

Một số mô hình về hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học

Nguyễn Thị Bích Thủy*, Trần Lục Thành**

**Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh

**Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương tại Thành phố Hồ Chí Minh

Received: 10/7/2024; Accepted: 16/7/2024; Published: 2/8/2024

Abstract: Internal quality assurance (IQA) is undertaken by the training product supplier (School, Faculty). External quality assurance (EQA) is provided by a unit authorized and appointed by the competent authority, or established and selected by the training units themselves. Both internal quality assurance and external quality assurance share the same goal of quality assurance, and share the view that quality assessment should be evidence-based with the support of A comprehensive, objective, multi-dimensional and continuously updated information collection system. The internal quality assurance system is a decisive factor for the success of quality assurance within the institution.

Keywords: Model, system, quality assurance, internal quality assurance

1. Đặt vấn đề

Đảm bảo chất lượng bên trong là vấn đề trọng điểm và luôn nhận được sự quan tâm của hệ thống giáo dục đại học. Để một cơ sở giáo dục được công nhận đảm bảo chất lượng cần có sự chuẩn bị chặt chẽ của khâu đảm bảo chất lượng bên trong, kết hợp hài hòa với yêu cầu của đảm bảo chất lượng bên ngoài thông qua công tác kiểm định chất lượng.

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) bên trong do chính đơn vị cung cấp sản phẩm đào tạo (Trường, Khoa) đảm nhiệm. Đảm bảo chất lượng bên ngoài do một đơn vị được cơ quan có thẩm quyền ủy nhiệm và chỉ định, hoặc do các đơn vị đào tạo tự thiết lập và lựa chọn. Cả đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài đều có chung một mục tiêu là đảm bảo chất lượng, và cùng chia sẻ quan điểm là đánh giá chất lượng phải dựa trên minh chứng với sự hỗ trợ của một hệ thống thu thập thông tin khách quan, đa chiều, toàn diện và liên tục được cập nhật. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo chất lượng trong Nhà trường.

2. Nội dung nghiên cứu

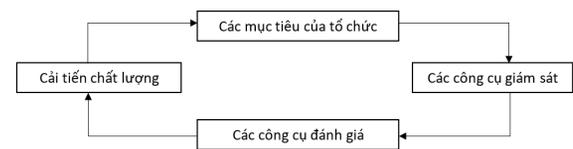
2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học

Martin và Stella (2007), đảm bảo chất lượng bên trong là “các chính sách và cơ chế được thực hiện trong trường đại học hoặc chương trình đào tạo để đảm bảo rằng nó được thực hiện các mục đích riêng của mình và đáp ứng các tiêu chuẩn áp dụng cho giáo dục đại học nói chung hoặc các tiêu chuẩn nghề

ng nghiệp”. Khái niệm này nhấn mạnh rằng một trường đại học phải thực hiện các chính sách và cơ chế về chất lượng để đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng áp dụng trong giáo dục đại học hoặc theo yêu cầu của các tiêu chuẩn nghề nghiệp.

Theo DAAD (2010), đảm bảo chất lượng bên trong là toàn bộ hệ thống, nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và nâng cao chất lượng các tiêu chuẩn giảng dạy, học tập, nghiên cứu và dịch vụ cho cộng đồng.

Vroeijstijin (1995) cho rằng 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 tròn Deming, đó là: Vạch kế hoạch; Thực hiện; Kiểm tra và Hành động (P-D-C-A).



Hình 2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

Nguồn: Vroeijstijin (1995)

Như vậy, có thể thấy các quan điểm nghiên cứu đều cho rằng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là tổng thể tài nguyên, nguồn lực nội bộ của một cơ sở giáo dục đại học từ con người, cơ sở vật chất đến các chính sách đảm bảo chất lượng nội bộ, thực hiện

nhiệm vụ quan trọng là đảm bảo chất lượng cho cơ sở giáo dục đại học.

2.2. Một số mô hình về hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học

2.2.1. Mô hình của Hiệp hội các trường đại học Châu Âu (ENQA)

Liên đoàn quản lý chất lượng Châu Âu đã giới thiệu mô hình đảm bảo chất lượng EFQM (European Foundation for Quality Management) từ năm 1992 và hiện nay vẫn được coi là một tiêu chuẩn ứng dụng đánh giá chất lượng giáo dục tại các trường đại học ở Châu Âu.

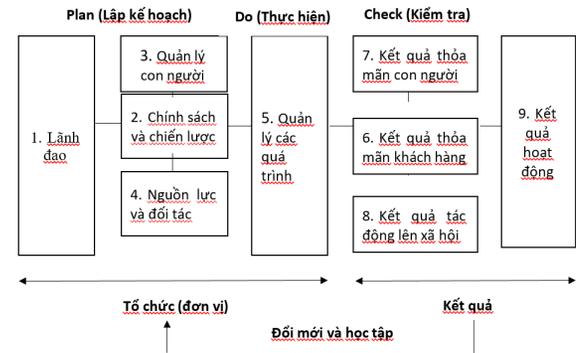
Mô hình đảm bảo chất lượng EFQM được thiết kế trên cơ sở nguyên lý của mô hình quản lý chất lượng tổng thể TQM. Mô hình được xây dựng dựa theo chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act) (Lập kế hoạch – Thực hiện – Ra soát, đánh giá – Cải tiến) và chu trình này được gọi là Chu trình Shewhart. Điểm đặc thù của mô hình này là 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 duy trì, cải tiến chất lượng đào tạo của nhà trường.

Theo Đào Văn Khanh (2004), mô hình đảm bảo chất lượng EFQM 2012 dựa trên 9 tiêu chí. 5 trong số 9 tiêu chí trên là “người hỗ trợ – nhà trường” bao gồm: (1) Sự lãnh đạo vạch ra nội dung để hướng đến; (2) Chính sách và Chiến lược hoạt động của nhà trường, (3) Quản lý con người và (4) Nguồn lực.

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. 4 trong số 9 tiêu chí còn lại là “kết quả” 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, (7) Sự thoả mãn của khách hàng, (8) Tác động đến xã hội. Và sau cùng là đánh giá chung (9) kết quả hoạt động. 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”.



Nguồn: Đào Văn Khanh (2004)

Hình 2.2. Phương pháp nâng cao chất lượng đào tạo đại học dựa trên mô hình EFQM (1999)

2.2.2. Mô hình ở Châu Á – Thái Bình Dương (APQN)

Theo Lê Văn Hào (2009), Mạng lưới đảm bảo chất lượng Châu Á – Thái Bình Dương có nguyên tắc đảm bảo chất lượng trọng tâm đó là đảm bảo chất lượng bên trong theo Nguyên tắc Chiba. Nguyên tắc đảm bảo chất lượng bên trong đề ra bao gồm 7 nội dung chính:

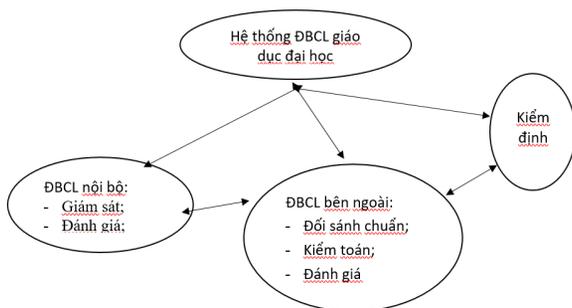
- Xây dựng và phát triển nếp văn hóa đảm bảo chất lượng trong toàn trường;
- Đảm bảo chất lượng được thể hiện trong những mục tiêu hoạt động của nhà trường;
- Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cùng các chính sách và qui trình hoạt động;
- Tổ chức xét duyệt và định kỳ rà soát các chương trình đào tạo và việc cấp văn bằng, chứng chỉ;
- Xây dựng và triển khai chiến lược phát triển chất lượng toàn diện;
- Chất lượng của đội ngũ giảng dạy và nghiên cứu được duy trì và phát triển;- Công khai các thông tin về nhà trường, về các chương trình đào tạo, văn bằng chứng chỉ được cấp và những thành tựu của nhà trường. Trong đó, chu trình phát triển giá trị (Value-creation Cycle) được áp dụng để kiểm soát và đảm bảo chất lượng bên trong.

Theo mô hình này, trường đại học cũng là một doanh nghiệp cung ứng sản phẩm mang tính đặc thù, cho nhiều đối tượng với nhu cầu khác nhau và có sự thay đổi theo từng thời kỳ, giai đoạn hoặc theo mục tiêu phát triển của nhà trường. Mỗi một sản phẩm có mối quan hệ chặt chẽ với các hoạt động đảm bảo chất lượng chính trong nhà trường.

2.2.3. Mô hình của Hiệp hội các trường Đại học Đông Nam Á (AUN-QA)

Hiệp hội các trường đại học Đông Nam Á đã xây dựng bộ quy tắc và hướng dẫn cụ thể cho hoạt động đảm bảo chất lượng nói chung cũng như hoạt động IQA trong các trường đại học của khu vực nói riêng. Bộ Giáo dục và đào tạo Việt Nam và các trường đại học tại Việt Nam hiện nay đều đang tiến hành triển khai xây dựng IQA theo hướng dẫn và tiêu chuẩn của AUN. Theo quan điểm của AUN, đánh giá là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình đảm bảo chất lượng bên trong, thường được gọi là tự đánh giá, có thể do chính cơ sở giáo dục đại học thực hiện hoặc một tổ chức chuyên kiểm định chất lượng bên ngoài công nhận. Cũng theo Vroeijenstijn (1995), việc tự đánh giá nên được lập thành Báo cáo 5 năm 1 lần, đây sẽ là công tác chuẩn bị và cung cấp thông tin cơ bản cho các chuyên gia của tổ chức kiểm định bên ngoài, đồng thời, cũng là một phần của quy trình kiểm định chất lượng nội bộ. Ngoài ra, bên cạnh việc tự đánh giá quy trình đào tạo, chương trình đào tạo, việc đánh giá còn bao gồm đánh giá sinh viên, đánh giá khóa học và đánh giá chương trình giảng dạy. Như vậy, quá trình đảm bảo chất lượng bên trong theo tiêu chuẩn AUN gồm: tự đánh giá, ra quyết định, lập kế hoạch chất lượng, thực hiện và kiểm tra, cải tiến và chuẩn bị cho những đánh giá tiếp theo.

Mô hình của AUN-QA cho biết những công cụ đánh giá đảm bảo chất lượng bên trong là: các công cụ giám sát; các công cụ đánh giá; các quy trình đảm bảo chất lượng cho các hoạt động cụ thể; các quy trình đảm bảo chất lượng cụ thể theo tiêu chuẩn AUN. Các công cụ này có tác dụng là các tiêu chí đánh giá chất lượng một cách cụ thể và trung thực. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng theo AUN-QA đưa ra là:

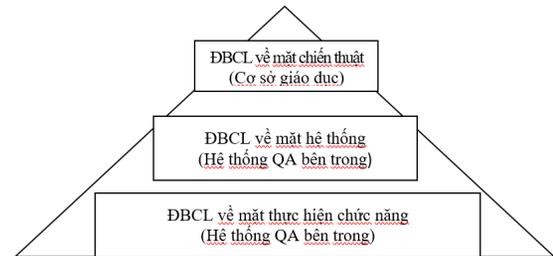


Nguồn: Vroeijenstijn (1995)

Hình 2.3. Mô hình ĐBCL của AUN-QA

Mô hình cho biết vị trí của IQA trong hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, là một thành tố quan

trọng cấu thành nên hệ thống đảm bảo chất lượng và cũng là bộ phận đầu tiên, nền tảng để thực hiện những hoạt động khác trong quá trình đảm bảo chất lượng là đảm bảo chất lượng ngoài và kiểm định. Ngoài ra, AUN-QA cũng đưa ra khung đảm bảo chất lượng cho cơ sở giáo dục đại học như sau:



Nguồn: Johnson (2016)

Hình 2.4. Khung ĐBCL cấp CSGDDH của AUN-QA

Có thể thấy IQA thuộc hệ thống QA bên trong của cơ sở đào tạo, được xác lập và hoạt động trên cơ sở chiến lược đảm bảo chất lượng nhằm đáp ứng những mục tiêu và chuẩn mực mà cơ sở đào tạo xác định, tiến tới đạt được một nền giáo dục tiên tiến.

3. Kết luận

Hiện nay các trường đại học đều có xu hướng lựa chọn cho mình những chuẩn mực riêng về ĐBCL theo một số xu hướng đã được đề cập để tiếp tục phát triển hoàn thiện phù hợp với xu thế và nội lực của chính trường mình. Trong đó chuẩn AUN-QA là sự lựa chọn của các trường vì tính ưu việt của nó nhằm hướng đến mục tiêu là nâng cao sự tin tưởng lẫn nhau về chất lượng đào tạo giữa các trường trong khu vực cũng như đối với các trường đại học trên thế giới.

Tài liệu tham khảo

1. Education, E. A. f. Q. A. i. H. (2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (3 ed.). Helsinki, Finland: European Association for Quality Assurance in Higher Education.

2. Lê Văn Hào (2009), Chu trình phát triển giá trị: một công cụ thực hiện năm bảo chất lượng bên trong cho trường đại học. *Kỷ yếu Hội thảo quốc tế "Xây dựng thương hiệu trong giáo dục đại học: Kinh nghiệm thực tiễn trong bối cảnh toàn cầu hóa"* (Tổ chức bởi SEAMEO). Nha Trang, 10-13/8/2009

3. Đào Văn Khanh (2004), Quản lý chất lượng ở trường Đại học, ISO hay EFQM?, *Tạp chí Khoa học, Đại học Cần Thơ*, trang 172-178

4. Johnson, O.C.B., 2016. Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level. Version 2.0