

# CÁC MÔ HÌNH BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC QUA CÁC THỜI KỲ PHÁT TRIỂN CỦA GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TRÊN THẾ GIỚI VÀ VIỆT NAM - HỘI NHẬP CÙNG PHÁT TRIỂN

Đinh Thị Phương Hoa  
Trường Đại học Luật Hà Nội

**Tóm tắt:** Bài viết tập trung giới thiệu và phân tích các mô hình bảo đảm chất lượng giáo dục đại học tiêu biểu trên thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng. Thông qua việc khảo sát và so sánh các mô hình bảo đảm chất lượng như ISO 9000, TQM, EFQM,... và các tổ chức đánh giá chất lượng giáo dục đại học quốc tế, tác giả đã làm rõ các đặc điểm, cấu trúc và cơ chế vận hành của từng mô hình, từ đó rút ra những bài học có giá trị cho bối cảnh kiểm định chất lượng giáo dục đại học Việt Nam. Bài viết cũng chỉ ra vai trò của các yếu tố cấu thành nên hệ thống bảo đảm chất lượng, bao gồm: Bảo đảm chất lượng nội bộ, bảo đảm chất lượng bên ngoài và các tổ chức kiểm định độc lập. Trên cơ sở đánh giá thực trạng triển khai bảo đảm chất lượng trong các cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam hiện nay, bài viết đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần cải thiện chất lượng và thúc đẩy sự phát triển ổn định của hoạt động bảo đảm chất lượng trong nước. Các giải pháp bao gồm: Xây dựng văn hoá chất lượng trong nội bộ các trường đại học, thúc đẩy hoạt động tự đánh giá và kiểm định ngoài, và tăng cường năng lực, tính độc lập của các tổ chức kiểm định trong nước, hướng tới việc tiệm cận các chuẩn mực khu vực và quốc tế.

**Từ khóa:** Bảo đảm chất lượng, giáo dục đại học, kiểm định chất lượng, mô hình bảo đảm chất lượng, Việt Nam.

Nhận bài ngày 15.06.2025; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 28.8.2025  
Liên hệ tác giả: Đinh Thị Phương Hoa; email: dinhphuonghoa.ecas@gmail.com

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giáo dục đại học (GDĐH) đang chuyển động dưới tác động của những động lực mới, đó là: sự gia tăng nhu cầu nhập học, việc đa dạng hoá các loại trường và nguồn cung ứng, hợp tác giữa các nhà trường và liên kết mạng, nhu cầu học tập suốt đời, tác động của công nghệ thông tin và truyền thông, trách nhiệm xã hội của các trường đại học, sự thay đổi trong vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước. Về cơ bản các động lực trên là biểu hiện cụ thể của một thế giới toàn cầu hoá trong GDĐH. Theo cách nói của Friedman (2005) [1], đó là một thế giới phẳng trong đó các rào cản về địa lý, kinh tế và chính trị đang dần dần được dỡ bỏ. Thế giới phẳng này cũng đang làm “phẳng hoá” giáo dục (GD) nghĩa là tạo ra một sân chơi GD bằng phẳng, liên kết mạng, nơi mọi người đều có thể học hỏi, trau dồi kiến thức, phát triển kỹ năng, và mọi quốc gia, tổ chức đều có thể tham gia cung ứng GD, vừa hợp tác, vừa cạnh tranh bình đẳng (Phạm Đỗ Nhật Tiến, 2012) [2]. Chất lượng giáo dục (CLGD) cũng vì thế mà chuyển sang một giai đoạn phát triển mới, cao hơn và phức tạp hơn - đó là CLGD trong đó có chất lượng GDĐH luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của xã hội bởi sản phẩm của GD là con người và nó ảnh hưởng gần như toàn bộ đến sự phát triển hay tụt hậu của một quốc gia. Chính vì vậy, đầu tư cho GD chính là đầu tư cho sự phát triển bền vững.

Đề đối mặt được với các thách thức và cơ hội của tiến trình hội nhập quốc tế về GD đó thì mỗi quốc gia cần tìm ra cho chính mình các chính sách và chiến lược cần thiết để GDDH thực hiện được tốt nhất sứ mệnh của mình trong việc sản sinh, truyền bá và áp dụng tri thức, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trong bối cảnh này, bảo đảm chất lượng của các cơ sở giáo dục đại học (CS GDDH) tại Việt Nam hiện đang là một vấn đề cấp bách đang được Đảng, Nhà nước và xã hội hết sức quan tâm. Do đó, trong buổi làm việc đầu tiên với 63 Giám đốc các Sở Giáo dục và Đào tạo toàn quốc vào ngày 20 tháng 05 năm 2016, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã thống nhất và khẳng định: "*Tổ chức quy hoạch lại mạng lưới các cơ sở giáo dục và đào tạo; Phát triển đội ngũ nhà giáo và cán bộ quản lý giáo dục; Tổ chức phân luồng trong giáo dục; ...; Đẩy mạnh hội nhập quốc tế trong giáo dục; Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước. Đồng thời, tổ chức thực hiện tốt một số nhiệm vụ được xã hội hết sức quan tâm như: Đổi mới chương trình, sách giáo khoa; Đổi mới công tác kiểm tra đánh giá, thi cử...*". Như vậy, những điều này cũng cho ta thấy nhu cầu bức thiết hiện tại đòi hỏi GD phải phát triển, phải tự đổi mới mình để có thể đáp ứng được mục tiêu của đất nước. Đổi mới GD nghĩa đồng nghĩa với việc coi trọng và phát triển ĐBCL trong GDDH. Đảm bảo chất lượng là một khâu quan trọng trong tổng thể các hoạt động liên quan đến hoạt động dạy học của mọi nhà trường. Bảo đảm chất lượng giúp nhà trường, người dạy cũng như toàn xã hội có thể tiếp nhận được những phản hồi tích cực trong việc thu thập thông tin để nắm bắt sự tiếp thu kiến thức và kỹ năng của người học, góp phần điều chỉnh hoạt động đào tạo của nhà trường và hoạt động dạy học của người dạy. Bảo đảm chất lượng giúp các nhà quản lý có được các thông tin cần thiết để có thể đề ra các chính sách phù hợp trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường và khuyến khích nhà trường có những đổi mới hợp lý.

Từ thực tiễn CLGD đào tạo hiện nay cho thấy việc triển khai công tác bảo đảm chất lượng của nhiều cơ sở GDDH tại Việt nam vẫn chưa tương xứng với yêu cầu về chất lượng và hiệu quả GD, chưa tiếp cận được với các tiêu chuẩn hiện hành. Thậm chí số ít các cơ sở GDDH còn chưa thực sự coi trọng việc triển khai công tác bảo đảm chất lượng tại cơ sở của mình. Do đó, triển khai công tác bảo đảm chất lượng là yêu cầu cấp thiết nhằm nâng cao một cách toàn diện CLGD - đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, tạo bản sắc riêng và nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh toàn cầu hoá giáo dục.

## **2. NỘI DUNG**

### **2.1. Các thành tố của đảm bảo chất lượng giáo dục đại học**

Lý thuyết chủ đạo của bảo đảm chất lượng xuất phát từ lĩnh vực kinh doanh. Quá trình này bắt đầu khi thuyết "*Mười bốn điểm dành cho việc quản lý của Edwards Deming*" (Deming, 1986) [3] được giới thiệu rộng rãi. Sau Deming, Juran (1988; 1989) [4] [5] và Crosby (1979) [6] đã phát triển các ý tưởng nhằm quản lý và củng cố chất lượng trong các tổ chức (Nguyễn Quang Giao, 2010) [7].

#### **2.1.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng**

Trong môi trường kinh doanh, bảo đảm chất lượng được xem là một quá trình "nơi mà một nhà sản xuất đảm bảo với khách hàng là sản phẩm hay dịch vụ của mình luôn đáp ứng được các chuẩn mực" (Ellis, 1993) [8]. Đồng thời bảo đảm chất lượng cũng là "một cách tiếp cận mà công nghiệp sản xuất sử dụng nhằm đạt được chất lượng tốt nhất... bảo đảm chất lượng là một cách tiếp cận có hệ thống nhằm xác định nhu cầu thị trường và điều chỉnh các phương thức làm việc nhằm đáp ứng được các nhu cầu đó" (Freeman, 1994) [9].

ISO định nghĩa bảo đảm chất lượng như sau: "tất cả các hoạt động có hoạch định hay có hệ thống cần thiết nhằm cung cấp sự đủ tự tin rằng một sản phẩm hay một dịch vụ là đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng". Trong giáo dục đại học, bảo đảm chất lượng được

xem là “tổng số các cơ chế và quy trình được áp dụng nhằm bảo đảm chất lượng đã được định trước hoặc việc cải tiến chất lượng liên tục – bao gồm việc hoạch định, việc xác định, khuyến khích, đánh giá và kiểm soát chất lượng” (Warren Piper, 1993) [10].

Nguyễn Đức Chính (2002) khẳng định: “Bảo đảm chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Trong quá trình này thì mối quan tâm của bảo đảm chất lượng là phòng chống những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Chất lượng của sản phẩm được thiết kế ngay trong quá trình sản xuất ra nó từ khâu đầu đến khâu cuối theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào và phần lớn trách nhiệm thuộc về người lao động” [11].

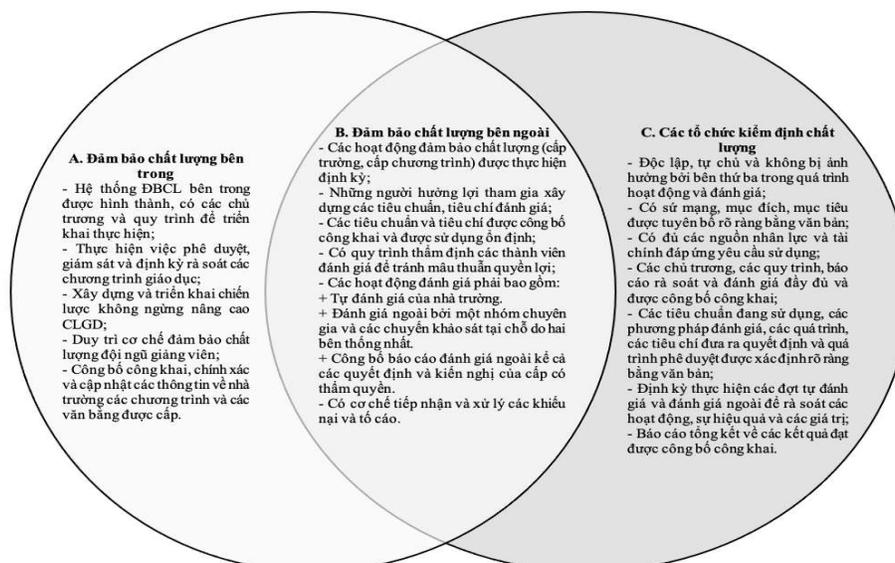
Trong giáo dục đại học, bảo đảm chất lượng được xác định như các hệ thống, chính sách, thủ tục, quy quy trình, hành động và thái độ được xác định từ trước nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố CLGD ở mức chuẩn cho phép nhất định và tìm ra những giải pháp để không ngừng nâng cao và đảm bảo CLGD để nhà trường hoàn thành sứ mạng lịch sử của mình.

### 2.1.2. Các thành tố của đảm bảo chất lượng giáo dục đại học

Đảm bảo chất lượng là một trong những phương thức quản lý chất lượng có nguồn gốc từ lý thuyết chủ đạo trong lĩnh vực kinh doanh từ những năm 90 của thế kỷ trước và dần được áp dụng vào lĩnh vực GDĐH trong những năm gần đây. Tuy dựa trên cơ sở lý thuyết chủ đạo bảo đảm chất lượng trong lĩnh vực kinh doanh nhưng bảo đảm chất lượng trong GDĐH có những thành tố nhất định như sau:

- Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của nhà trường (Internal Quality Assurance system - IQA);
- Hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài nhà trường gồm: hệ thống đánh giá ngoài bao gồm các chủ trương, quy trình và công cụ đánh giá (External Quality Assurance system - EQA);
- Hệ thống các tổ chức đánh giá chất lượng từ bên ngoài (các tổ chức KĐCLGD - Quality assurance centers (QACs)).

Mô hình ĐBCL của Việt Nam cũng không nằm ngoài quỹ đạo này. Mô hình ĐBCL của Việt Nam có nguồn gốc từ hệ thống ĐBCL châu Âu, được Mạng lưới chất lượng châu Á-Thái Bình Dương (APQN) phát triển và khuyến khích áp dụng cho các nước trong khu vực như *Sơ đồ 1* (Phạm Xuân Thanh, 2012) [12] dưới đây:



*Sơ đồ 1: Các thành tố của đảm bảo chất lượng giáo dục đại học*

## **2.2. Các mô hình đảm bảo chất lượng giáo dục đại học qua các thời kỳ phát triển của giáo dục đại học trên thế giới và Việt Nam - Hội nhập cùng phát triển**

Chất lượng GDĐH luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của toàn xã hội vì CLGD là nhân tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực để phát triển toàn diện mọi mặt của mỗi nước từ văn hóa, xã hội, kinh tế, an ninh quốc phòng.... Chính vì vậy mà khoa học đo lường và đánh giá trong GD được phát triển một cách mạnh mẽ từ rất lâu ở rất nhiều nước trên thế giới như Mỹ, Châu Âu cũng như một số nước ở khu vực Châu Á - Thái Bình Dương,.. Nền GD Việt Nam cũng không nằm ngoài quy luật khách quan đó. Tuy nhiên ngành khoa học này mới chỉ bắt đầu phát triển ở Việt Nam khoảng 10 năm trở lại đây, đồng thời công tác đảm bảo chất lượng GDĐH hiện nay chưa thực sự được quan tâm đúng mức và chưa thành hệ thống; đa phần chỉ dừng lại ở hình thức kiểm soát chất lượng. Do đó, việc tăng cường và phát triển hoạt động đảm bảo CLGD đối với các CS GDĐH là hết sức cần thiết.

Trong bối cảnh GDĐH thế giới và Châu Á - Thái Bình Dương gia tăng về số lượng người học, nhất là ở các nước phát triển, GDĐH ngày càng đa dạng hóa, đại chúng hóa. Do đó, yêu cầu về chất lượng và kiểm soát chất lượng buộc thiết lập các Tổ chức đánh giá chất lượng - Quality Assurance Agencies (QAAs). Hiện nay ở Châu Á – Thái Bình Dương có hơn 100 nước có hệ thống ĐBCL - QA, tạo sự liên kết giữa các tổ chức INQAAHE (hiện có hơn 200 tổ chức QA), APQN, Bologna Process, Washington Accord... nhằm hướng tới sự đa dạng hóa/quốc tế hóa trong thống nhất mô hình ĐBCL giáo dục đại học.

Nhìn chung, hệ thống đảm bảo chất lượng GDĐH của hơn 100 nước này đều hoạt động trên cơ sở khởi nguồn từ một số mô hình ĐBCL điển hình như sau:

### **2.2.1. Mô hình BS 5750/ ISO 9000**

Theo Nguyễn Kim Dung (2009), bản chất của mô hình BS 5750/ ISO 9000 là một hệ thống các văn bản quy định tiêu chuẩn và quy trình chi tiết, nghiêm ngặt ở mỗi giai đoạn của quá trình sản xuất đảm bảo mọi sản phẩm hay dịch vụ phải phù hợp với mẫu mã, quy cách, các thông số kỹ thuật quy định trước đó với mục tiêu là tạo một đầu ra “phù hợp với mục đích” [13]. BS5750/ISO9000 còn xa lạ với GDĐH. Do có nguồn gốc từ lĩnh vực sản xuất hàng hoá nên ngôn ngữ dùng trong bộ tiêu chuẩn này không phù hợp. Trong những năm 1980 và 1990, cùng với chủ nghĩa nghệ thuật quản lý và phong trào tiếp thị hóa, ISO bắt đầu được đưa vào các lĩnh vực kinh doanh, và sau đó được giới thiệu vào lĩnh vực GDĐH. Không giống như kiểm soát chất lượng, ISO không phải là một hệ thống có tính thanh tra mà ISO đòi hỏi bằng chứng nhận. ISO được viết cho các lĩnh vực sản xuất, và được làm ra cho các tổ chức kinh doanh các sản phẩm nhất định. Do đó, các tiêu chí cần phải chính xác và nghiêm ngặt (Russo, 1995) [14]. Hiện tại ISO (International Organization for Standardization) là công cụ để quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế. Mục tiêu của ISO là thúc đẩy việc phát triển tiêu chuẩn hóa chất lượng và các hoạt động liên quan nhằm trao đổi hàng hóa dịch vụ quốc tế, đẩy mạnh các hoạt động kinh tế, khoa học kỹ thuật và tri thức.

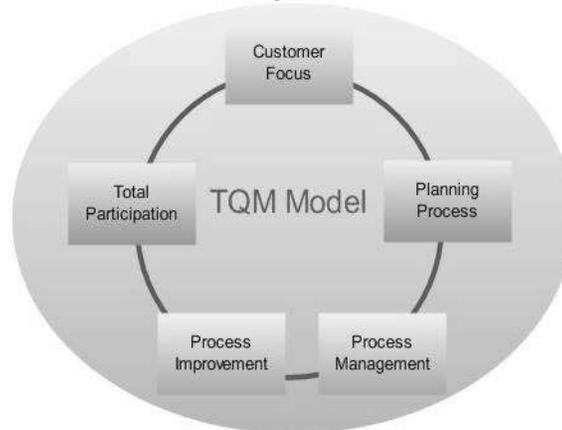
Tuy nhiên, trong GD, nhằm có được các tiêu chí thích hợp với tổ chức nhà trường thì cần phải có các thay đổi phù hợp nhưng ISO lại chú trọng đến sự liên quan của con người trong công việc, thiếu phân đào tạo phát triển, liên tục cải tiến kinh doanh nhưng loại thiếu phân học tập thường xuyên và đổi mới, tăng nguồn lợi thu được từ khách hàng và công ty cũng như việc hợp tác giữa các nhà phân phối cung cấp nhưng lại thiếu hình thức hợp tác giữa các đơn vị tổ chức để phát triển do đó ISO không mấy phù hợp khi áp dụng cho các cơ sở GD đào tạo trên thế giới vì sản phẩm của GD là những người tốt nghiệp, không hoàn toàn nằm trong dây chuyền sản xuất, và người học như những bình rỗng sẽ được lấp đầy với sự thông thái của người dạy và trong quá trình đến trường – quá trình nhận được sự GD

và rèn luyện kỹ năng. Đồng thời người tốt nghiệp đóng ba vai trò trong quá trình GD như khách hàng, như người diễn viên trong quá trình sự GD diễn ra và như một phần của sản phẩm (Nguyễn Kim Dung, 2009).

### 2.2.2. Mô hình Quản lý chất lượng tổng thể - TQM

Bước khởi đầu hình thành Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện là từ kiểm soát chất lượng toàn diện - TQC (Total Quality Control) do Armand V Feigenbaum xây dựng từ những năm 50 (thế kỷ XX) khi ông làm việc ở hãng General Electric với tư cách là một người lãnh đạo của hãng chịu trách nhiệm về quản lý chất lượng và quản lý sản xuất. Từ những năm 50 và 60 của thế kỷ XX, sau chuyến thăm Nhật Bản của Deming và Juran, phong trào kiểm soát chất lượng toàn công ty bắt đầu phát triển và Ishikawa là người đi đầu trong phong trào đó và ông đã có đóng góp quan trọng đối với sự phát triển của TQM. Đến giữa những năm 60 thì hoạt động kiểm soát chất lượng tổng thể bắt đầu lan rộng ở Nhật Bản - đó là một trong những tiền đề cho việc ra đời của mô hình TQM (Total Quality Management - quản lý chất lượng tổng thể).

Cũng giống như một hệ thống ĐBCL, TQM tập trung vào *năm lĩnh vực*: sứ mạng và chú trọng đến khách hàng; cách tiếp cận các hoạt động có hệ thống; việc phát triển mạnh mẽ nguồn nhân lực; các tư tưởng dài hạn; và sự phục vụ hết mực (Sherr & Lozier, 1991; Lewis & Smith, 1994) [15]. Theo Sherr và Lozier (1991) [16], có năm thành phần chính ảnh hưởng đến việc cải tiến chất lượng ở đại học: sự trung thực, chia sẻ quan điểm, kiên nhẫn, hết lòng làm việc, và lý thuyết TQM. Trong năm thành tố trên, chỉ có cái cuối cùng là có thể dạy và học được, như Sơ đồ 2 dưới đây:



Sơ đồ 2: Mô hình Quản lý Chất lượng Toàn diện (Nguồn: American Society for Quality)

Về mặt lý thuyết, TQM đòi hỏi có sự tham gia của tất cả các bộ phận và nhân viên của một tổ chức. Tuy nhiên, dù TQM được xem là một hệ thống có hiệu quả trong việc ĐBCL trong lĩnh vực kinh doanh thì chỉ có một số nhỏ các trường đại học thông báo là họ suy nghĩ đến khả năng áp dụng TQM trong trường của mình. Điều đó cho thấy rằng phần lớn các trường có vẻ nghi ngờ mức độ hiệu quả của TQM trong lĩnh vực chuyên môn. Đối với những trường nghĩ đến việc áp dụng TQM thì hầu như họ chỉ làm điều này trong các lĩnh vực như quản lý vì chúng giống như quản lý kinh doanh hay trong công nghiệp hơn.

Mô hình TQM là một hệ thống kiểm soát và ĐBCL toàn diện. Trong mô hình này các hoạt động kiểm tra, đánh giá, cải tiến chất lượng được thực hiện liên tục để phát hiện kịp thời sai sót và cải tiến ngay tức thì. Các hoạt động kiểm tra-đánh giá-cải tiến được thực hiện thường xuyên để nâng cao dần chất lượng hoạt động của hệ thống. Quản lý chất lượng toàn diện có mức độ cao nhất trong 03 quy trình quản lý chất lượng. Hiện nay mô hình này ngày càng được các trường đại học tiên tiến trên thế giới sử dụng.

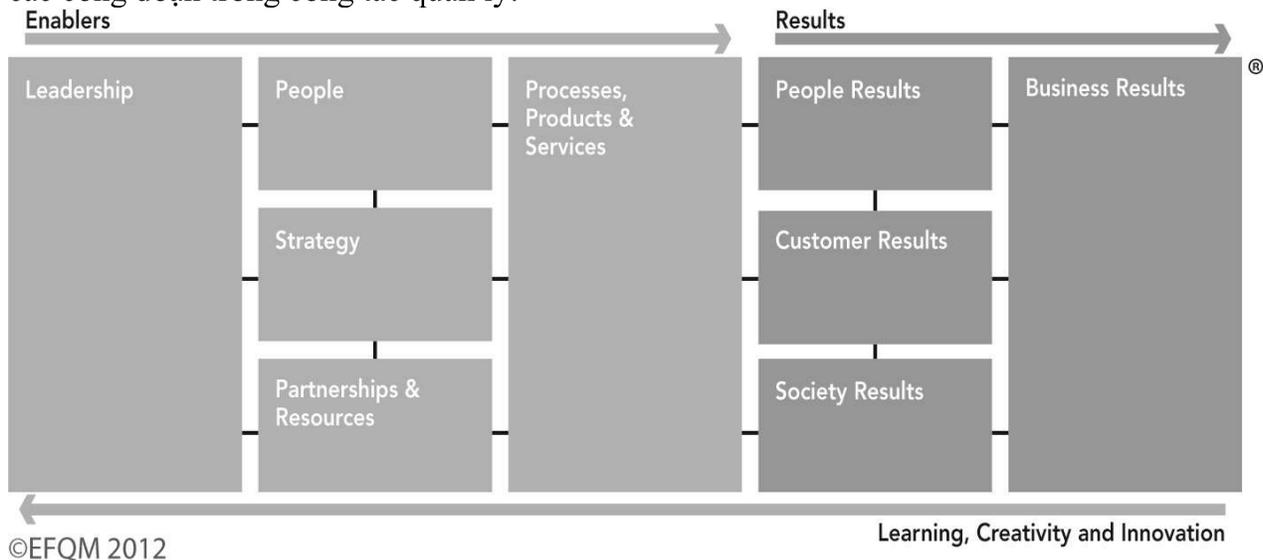
Mô hình TQM - một mô hình cũng có xuất xứ từ thương mại và công nghiệp nhưng khá phù hợp hơn với GDDH. Đặc trưng của mô hình TQM là ở chỗ nó không áp đặt một hệ thống cứng nhắc cho bất kỳ cơ sở đào tạo đại học nào, nó tạo ra một nền “Văn hoá chất lượng” bao trùm lên toàn bộ quá trình đào tạo.

Tóm lại, trong các mô hình quản lý chất lượng GDDH nêu trên, nếu xem “*chất lượng GDDH là sự trùng khớp với mục tiêu*” thì sử dụng mô hình TQM là phù hợp hơn cả. Mô hình này cho phép nghiên cứu đề ra các mục tiêu chiến lược của GDDH trong từng thời kỳ trên cơ sở trình độ phát triển kinh tế- xã hội của đất nước và các chính sách lớn của Chính phủ đối với GDDH. Từ đó tùy thuộc vào nguồn lực hiện có, các nhà quản lý chất lượng GDDH có thể chủ động tác động tới những khâu, những lĩnh vực quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng và từ đó nâng cao dần chất lượng GDDH theo kế hoạch đã đề ra.

### 2.2.3. Mô hình đảm bảo chất lượng EFQM của Châu Âu

Mô hình đảm bảo chất lượng EFQM của Châu Âu (European Foundation for Quality Management - Liên đoàn quản lý chất lượng Châu Âu) được giới thiệu từ đầu năm 1992 và được xem như tiêu chuẩn ứng dụng đánh giá chất lượng Châu Âu.

Mô hình EFQM dựa thiết kế trên cơ sở nguyên lý của mô hình quản lý chất lượng tổng thể TQM. Mô hình được xây dựng dựa theo chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act) (lập kế hoạch, thực hiện, kiểm tra, hành động), chu trình này được gọi là chu trình Shewhart. Mô hình EFQM được thể hiện trong *Sơ đồ 3* dưới đây. Mô hình này thể hiện mối liên hệ của các công đoạn trong công tác quản lý:



*Sơ đồ 3: Mô hình đảm bảo chất lượng EFQM của Châu Âu (Nguồn: European Foundation for Quality Management)*

Mô hình EFQM 2012 là mô hình ưu việt mới nhất của hệ thống EFQM Model được trình bày theo hướng đi của các mũi tên, các mũi tên nhấn mạnh bản chất linh hoạt của mô hình. Chúng chỉ ra những cách thức mới giúp cải thiện việc “vận hành” cũng như cải thiện “kết quả”. Qua quá trình nghiên cứu và tìm hiểu về các mô hình quản lý chất lượng trên thế giới, EFQM 2012 là mô hình cũng được áp dụng ở đa số các trường đại học ở Châu Âu cho việc quản lý chất lượng của các trường đại học. Điểm đặc thù của mô hình này là nó dựa trên nguyên lý mô hình TQM để định ra các tiêu chí và các mức độ của từng tiêu chí để đánh giá mức độ quản lý của một đơn vị. Khi áp dụng mô hình này trường sẽ tìm ra quyết sách ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn phù hợp nhằm phát huy nội lực, tận dụng ngoại lực để có thể vươn lên và sánh vai cùng những trường tiên tiến khác.

EFQM 2012 dựa trên 9 tiêu chí. 5 trong số 9 tiêu chí trên là "người hỗ trợ - nhà trường" (enablers) bao gồm: (1) Sự lãnh đạo vạch ra nội dung để hướng đến - Leadership; (2) Chính sách và Chiến lược hoạt động của nhà trường - Strategy, (3) Quản lý con người - People và (4) Nguồn lực - Partnerships & Resources. Dựa trên các điều kiện đó để đề ra (5) các tiến trình hoạt động và quản lý tiến trình để đạt được kết quả tốt - Process, Products & Services. 4 trong số 9 tiêu chí còn lại là "kết quả" (results) bao gồm kết quả hoạt động được đánh giá dựa vào 3 đối tượng có liên quan đó là: (6) Sự thoả mãn của con người - People Results, (7) Sự thoả mãn của khách hàng - Customer Results, (8) Tác động đến xã hội - Society Results. Và sau cùng là đánh giá chung (9) kết quả hoạt động - Business Results. Tiêu chí "người hỗ trợ" bao gồm công việc của một nhà trường thực hiện trong khi "kết quả" bao gồm thành quả mà tổ chức đạt được. "Kết quả" dựa trên sự trợ giúp của "người hỗ trợ" và phản hồi từ "kết quả" để cải tiến hiệu quả của "người hỗ trợ". Để đạt được kết quả tốt, EFQM 2012 dựa trên khả năng thực hiện nhiệm vụ, mối quan hệ với khách hàng - sinh viên/ phụ huynh, con người và xã hội thông qua việc lãnh đạo, đưa ra các chính sách và chiến lược. Chính sách được phân phối dựa trên các đối tác về nguồn lực và tiến trình. Hơn thế nữa, hướng đi của mũi tên nhấn mạnh đến tính năng động của mô hình. Điều này thể hiện tính sáng tạo và học tập của người học nhằm giúp "người hỗ trợ" cải tiến "kết quả". Trong mô hình trên, ta thấy mỗi ô thể hiện 1 tiêu chí hướng dẫn cách thức tổ chức tiến hành hoạt động để đạt được kết quả tốt nhất. Các tiêu chí về "người hỗ trợ", "kết quả" được bổ sung thông qua quá trình "học tập, sáng tạo và đổi mới" (Learning, Creativity and Innovation).

Tóm lại mô hình EFQM 2012 bao gồm quy hoạch và định ra các mục tiêu, thực hiện các hành động đề ra và đo lường các kết quả của chúng. Các kết quả luôn nhận được góp ý và từng bước được thực hiện để xây dựng các quy quy hoạch và các hoạt động mới thành chu trình khép kín PDCA (Plan-Do-Check-Act) tại các CS GDDH của Châu Âu.

#### **2.2.4. Mô hình đảm bảo chất lượng của Mỹ**

Đảm bảo chất lượng là một quá trình hoạch định có hệ thống dùng để đánh giá chương trình hoặc một trường đại học nhằm xác định chuẩn mực GD. Các trường đại học ở đây chủ yếu kết hợp tự điều chỉnh với sự kiểm định của các tổ chức chuyên môn phi chính phủ (kiểm định các khóa học) và các hiệp hội kiểm định vùng (kiểm định các trường đại học). Việc đánh giá kiểm định của trường đại học tại Mỹ được xem là một trong những bước quan trọng nhất để xác định chất lượng của chương trình học cũng như giá trị của tấm bằng. Các trường đại học và cao đẳng tại Mỹ được phân loại thành 3 loại kiểm định: kiểm định vùng, kiểm định quốc gia và kiểm định chuyên ngành.

Ngoại trừ kiểm định chuyên ngành chỉ tập trung vào một số chương trình chuyên biệt, 2 loại còn lại được xem là 2 loại kiểm định phổ biến nhất. Loại kiểm định của trường sẽ phản ánh các đặc điểm về xu hướng đào tạo, giá trị được công nhận cũng như chất lượng của tấm bằng do trường cấp (2). Để xác định một trường thuộc loại kiểm định nào có thể nhìn vào tổ chức kiểm định trường đó để biết. Mỹ hiện có 6 tổ chức kiểm định vùng và một số các tổ chức kiểm định quốc gia được công nhận, ví dụ như *ABET (Hiệp đồng Kiểm định Kỹ thuật và Công nghệ)*, *AACSB (Hiệp hội phát triển giảng dạy doanh thương bậc đại học)*,... Đây đều là các tổ chức độc lập, được Bộ Giáo dục Mỹ (USDE) và Hội đồng Kiểm định GDDH (CHEA) công nhận. CHEA là tổ chức kiểm định đại học, chúng nhận các tổ chức kiểm định hợp pháp tại Mỹ.

Một số đặc điểm cơ bản ở Mỹ là kiểm định luôn luôn gắn liền với công tác tự đánh giá. Thông qua tự đánh giá, trường được kiểm định cung cấp thông tin và các tài liệu cần thiết cho công tác kiểm định. Về quy trình kiểm định, việc kiểm định luôn gắn liền với đánh giá đồng cấp, tức là những người có cùng chuyên môn tham gia đánh giá. Đối với chuẩn mực

đánh giá thì các chuẩn mực đánh giá ở đây thường mềm dẻo và được biến đổi cho phù hợp với sứ mạng của từng trường.

Đặc điểm quan trọng đối với kiểm định ở Mỹ là mục đích của KĐCL không chỉ đảm bảo trường có trách nhiệm với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT. Về nội dung kiểm định chương trình, ở Mỹ đã xác định việc kiểm định không chỉ tập trung đánh giá các yếu tố đầu vào mà còn chú trọng cả quá trình đào tạo và chất lượng sinh viên tốt nghiệp ra trường.

Tóm lại, hệ thống ĐBCL và KĐCL của Mỹ là hệ thống tự chủ và phản ánh nền văn hóa Mỹ. Mặc dù có nhiều tổ chức thực hiện việc KĐCL, nhưng chỉ có những tổ chức nào đủ tư cách pháp nhân và được công nhận bởi Bộ trưởng Giáo dục Mỹ (USDOE) hoặc bởi Ủy ban Kiểm định giáo dục đại học (CHEA) mới được coi là hợp pháp. KĐCL ở Mỹ thực hiện hai chức năng: Đối với xã hội – Là sự ĐBCL; đối với trường – Cải thiện chất lượng. Những đặc trưng có thể thấy ở KĐCL ở Mỹ là: Phi chính phủ, trung thực và tự nguyện.

### 2.2.5. Mô hình đảm bảo chất lượng AUN

Một trong các biện pháp cơ bản để thúc đẩy GDDH trong khu vực Đông Nam Á là xây dựng Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (ASEAN University Network - AUN), đặc biệt là hệ thống ĐBCL của mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN-QA). Việc xây dựng hệ thống ĐBCL của AUN được khởi xướng từ năm 1998 bởi Chủ tịch đầu tiên của Hội đồng quản trị AUN (AUN-BOT) là giáo sư, tiến sĩ Vanchai Sirichana. Từ khi thành lập, AUN có 13 thành viên là các trường hàng đầu của 10 nước trong khu vực; đến nay đã có 30 trường thành viên (Trong đó Việt Nam có Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh và gần đây vừa kết nạp thêm Đại học Cần Thơ). Cuộc họp lần thứ IV của Hội đồng quản trị AUN tổ chức tháng 6/1998 đã đánh giá hệ thống ĐBCL của AUN là vấn đề quan trọng hàng đầu cần ưu tiên phát triển. Để thực hiện cam kết này, Hội đồng quản trị AUN đã coi năm 1999 là năm chất lượng giáo dục của AUN và thành lập một nhóm đặc trách của Mạng lưới. Nhóm đặc trách này bao gồm các cán bộ nòng cốt quản lý chất lượng tại các trường đại học thành viên. Hệ thống ĐBCL của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á có mục đích xây dựng một bộ tiêu chuẩn chất lượng chung thông qua việc chia sẻ kinh nghiệm và các điển hình tốt. AUN công nhận tầm quan trọng về chất lượng trong GDDH và nhu cầu để phát triển một hệ thống ĐBCL chuẩn để phát triển những tiêu chuẩn học thuật và nâng cao CLGD, nghiên cứu và dịch vụ giữa những trường thành viên AUN. Vào năm 1998, nhu cầu này hướng đến sự phát triển của mô hình AUN-QA. Vào thập kỷ trước, AUN -QA đã được khuyến khích, phát triển và tiến hành ĐBCL dựa trên quy trình kinh nghiệm nơi mà các hoạt động đảm bảo chất lượng được chia sẻ, kiểm tra, đánh giá và cải tiến liên tục.

Mô hình ĐBCL của AUN-QA bao gồm các khía cạnh liên quan đến chiến lược, hệ thống và chiến thuật và phụ thuộc vào cả ĐBCL bên trong và ĐBCL bên ngoài trong đó có KĐCL như mô hình dưới đây (Theo ASEAN University Network, 2015):



Sơ đồ 4: Mô hình ĐBCL của AUN -QA 2015 (Version No.3)

Trong GDĐH, kiểm định là quá trình đánh giá chất lượng từ bên ngoài theo các tiêu chuẩn và tiêu chí xác định trước nhằm ĐBCL, cải tiến chất lượng và cấp giấy chứng nhận hoặc công nhận chất lượng cho cơ sở GD (trường đại học, cao đẳng) hoặc chương trình GD. Mô hình ĐBCL của AUN - QA được áp dụng cho các trường đại học của ASEAN và thống nhất giữa khung đảm bảo chất lượng vùng và quốc tế.

### 3. KẾT LUẬN

Cũng như nhiều nước khác ở trên thế giới, Việt Nam cũng cần có mô hình đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục vì sự phát triển bền vững có căn cứ cũng như tác động tích cực đến việc duy trì và không ngừng nâng cao các chuẩn mực GD, tạo sự minh bạch về hiện trạng GD, tạo sự tin tưởng lẫn nhau trong hợp tác về GD giữa các đối tác quốc tế.

Sau khoảng mười năm hình thành và phát triển, mô hình ĐBCL các CS GDĐH của Việt Nam nhìn chung được xây dựng trên cơ sở học tập kinh nghiệm và tham khảo mô hình của nhiều nước trên thế giới có kinh nghiệm triển khai các hoạt động này như là mô hình ĐBCL của Mỹ và của các nước châu Âu. Ngoài ra, mô hình đảm bảo CLGD của Việt Nam cũng chịu ảnh hưởng của các nước trong khu vực châu Á - Thái Bình Dương do có nhiều nét tương đồng trong văn hóa và như vậy sẽ thuận lợi trong việc hợp tác cùng phát triển cũng như trao đổi kinh nghiệm thực tiễn về lĩnh vực này. Những ảnh hưởng của mô hình ĐBCL của các nước khác đến mô hình ĐBCL của Việt Nam chủ yếu thông qua sự hợp tác song phương và sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế, đặc biệt là Ngân hàng thế giới, Ngân hàng phát triển châu Á, UNESCO, Mạng lưới quốc tế các tổ chức đảm bảo CLGD đại học (INQAAHE), Mạng lưới chất lượng châu Á - Thái Bình Dương (APQN), Mạng lưới đảm bảo chất lượng ASEAN (AQAN), SEAMEO và của một số nước khác như Australia, Hà Lan...

Trong quá trình tiếp cận với nhiều mô hình đảm bảo và kiểm định chất lượng trên thế giới cũng như khu vực, mô hình đảm bảo CLGD của Việt Nam đang từng bước được ổn định, phù hợp với các mô hình ĐBCL của nhiều nước khác, nhất là mô hình của châu Âu, châu Á – Thái Bình Dương, AUN - những mô hình được tiếp tục phát triển trên mô hình chung của châu Âu và Mỹ. Tuy nhiên để mô hình đảm bảo CLGD của Việt Nam có thể phát triển một cách bền vững thì cần phải:

1) Nỗ lực xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong các cơ sở GD để từng bước hình thành văn hóa chất lượng bên trong các cơ sở GD đó với mục đích làm cho mọi thành viên của nhà trường đều hiểu, quan tâm và mong muốn cải tiến CLGD.

2) Tăng cường các hoạt động đánh giá chất lượng giảng dạy, đánh giá chương trình, kiểm toán nội bộ và ngày một mở rộng quy mô áp dụng. Công tác tự đánh giá được chú trọng như một công cụ để cải tiến CLGD.

3) Tăng cường tính tự chủ cho các Trung tâm KĐCL giáo dục nhằm đảm bảo tính khách quan trong đánh giá, qua đó thì CLGD của các cơ sở giáo dục đại học mới có thể đáp ứng được với các chuẩn mực quốc tế và khu vực, đồng thời tăng cường năng lực cho các chuyên gia ở trong nước vì đánh giá ngoài là một cách phản ánh khách quan tình trạng của các cơ sở giáo dục đại học từ các góc độ bên ngoài.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Friedman, T. L. (2005), *The world is flat: A brief history of the twenty-first century*, Farrar, Straus and Giroux.
2. Phạm Đỗ Nhật Tiến (2012), “Việt Nam trước yêu cầu hội nhập giáo dục: một chiến lược hai kịch bản”, *Tạp chí Khoa học Giáo dục*, số 46 tr: 1 - 5.
3. Deming, W. E. (1986), *Out of the Crisis*, MIT Center for Advanced Engineering Study.

4. Juran, J. M. (1988), *Juran on Planning for Quality*, Free Press.
5. Juran, J. M. (1989), *Juran's Quality Handbook*, McGraw-Hill.
6. Crosby, P. B. (1979), *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*, McGraw-Hill.
7. Nguyễn Quang Giao (2010), “Đảm bảo chất lượng trong Giáo dục Đại học”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Đà Nẵng*, số 4 (39), tr 64 - 68.
8. Ellis, R. (Ed.). (1993), *Quality Assurance for University Teaching*, London: Open University.
9. Freeman, R (1994), *Quality Assurance in Training and Education*, London: Kogan Page.
10. Piper, W. (1993), *Quality Assurance in Higher Education*, Open University Press.
11. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
12. Phạm Xuân Thanh (2012), “Thực tiễn kiểm định chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam và từng bước hội nhập quốc tế”, Kỷ yếu Hội thảo *Kiểm định giáo dục đại học theo tiêu chuẩn Mỹ; Tự đánh giá chương trình; Kết quả tư vấn về kiểm định giáo dục đại học cho Việt nam*, Bộ Giáo dục và Đào tạo.
13. Nguyễn Kim Dung (2009), “Các thành tố quan trọng trong thiết lập hệ thống đảm bảo chất lượng đại học”, Kỷ yếu Hội thảo *Tự đánh giá trong kiểm định chất lượng giáo dục*, Bộ Giáo dục và Đào tạo.
14. Russo, R. C.W. (1995), *Capturing value for training with iso 9000*, A Wiley Company, USA.
15. Lewis, R. G., & Smith, D. H. (1994), *Total quality in higher education*, Florida: St. Lucie Press, USA.
16. Sherr, L., and Lozier, G. (1991), “Total quality management in higher education”, *New Directions for Institutional Research*, Louisville, KY: Association for Institutional Research.
17. EFQM model (2016), Truy nhập từ <http://www.efqm.org/>, ngày 3 tháng 5 năm 2025.
18. ASQ (2016), *Quality Models and Theories*, Truy nhập từ <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>, ngày 3 tháng 5 năm 2025.
19. AUN-QA (2015), *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level* (Version No.3), ASEAN University Network.
20. Lawrence A. Sherr, G. Gregory Lozier. (1991), *Total quality management in higher education*, A Wiley Company, USA.

### **QUALITY ASSURANCE MODELS IN HIGHER EDUCATION: THE EVOLUTION AND THE OPPORTUNITY OF INTERNATIONAL INTEGRATION FOR VIETNAM**

**Abstract:** *The article focuses on introducing and analyzing prominent quality assurance (QA) models in higher education in the world in general and in Vietnam in particular. By investigating and making comparison among QA models such as ISO 9000, Total Quality Management (TQM), EFQM, etc. and international quality assurance agencies, the author pointed out their characteristics, structures, and operations, thereby drawing valuable lessons for quality assurance in higher educational system in Vietnam. The article also emphasizes the role of key components that constitute a comprehensive QA system including internal quality assurance, external quality assurance, and independent accreditation bodies. Based on the assessment of current implementation of QA in higher education institutions in Vietnam, the paper proposed a number of solutions to enhance the quality and promote the stable development of QA activities. These solutions include: Building a culture of QA within universities, strengthening self-assessment and external accreditation practices, and enhancing the capacity and independence of domestic accreditation agencies to approach regional and international standards.*

**Keywords:** *Accreditation, higher education, internal quality assurance, quality assurance models, Vietnam.*