỷ lệ phần trăm sinh viên thi trượt trong năm đầu tiên, thời gian học tập trung bình v.v....

Tuyên bố sự hài lòng, mặt khác, có liên quan đến (nhóm) các cá nhân thể hiện mức độ hài lòng với chất lượng được cung cấp bởi cơ sở giáo dục đại học. Ví dụ điển hình là: Người sử dụng lao động chỉ ra sự hài lòng

với chất lượng của sinh viên tốt nghiệp (sản phẩm); sinh viên chỉ ra sự hài lòng với hoạt động kiểm tra thông qua các chương trình đào tạo (quá trình); giảng viên chỉ ra sự không hài lòng với lớp học và các trang thiết bị phục vụ sẵn có (tổ chức), hoặc các nhà sử dụng lao động từ các ngành nghề chuyên môn chỉ ra rằng chương trình đào tạo không trang bị đủ trình độ chuyên môn, nghề nghiệp tương lai cho sinh viên (sản phẩm).

Nói một cách khác, số liệu thực tế và tuyên bố sự hài lòng có thể có ảnh hưởng trong mối quan hệ với mục tiêu chất lượng của cơ sở giáo dục đại học như «các chỉ số thực hiện» chỉ ra cơ sở đang hoạt động như thế nào. Cơ sở giáo dục đại học có thể chọn một hoặc một số chỉ số thực hiện cho tất cả các mục tiêu chất lượng mà họ đã xây dựng. Đối với tất cả các chỉ số thực hiện, cơ sở giáo dục cần tiến hành xác định công cụ đo lường mà cơ sở sẽ sử dụng để đo lường và đơn vị đo lường. Sau đó, cơ sở giáo dục đại học cần chỉ ra kết quả mục tiêu, đo lường kết quả thực tế và sau khi so sánh hai kết quả này chính bản thân cơ sở sẽ rút ra kết luận và thực hiện. Trong vòng tròn PDCA, triển khai các chỉ số thực hiện, kết quả mục tiêu và kết quả thực tế đặc biệt phù hợp trong giai đoạn kiểm tra và chắc chắn rằng một yếu tố có thể phù hợp dựa trên cơ sở thực tế đáng tin cậy.

Thứ ba, bổ sung mục tiêu chất lượng và chỉ số hoạt động bên ngoài: cái gì cần thực hiện vì có thể có các nhu cầu từ bên ngoài cơ sở giáo dục đại học quan tâm đến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của cơ sở

Đến giai đoạn này, cơ sở giáo dục đại học đã quan tâm đến mục tiêu chất lượng quan trọng của cơ sở và các chỉ số hoạt động để giám sát. Tất nhiên, đảm bảo chất lượng bên trong ở hầu hết các cơ sở giáo dục đại học không phải là hoàn toàn tự định hướng. Các





“**tổ chức bên ngoài**» thường xuyên yêu cầu giám sát chất lượng. Tổ chức bên ngoài như vậy có thể là chính phủ, khi kiểm định trường, sẽ xem xét hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và có thể yêu cầu cụ thể một số yếu tố nhất định. Chẳng hạn, các tiêu chuẩn tự đánh giá về chất lượng giáo dục đại học trong các trường đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành năm 2007 (Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT) chính là những “yêu cầu tối thiểu” mà cơ sở giáo dục đại học cần đảm bảo để được công nhận là có chất lượng.

Một ví dụ khác là các tiêu chuẩn và hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong khu vực giáo dục đại học châu Âu, được thông qua bởi các Bộ trưởng giáo dục châu Âu năm 2005. Mặc dù tài liệu này mang tính khu vực châu Âu, nhưng nó không phải là sự bắt buộc như luật pháp mà chỉ là sự đề xuất vì họ hy vọng rằng ở một số quốc gia nhất định, các trường đại học sẽ có nhu cầu thực hiện theo bộ tiêu chuẩn này. Nếu vậy, cơ sở giáo dục đại học sẽ phải thực hiện xem xét các yếu tố sau:

- Sự tiến bộ của sinh viên và tỷ lệ thành công;
- Việc làm của sinh viên tốt nghiệp;
- Sự hài lòng của sinh viên với các chương trình đào tạo;
- Hiệu quả của giảng viên;
- Hồ sơ sinh viên;
- Các nguồn lực sẵn có và chi phí.

Việc đưa những yếu tố này vào trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong sẽ rất tốt. Nếu không thực hiện điều này, vào mỗi chu kỳ kiểm định các cơ sở giáo dục đại học sẽ lại phải bỏ ra rất nhiều nỗ lực để có thể “tạo ra” cùng một loại thông tin.

Thứ tư, chọn các công cụ mà cơ sở giáo dục đại học sử dụng để thu thập thông tin và xác định các đơn vị đo lường

Khi cơ sở giáo dục đã biết được đâu là số liệu thực tế và tuyên bố sự hài lòng, cơ sở giáo dục phải xác định làm thế nào để thu thập được những thông tin này và đơn vị đo lường sẽ là gì. Ví dụ: (Bảng 1)

Bảng 1: Các công cụ và đơn vị đo lường chất lượng các mục tiêu

Chất lượng các mục tiêu	Công cụ	Đơn vị đo lường
<i>Quá trình</i>		
- Chất lượng của việc thẩm định/đánh giá - Chất lượng của việc dạy và học - Chất lượng của môi trường học tập	- Các câu hỏi về lĩnh vực chuyên môn - Các câu hỏi về sinh viên - Các câu hỏi về sinh viên	- Tỷ lệ % sự hài lòng về lĩnh vực chuyên môn - Tỷ lệ % sự hài lòng của sinh viên - Tỷ lệ % sự hài lòng của sinh viên
<i>Tổ chức</i>		
- Chất lượng của lãnh đạo - Chất lượng của đội ngũ giảng viên	- Tính theo đơn vị quảng cáo, tiếp thị - Tính theo đội ngũ giảng viên	- Tổng số các mục trong bài báo khu vực/quốc gia. - Tỷ lệ % giảng viên với chuyên môn của họ

Nguồn: tác giả tự tổng hợp



Thứ năm, xây dựng các kết quả mục tiêu

Cuối cùng cơ sở giáo dục đại học phải xây dựng kết quả mục tiêu cho các chỉ số hoạt động của cơ sở. Đây có thể là một điều khó. Đôi khi cơ sở giáo dục sẽ phải đảm bảo tính chính xác về mức độ trung bình những loại kết quả nào mà cơ sở muốn có được. Đôi khi nó là một cảm giác trực quan, có thể bởi kết quả so sánh các cơ sở giáo dục đại học bạn biết hoặc so sánh với cơ sở giáo dục nào đó được đánh giá cao. Chẳng hạn, cơ sở giáo dục đại học có thể đưa ra những kết quả mục tiêu bảng 2 sau:

Thứ sáu, lập kế hoạch thực hiện cho hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

Một khi cơ sở giáo dục đại học đã chắc chắn những gì cơ sở muốn trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của mình và những gì các đối tượng liên quan muốn, hãy lập một kế hoạch thực hiện. Đừng cố gắng để thực hiện một hệ thống hoàn chỉnh ngay từ đầu trong vòng một năm. Nếu có nhiều thứ để làm ngay từ đầu, hãy lập kế hoạch cho vài năm nếu có thể.



Thứ bảy, mô tả mỗi hành động sẽ được

thực hiện, ai chịu trách nhiệm, đo lường như thế nào.

Một khi đã đạt đến bước này, cơ sở giáo dục có thể sẽ quên đi một bước mà có thể vô cùng có giá trị trong quá trình. Đối với các yếu tố trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của cơ sở giáo dục đại học, hãy mô tả có hệ thống: mục tiêu của cơ sở là gì, các chỉ số hoạt động của cơ sở, công cụ sử dụng để đo lường, kết quả mục tiêu là gì, mức độ thường xuyên sẽ đo lường, ai chịu trách nhiệm cho việc đo lường, các thủ tục bạn thực hiện theo để tạo cho PDCA một vòng tròn đầy đủ.

Thứ tám, đo lường, phân tích kết quả và đề xuất điều chỉnh nếu cần thiết, thực hiện điều chỉnh, đo lường lại v.v. (thực hiện vòng tròn PDCA một cách đầy đủ).

Hệ thống của cơ sở giáo dục bây giờ đã hoàn thành và có minh chứng. Thực hiện những gì đã lên kế hoạch. Thu thập kết quả thực tế bằng cách đo lường, so sánh với kết quả mục tiêu của cơ sở, phân tích sự khác biệt và tìm kiếm các lý do có thể, tạo sự thích nghi, phù hợp trong chương trình đào tạo, nghiên

Bảng 2: Ví dụ việc sử dụng các đơn vị đo lường và kết quả mục tiêu chất lượng các mục tiêu

Chất lượng các mục tiêu	Các đơn vị đo lường	Kết quả mục tiêu
Quá trình		
- Chất lượng của việc thẩm định/đánh giá	- Tỷ lệ % sự hài lòng về lĩnh vực chuyên môn	70%
- Chất lượng của việc dạy và đào tạo	- Tỷ lệ % sự hài lòng của sinh viên	80%
- Chất lượng của môi trường học tập	- Tỷ lệ % sự hài lòng của sinh viên	80%
Tổ chức		
- Chất lượng của lãnh đạo	- Tổng số các mục trong bài báo khu vực/quốc gia.	- Khu vực: 2; quốc gia: 10
- Chất lượng của đội ngũ giảng viên	- Tỷ lệ % giảng viên với chuyên môn của họ	90%

Nguồn: tác giả tổng hợp

cứu khoa học hoặc tổ chức. Sau đó tập hợp kết quả mới, phân tích chúng để tìm ra liệu cơ sở đã đạt được tiến bộ khả quan. Nếu không, phân tích lại một cách cẩn thận, nếu cơ sở đã có sự tiến bộ, giám sát xem liệu cơ sở đã duy trì các tiêu chuẩn của mình hay chưa.

Cuối cùng, thường xuyên xem xét lại hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

Một hệ thống không có nghĩa là mãi mãi. Những gì thường sẽ tìm thấy, đó là một hệ thống bắt đầu rất cơ bản, nhưng sẽ phát triển rất nhanh vì thường xuyên việc phân tích các kết quả làm cho chính cơ sở giáo dục đại học cảm thấy cần các loại kết quả khác cũng để đưa ra các quyết định đúng đắn. Cơ sở có thể kết thúc với một hệ thống thu thập dữ liệu không lỗi mà cuối cùng có thể làm cho khó khăn, hoặc thậm chí hầu như không thể, để giữ cho việc phân tích có chất lượng tốt nhằm thực hiện bất kỳ quyết định nào. Cơ sở có thể

quyết định phân chia hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong thành 02 phần: phần cơ bản là một tập hợp các phép đo cơ sở thực hiện, nhưng các phân tích thực tế sẽ tập trung nhấn mạnh vào những yếu tố mà cơ sở xem xét về tầm quan trọng chiến lược. Phần khác là ngừng việc đo lường ở tất cả những yếu tố mà cơ sở không xem là quan trọng nữa.

Kết luận

Điều quan trọng nhất cho mỗi cơ sở giáo dục đại học là luôn luôn duy trì chất lượng bên trong. Để làm được điều này, việc thiết lập, duy trì và củng cố hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là cần thiết. Quy trình đề xuất ở trên cho phép cơ sở giáo dục đại học xây dựng mục tiêu chất lượng và các chỉ số thực hiện, lựa chọn phương pháp và các đơn vị đo lường và xây dựng các kết quả mục tiêu, lên kế hoạch thực hiện và mô tả hệ thống, thực hiện hệ thống và cuối cùng sửa đổi hệ thống nếu cần thiết. □

Tài liệu tham khảo

1. Luật Giáo dục Đại học Việt Nam 2012
2. Quyết định số 65/ 2007/ QĐ-BGDĐT ngày 1/11/2007 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về ban hành các tiêu chuẩn đánh giá trường đại học.
3. European Network for Quality Assurance in Higher Education (EQNA, 2008). Standard and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
4. Higher education Quality Assurance Principles for the Asia Pacific Region <http://shelbyearley.files.wordpress.com/2010/06/finalqaprinciples.pdf>
5. International Network for Quality assurance agencies in higher education (INQAAHE, 2007). Guidelines of good practice in quality assurance.
6. Nguyen Thi Thu Huong, 2013, Quality culture and internal quality assurance system in higher education - identifications and challenges in higher education renovation, 2013 AQAN seminar and roundtable meeting, Ho chi minh City, Vietnam
7. ADDA, T. I.-U. C. f. E. A., 2010, Implementation of a Quality Assurance System, Vol. 4.
8. Boele, E.B, 2007, Handbook internal quality assurance in higher education, pp.52. <http://www.anvur.org/attachments/article/472/AEC%20Internal%20Quality%20Assu~.pdf>
9. Martin, M. S., A., 2007, External quality assurance in higher education: making choices, Paris: United Nations.