

Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong xuất sắc - Kinh nghiệm quốc tế và đề xuất cho Việt Nam

Phạm Thị Tuyết Nhung¹, Hoàng Thúy Nga²,
Nguyễn Thị Thu Thủy³

¹ Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Huế
57 Nguyễn Khoa Chiêm, thành phố Huế,
tỉnh Thừa Thiên Huế, Việt Nam
Email: pttnhung.hufl@hueuni.edu.vn

² Email: htnga@moet.gov.vn

³ Email: nttthuy@moet.gov.vn

Bộ Giáo dục và Đào tạo
35 Đại Cồ Việt, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

TÓM TẮT: Giáo dục đại học Việt Nam đã xây dựng một hệ thống bảo đảm chất lượng với ba thành phần chính: Bảo đảm chất lượng bên ngoài (EQA), bảo đảm chất lượng bên trong (IQA) và các cơ quan bảo đảm chất lượng (QA). Để công tác kiểm định chất lượng thực hiện tốt, các trường đại học đều xây dựng mô hình bảo đảm chất lượng bên trong theo các hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tiêu chí kiểm định định hướng Đông Nam Á (AUN). Để quá trình thực hiện bảo đảm chất lượng bên trong trở nên thực chất hơn, kinh nghiệm quốc tế thường tích hợp các thực hành tốt vào mô hình bảo đảm chất lượng bên trong. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong theo định hướng AUN chỉ đưa ra các bước cơ bản và có các thông tin cơ bản về quá trình đánh giá và thực hiện nhưng chưa thể hiện được các thực hành tốt trong mô hình. Bài viết phân tích mô hình bảo đảm chất lượng xuất sắc của Hoa Kỳ và đưa ra các đề xuất để các trường đại học Việt Nam có thể tích hợp các thực hành tốt vào mô hình hiện tại, hỗ trợ quá trình thực hiện bảo đảm chất lượng bên trong thực chất và có tác động trực tiếp đến quá trình cải tiến chất lượng của trường đại học.

TỪ KHÓA: Xuất sắc trong bảo đảm chất lượng bên trong; giáo dục đại học; cải tiến chất lượng liên tục.

→ Nhận bài 01/02/2021 → Nhận bài đã chỉnh sửa 28/02/2021 → Duyệt đăng 25/3/2021.

1. Đặt vấn đề

Giáo dục (GD) đại học (ĐH) Việt Nam đã xây dựng một hệ thống bảo đảm chất lượng (BĐCL) với ba thành phần chính: BĐCL bên ngoài (EQA), BĐCL bên trong (IQA) và các cơ quan BĐCL (QA). Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật GD ĐH đã quy định đối với một chương trình đào tạo (CTĐT) khi mở mới như sau: “*Trước khi khóa đầu tiên tốt nghiệp, CTĐT phải được đánh giá chất lượng, ngay sau khi khóa đầu tiên tốt nghiệp, CTĐT phải được kiểm định theo quy định của Luật này. Trường hợp không thực hiện đánh giá, kiểm định hoặc kết quả đánh giá, kiểm định không đạt yêu cầu, cơ sở GD ĐH phải có trách nhiệm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, bảo đảm chuẩn đầu ra của CTĐT, bảo đảm quyền lợi cho người học, không được tiếp tục tuyển sinh ngành đào tạo đó cho đến khi đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng*”. Điều này cho thấy, với kiểm định chương trình (CT), điều quan trọng nhất không chỉ có giấy chứng nhận đạt được chuẩn các tiêu chí kiểm định CT mà quan trọng hơn là hỗ trợ các CTĐT liên tục cải tiến chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng được nhu cầu của xã hội. Trong khi đó, việc đánh giá, cải tiến chất lượng CTĐT là một thành tố trong chu trình phát triển CTĐT gắn liền với quá trình đảm bảo chất lượng bên trong đối với CTĐT. Hiện nay, các hoạt động BĐCL bên trong đều nhằm để đáp ứng các yêu

cầu của BĐCL bên ngoài hay là kiểm định chất lượng. Để đáp ứng tốt các yêu cầu của các bên liên quan nhằm cung cấp các minh chứng trong việc kiểm soát, quản lý và nâng cao chất lượng đào tạo, hầu hết các trường ĐH đã thành lập một đơn vị chuyên trách về BĐCL. Chức năng nhiệm vụ chính của phòng này là triển khai các hoạt động tự đánh giá, khảo thí và các hoạt động khảo sát để cung cấp thông tin cho các bên liên quan để ra các quyết định. Vì vậy, để chuẩn bị cho kiểm định, các cơ sở GD ĐH đều xây dựng cho mình một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong hiệu quả và bền vững để các CTĐT và các hoạt động hỗ trợ CTĐT của trường luôn được xây dựng và vận hành đảm bảo chất lượng đào tạo. Để vận hành hệ thống BĐCL bên trong hiệu quả và có tác động tích cực đến quá trình cải tiến chất lượng liên tục, hệ thống BĐCL bên trong cần phải tích hợp được các thực hành tốt (good practices) để thực hiện một cách hiệu quả. Bài báo trình bày kinh nghiệm quốc tế về mô hình BĐCL xuất sắc, mô hình BĐCL bên trong của các trường ĐH Việt Nam, từ đó đưa ra một số đề xuất hỗ trợ các trường ĐH áp dụng được các thực hành tốt vào mô hình BĐCL bên trong hiện nay.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Định nghĩa về mô hình đảm bảo chất lượng bên trong

BĐCL bên trong là những hoạt động bên trong cơ sở

GD để giám sát, đánh giá và cải thiện chất lượng GD ĐH (Martin, 2008) [1]; AUN-QA, 2016) [2]. Từ định nghĩa này, BĐCL bên trong mang tính ngữ cảnh rất cao và có thể khác nhau giữa các tổ chức, quốc gia và ngành học (Martin, 2018) [1]. UNESCO đã thực hiện một cuộc khảo sát quốc tế về BĐCL bên trong và khoảng 80% người tham gia trả lời rằng, mục đích của BĐCL bên trong là để đánh giá hiệu quả của các trường, việc học, cải thiện hoạt động học tập, cải thiện quản lý, phân bổ nguồn lực công bằng, tuân thủ các tiêu chuẩn bên ngoài, trách nhiệm giải trình với chính phủ và xã hội (Martin, 2018) [1]. Phát hiện này phù hợp với định nghĩa chung của quy trình BĐCL bên trong. Ở Hoa Kỳ, các tổ chức GD ĐH được yêu cầu tiến hành đánh giá để cung cấp bằng chứng chịu trách nhiệm về việc học của SV cho các bên liên quan. Thuật ngữ đánh giá về điểm số ở Hoa Kỳ tương tự như BĐCL (Fuller, Henderson & Bustamante, 2015) [3]. Thành phần quan trọng nhất của quy trình BĐCL bên trong là sử dụng kết quả đánh giá BĐCL để phân bổ nguồn lực nhằm cải thiện chất lượng. Đây được xem là mục đích về tiêu chí tính hiệu quả của toàn trường (Institutional Effectiveness), một tiêu chuẩn bắt buộc trong tất cả trung tâm kiểm định chất lượng khu vực của Hoa Kỳ.

2.2. Lợi ích từ bảo đảm chất lượng bên trong

Hệ thống BĐCL bên trong cung cấp cải tiến chất lượng cho các tổ chức GD ĐH (Cardoso et al, 2019) [4]. Nghiên cứu quốc tế về BĐCL bên trong (Martin, 2018) [1] chỉ ra rằng, BĐCL bên trong có thể trả lời các câu hỏi thường gặp liên quan đến việc liệu các CT học tập có thể cung cấp cho SV những kỹ năng phù hợp với thị trường lao động hay không. Do đó, hầu hết các trường đã sử dụng BĐCL bên trong cho việc làm, việc dạy và học để thu hẹp khoảng cách. Đánh giá khóa học, các khảo sát sự hài lòng của SV giúp các CT hiểu về nhận thức của SV về các vấn đề dạy và học để cải thiện điều kiện học tập (IIEP, 2017) [5]. BĐCL bên trong CTĐT là một công cụ hiệu quả để cải thiện nội dung học tập trong một CT cụ thể vì nó thường kiểm tra mức độ phù hợp và đáp ứng của CT với nhu cầu của SV và nhà tuyển dụng cũng như tiến bộ công nghệ và xu hướng quốc gia và toàn cầu. Nghiên cứu theo dõi SV tốt nghiệp, khảo sát nhà tuyển dụng và phân tích thị trường việc làm là các công cụ việc làm mà các CT có thể đưa vào các tiêu chí đánh giá CT để tạo điều kiện cơ hội việc làm cho SV tốt nghiệp.

Khảo sát đội ngũ lãnh đạo phụ trách đào tạo tại Hoa Kỳ cho biết rằng, ở cấp độ khóa học và CT, lợi ích chung của kết quả ĐBCL bên trong là loại bỏ các khóa học dư thừa, sắp xếp trình tự khóa học và tích hợp thêm các cơ hội học tập vào các khóa học. Ở cấp độ cơ sở GD, các cơ sở chủ yếu thực hiện thay đổi chính sách liên quan đến ĐBCL bên trong, quy trình xem xét CTĐT, sửa đổi quy

trình tư vấn và cải cách CT GD đại cương (Jankowski et al, 2018) [6]. Những phát hiện trong nghiên cứu của Hoa Kỳ có một số điểm tương đồng với UNESCO rằng, quy trình ĐBCL bên trong không chỉ cải thiện chất lượng của các CTĐT mà còn cải thiện các quy trình quản lý sẽ có tác động đến việc học của SV. Các nghiên cứu này cũng xác nhận rằng, các trường có thể sử dụng kết quả ĐBCL bên trong để cung cấp thông tin đáng tin cậy cho các bên liên quan bên trong và bên ngoài, đặc biệt là các cơ quan kiểm định, một động lực chính cho các trường để cải thiện quy trình ĐBCL bên trong (Cardoso et al., 2019 [7], Đỗ, 2018 [8]; Nguyễn, 2017 [9]).

2.3. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong xuất sắc của Hoa Kỳ

2.3.1. Giới thiệu về mô hình bảo đảm chất lượng xuất sắc của NILOA Hoa Kỳ

Viện quốc gia về đánh giá chuẩn đầu ra quá trình học tập (NILOA) thành lập vào năm 2008 được quỹ Teagle và doanh nghiệp Carnegie New York và Lumina tài trợ nhằm hỗ trợ các trường ĐH và các CTĐT thu thập và sử dụng kết quả chuẩn đầu ra hiệu quả nhằm minh bạch chất lượng đào tạo cho các bên liên quan. NILOA đã tạo ra một website để hỗ trợ về chuyên môn cho các trường ĐH. Trong số các hoạt động hỗ trợ xây dựng văn hóa ĐBCL bên trong, NILOA đã xây dựng mô hình ĐBCL bên trong xuất sắc nhằm hỗ trợ các trường ĐH cải tiến quy trình ĐBCL bên trong, đồng thời hướng đến vinh danh các trường có mô hình ĐBCL bên trong đạt theo tiêu chí xuất sắc NILOA đề ra. Mô hình ĐBCL bên trong xuất sắc có 8 tiêu chí chính như sau: 1/ Sự tham gia các bên liên quan vào hoạt động ĐBCL bên trong; 2/ Công bố về chuẩn đầu ra SV; 3/ Kế hoạch đánh giá các hoạt động ĐBCL bên trong; 4/ Nguồn lực để đánh giá các hoạt động ĐBCL bên trong; 5/ Các hoạt động ĐBCL bên trong hiện tại của trường ĐH; 6/ Minh bạch kết quả đánh giá các hoạt động ĐBCL đào tạo; 7/ Minh chứng sử dụng kết quả đánh giá các hoạt động ĐBCL bên trong; 8/ Kế hoạch tự đánh giá và cải tiến. Mỗi tiêu chí đều có các yêu cầu cụ thể để các trường ĐH có thể tham chiếu và tích hợp vào mô hình ĐBCL hiện tại để đạt được yêu cầu của mô hình xuất sắc.

Sự tham gia các bên liên quan vào hoạt động ĐBCL bên trong

ĐBCL bên trong là một quá trình tổng hợp, có sự tham gia của những người ra quyết định từ tất cả các lĩnh vực của tổ chức. Để đạt được mức xuất sắc, các nhóm hội đồng tại một trường ĐH phải chịu trách nhiệm, toàn bộ hoặc một phần về sự đóng góp, tham gia, giám sát và/hoặc sử dụng dữ liệu và báo cáo các hoạt động ĐBCL bên trong. Hoạt động ĐBCL bên trong do một phòng ban chuyên trách chịu trách nhiệm triển khai và quản lý đánh giá việc thực hiện nhưng lãnh đạo các cấp, các phòng ban liên quan cũng như các hội đồng trường đều phải

biết thông tin về BĐCL bên trong đồng thời sử dụng nó để đưa ra các quyết định cải tiến. Minh chứng tham gia đầy đủ của các bên liên quan tại các trường ĐH cũng như bên ngoài bao gồm: 1/ Lãnh đạo hành chính cấp cao; 2/ Nhân sự hội đồng nhiệm giám sát các hoạt động đánh giá trường và CT (bao gồm đào tạo và công tác SV); 3/ Nhân sự chịu trách nhiệm giám sát các hoạt động kiểm định cơ sở và CTĐT; 4/ Giảng viên biên chế và hợp đồng từ các khoa khác nhau và/hoặc đại diện cho các cơ quan chủ quản của khoa; 5/ Nhân viên hỗ trợ SV, chẳng hạn như cố vấn học tập và nghề nghiệp, nhân viên phục vụ SV và thư viện; 6/ SV từ nhiều chuyên ngành và năm khác nhau và/hoặc đại diện các cơ quan quản lý SV; 7/ Đại diện từ cộng đồng hoặc các bên liên quan bên ngoài có thể tham gia vào tuyên bố chuẩn đầu ra SV; 8/ Cựu SV từ nhiều chuyên ngành và năm khác nhau, và/hoặc đại diện cho một nhóm cựu SV rộng rãi/tổ chức; 9/ Người sử dụng lao động và/hoặc đại diện doanh nghiệp từ cộng đồng; 10/ Các cơ sở thường nhận SV đã hoàn thành các môn học tại cơ sở khác; 11/ Các tổ chức dựa vào cộng đồng và/hoặc các đối tác cộng đồng; 12/ Thành viên của cơ quan giám sát thể chế hoặc cơ quan quản lý.

Công bố về chuẩn đầu ra SV

Chuẩn đầu ra SV nêu rõ kiến thức, kỹ năng, thái độ, năng lực mà SV đạt được ngay thời điểm tốt nghiệp tại một cơ sở GD. Để đạt được tiêu chí xuất sắc, trường ĐH cần cung cấp bằng chứng rằng, các hoạt động BĐCL bên trong về đào tạo phải được tích hợp với hệ thống BĐCL bên trong các hoạt động hỗ trợ đào tạo từ cấp trường đến CT, khoa và khóa học.

Kế hoạch đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong

Kế hoạch đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong trường ĐH cung cấp minh chứng làm thế nào để đánh giá đạt chuẩn đầu ra SV đã tuyên bố, các công cụ sẽ sử dụng để đánh giá và kế hoạch thực hiện. Tất cả các kế hoạch triển khai đều phải xây dựng dựa trên kế hoạch của khoa và các hoạt động cần thể hiện được được tính thống nhất và xuyên suốt từ các cấp trong toàn bộ trường ĐH.

Nguồn lực để đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong

Nguồn lực thực hiện bao gồm thông tin về các lớp tập huấn cho giảng viên, SV và nhân viên, giúp họ hiểu, thực hiện, trao đổi và sử dụng kết quả từ các hoạt động đánh giá BĐCL bên trong. Mô hình xuất sắc đề xuất các trường ĐH cần có một nơi lưu trữ tập trung các thông tin về thực hành tốt các hoạt động BĐCL bên trong cho giảng viên và nhân viên trong trường được biết, bao gồm thông tin về BĐCL toàn trường và hoạt động BĐCL của môn học, khoa và trường được tích hợp vào hệ thống BĐCL toàn trường như thế nào. Thông tin về chính sách, quy trình đánh giá giảng viên và nhân viên bao gồm ghi nhận chính thức và không chính thức những nỗ lực của các bên trong việc sử dụng kết quả BĐCL để cải tiến cho từng cá nhân, các CTĐT hoặc ở cấp trường.

Các hoạt động BĐCL bên trong hiện tại của trường ĐH

Các hoạt động BĐCL bên trong hiện tại của trường ĐH bao gồm thông tin về các dự án cũng như các hoạt động đã hoàn thành hoặc đang diễn ra nhằm thu thập thông tin về chất lượng đào tạo toàn trường, sự cải tiến hoặc các hoạt động nhằm đáp ứng thông tin minh bạch cho các bên liên quan. Thông tin về các hoạt động bao gồm các kế hoạch thực hiện và khi nào các kết quả hoạt động BĐCL được cung cấp cho các bên liên quan để sử dụng. Nếu trường ĐH đang xem xét sửa đổi quy trình thực hiện thì các kế hoạch cần cung cấp thông tin vì sao có quyết định thay đổi so với kế hoạch trước đây.

Bảng chứng về kết quả đánh giá các hoạt động BĐCL đào tạo

Bảng chứng về các hoạt động BĐCL đào tạo bao gồm kết quả đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong toàn trường. Các bằng chứng về BĐCL đào tạo bao gồm bằng chứng đánh giá gián tiếp (khảo sát) và đánh giá trực tiếp (hồ sơ học tập của SV) về kết quả học tập của SV cũng như các chỉ số về năng lực đào tạo của trường ĐH (tỉ lệ đạt các chứng chỉ về một ngành nào đó). Các trường ĐH cần thể hiện được quy trình BĐCL bên trong kết nối được tới các đơn vị phòng ban và các cấp từ khoa lên trường. Quá trình cung cấp minh chứng phải thể hiện được thông tin và kết quả các hoạt động BĐCL đã tích hợp các cấp như thế nào để tạo nên bức tranh tổng thể về quá trình đào tạo SV.

Minh chứng sử dụng kết quả đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong

Tiêu chí này phải thể hiện được mức độ các trường ĐH sử dụng kết quả từ hoạt động BĐCL bên trong để tìm ra những điểm cần cải tiến về chính sách hay các thực hành tốt để hỗ trợ nhà quản lý đưa ra các quyết định về chính sách, mục tiêu chiến lược, phát triển giảng viên, cải tiến môn học, đánh giá CTĐT, minh bạch cho các bên liên quan cũng như cải tiến cho các báo cáo tự đánh giá cho kiểm định chất lượng. Các trường ĐH cần sử dụng minh chứng từ nhiều nguồn để đưa ra các quyết định cải tiến về CTĐT cũng như theo dõi đánh giá việc cải tiến chất lượng học tập của SV.

2.3.2. Các thực hành tốt cho mô hình bảo đảm chất lượng bên trong theo tiêu chí xuất sắc

Sự tham gia các bên liên quan vào hoạt động BĐCL bên trong

Để thu hút giảng viên tham gia vào các hoạt động BĐCL bên trong, một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng, thực hành tốt là phải tích hợp chặt chẽ các hoạt động BĐCL vào các hoạt động biên soạn giáo trình và hoạt động hỗ trợ đào tạo nhằm nâng cao chất lượng học tập của SV (Robinson, Sanders, Hobbs, Demeter & Singer Freeman, 2019 [10]; Stitt-Bergh et al., 2019 [11]; Schoepp & Tezcan-Unal, 2016 [12]; Ndoye & Parker, 2010 [13]. Quy trình BĐCL là một phần quan trọng trong quá trình lập kế hoạch và

giảng dạy của giảng viên chứ nó không chỉ dừng lại ở viết báo cáo cho kiểm định chất lượng (Meredith, 2013) [14]. Giảng viên không chỉ tham gia mà còn lãnh đạo quá trình thực hiện các hoạt động BĐCL. Chỉ khi được giao nhiệm vụ thực hiện và triển khai, giảng viên sẽ có cơ hội được hiểu rõ về quy trình và sẽ truyền đạt thông tin thống nhất đến các khoa và bộ môn (Baham, 2019 [15]; Verzinski và cộng sự, 2019; Schoepp & Tezcan-Unal, 2016). Ngoài ra, trường ĐH có thể tham khảo thêm các tài liệu từ các chuyên gia chia sẻ kinh nghiệm thực hiện hoạt động BĐCL hiệu quả (Banta & Palomba, 2015 [16]; Astin & Antonio, 2012 [17]; Suskie, 2009 [18]; Allen, 2004) [7] cho các lớp tập huấn định kỳ để giúp giảng viên hiểu rõ về quy trình, mục đích và đặc biệt là các thực hành tốt để thực hiện hoạt động BĐCL mang lại cải tiến chất lượng cho người học (Verzinski và cộng sự, 2019; Price và cộng sự, 2011) [19].

SV cũng đóng một vai trò quan trọng trong quá trình thực hiện hiệu quả mô hình BĐCL bên trong (Verzinski et al., 2019). Một cuộc khảo sát với các hiệu trưởng tại 811 trường ĐH được kiểm định của Hoa Kỳ do Jankowski et al. (2018) thực hiện cho thấy, 76% các trường đã sử dụng khảo sát SV quốc gia vào quy trình đánh giá BĐCL để cải tiến quá trình đào tạo và các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Số liệu về khảo sát quốc gia không chỉ cung cấp thông tin cho từng trường ĐH mà còn có thông tin đối sánh với các trường khác để trường chủ động cải tiến bên trong đồng thời lên chiến lược cải tiến theo kịp với các trường có cùng mục tiêu sứ mệnh. Một thực hành tốt khác để thu hút sự tham gia tích cực của SV vào đánh giá các môn học nhằm cải thiện quá trình giảng dạy (Linse, 2017 [20]; Stanny & Arruda, 2017 [21]). Nghiên cứu của Cook-Sather, Bovill & Felten (2014) [22] chỉ ra rằng, sự tham gia của SV vào hoạt động BĐCL bên trong có bốn mức độ và quan hệ đối tác (partnership) là mức độ SV tham gia cao nhất để tăng cường sự hợp tác, cải thiện nhận thức và nâng cao trải nghiệm học tập. Cook-Sather và các cộng sự (2014) [22] khẳng định rằng, quan hệ đối tác với SV đòi hỏi sự hợp tác, tạo cơ hội để gắn kết và hiểu rõ những SV khác nhau mang lại những đóng góp khác nhau cho quá trình BĐCL bên trong. Tuy nhiên, Curtis (2015) [23] cho rằng, việc mô hình BĐCL xuất sắc của NILOA chưa nhấn mạnh vai trò đối tác của SV vào tiêu chí đa dạng hóa sự tham gia các bên liên quan.

Kế hoạch đánh giá các hoạt động BĐCL bên trong

Để thu thập thông tin về BĐCL hiệu quả, trường ĐH cần sử dụng nhiều công cụ đánh giá khác nhau và kết hợp giữa công cụ đánh giá trực tiếp và công cụ đánh giá gián tiếp để có kết quả chính xác nhất. Đối với các hoạt động BĐCL đào tạo, các trường ĐH đang có khuynh hướng sử dụng cách đánh giá thực quá trình học tập của SV (authentic assessment) như rubric, đánh giá năng lực trong lớp học và các bài tập lớn để thu thập số liệu thực nhằm đưa ra các cải tiến cho trường (Jankowski

et al., 2018). Đối với loại đánh giá năng lực, hiện nay các trường đều sử dụng phiếu đánh giá VALUE rubric do hiệp hội các trường ĐH và Cao đẳng Hoa Kỳ biên soạn (Schen, Bostdorff, Johnson & Singh, 2018 [24]; McConnell & Rhodes, 2017) [25] để đánh giá đồng loạt kiến thức và kỹ năng SV toàn trường, thường dùng cho các môn học trong CT đại cương. Đối với các chuẩn đầu ra của CTĐT chuyên ngành, ngoài các kì thi chuẩn (standardized exam), các CTĐT cũng sử dụng phương pháp đánh giá năng lực thực ở lớp học để khuyến khích cả giảng viên và SV tham gia vào quá trình thảo luận kết quả học tập, từ đó cùng đề ra phương án cải tiến chất lượng cho năm sau (Jankowski et al. 2018; Russell & Markle, 2017 [26]).

Các hoạt động BĐCL bên trong hiện tại của trường ĐH

Xây dựng quy trình đề thông báo kết quả các hoạt động BĐCL bên trong cho các bên liên quan là một chỉ tiêu quan trọng trong mô hình BĐCL xuất sắc và cũng là một tiêu chí để xây dựng văn hóa BĐCL (Robinson et al., 2019 [10]; Fuller & Skidmore, 2014 [27]; Ndoye & Parker, 2010) [13]. Các trường thường sử dụng báo cáo đề thông tin cho các bên liên quan. Ngoài ra, các trường cũng nên đưa thông tin minh bạch về BĐCL lên trang điện tử của trường để các bên liên quan có thể nhanh chóng truy cập thông tin chính xác. Các trường ĐH có thể sử dụng mô hình minh bạch thông tin do NILOA đề xuất. Mô hình này có các tiêu chí tương thích với mô hình BĐCL bên trong xuất sắc nên thuận tiện trong quá trình triển khai và viết báo cáo để đạt được danh hiệu xuất sắc do NILOA xét hàng năm cho các trường ĐH (NILOA, 2019) [28].

Minh bạch kết quả đánh giá các hoạt động BĐCL đào tạo

Sử dụng kết quả BĐCL bên trong để cải tiến chất lượng là một bước rất quan trọng trong quy trình xây dựng văn hóa BĐCL bên trong và cũng là một tiêu chí được sử dụng trong mô hình BĐCL xuất sắc (Fuller & Skidmore, 2014; Meredith, 2013) [14]. Tuy nhiên, nghiên cứu của Jankowski và các cộng sự (2018) chỉ ra rằng, trường ĐH vẫn chủ yếu sử dụng các báo cáo để đưa vào báo cáo kiểm định chất lượng CTĐT và cơ sở GD. Ngoài ra, nghiên cứu cũng chỉ ra ở bậc cơ sở GD, các cải tiến từ hoạt động BĐCL bên trong bao gồm việc thay đổi hay cập nhật các chính sách liên quan đến BĐCL, các thay đổi về khóa học, chính sách về các yêu cầu môn học, các chính sách về điều kiện tham gia các khóa học, quy trình đánh giá CT, quy trình tư vấn và quy trình phân bổ nguồn lực và ngân sách.

2.4. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong tại các trường đại học Việt Nam

Theo chính sách của Bộ GD&ĐT, tất cả các cơ sở GD ĐH phải thành lập các đơn vị hoặc trung tâm BĐCL (MOET, 2007) [29] để thúc đẩy các hoạt động nhằm

BĐCL trong từng cơ sở GD ĐH. Theo Phạm (2013) [30], các đơn vị BĐCL có các chức năng chủ yếu như sau: Thúc đẩy văn hóa BĐCL trong trường; Hỗ trợ các mục tiêu của trường; Duy trì hệ thống quản lý chất lượng nội bộ; Thực hiện phê duyệt định kì, theo dõi và đánh giá CTĐT; Phát triển và thực hiện chiến lược của cơ sở GD nhằm liên tục cải thiện chất lượng; Duy trì BĐCL của đội ngũ giảng viên.

Từ chức năng nhiệm vụ đó, các trường tiếp cận theo mỗi cách riêng. Một số trường ĐH sử dụng ISO để quản lý hệ thống hiệu quả hơn. Đa số các trường đều tham gia vào kiểm định chất lượng nên thông thường xây dựng mô hình BĐCL theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT làm hướng dẫn cho các hoạt động quản lý chất lượng của họ. Các mô hình BĐCL này đều sử dụng mô hình tương tự với vùng Đông Nam Á (AUN) (AUN-QA, 2016) [2] vì bộ tiêu chuẩn kiểm định của Việt Nam cũng dịch từ tiêu chuẩn kiểm định của tổ chức này (xem Hình 1).

Dựa trên nguyên lý PDCA, mô hình BĐCL AUN cụ thể hóa thêm các bước vào quy trình để tiện cho các trường ĐH triển khai. Dựa vào mô hình BĐCL bên trong AUN, các trường ĐH thành lập các ban BĐCL để xây dựng chiến lược phát triển năm năm rồi chi tiết hóa cho từng

năm (xem Hình 2).

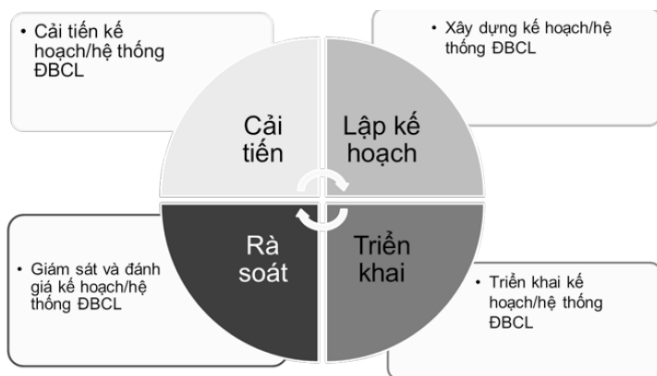
Hình 2 cho thấy, mô hình BĐCL bên trong của AUN cũng theo các triết lý BĐCL của các nước trên thế giới bao gồm từ lên kế hoạch thực hiện, sử dụng các công cụ đánh giá khác nhau để thu thập thông tin và phân tích số liệu, trao đổi với các bên liên quan để cải tiến chất lượng.

2.5. Một số đề xuất tích hợp mô hình bảo đảm chất lượng bên trong xuất sắc vào mô hình bảo đảm chất lượng các trường đại học Việt Nam

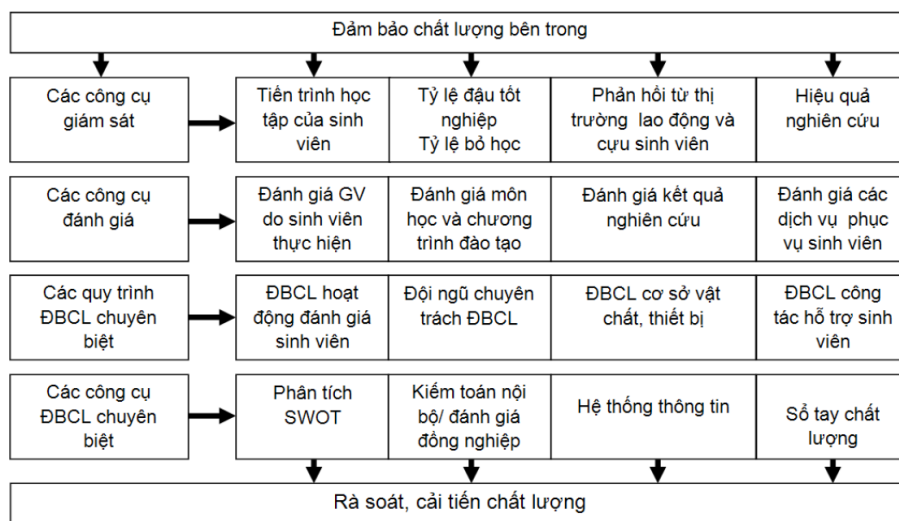
Thứ nhất, tích hợp thực hành tốt về sự tham gia các giảng viên và SV vào quá trình BĐCL bên trong. Giảng viên phải là người nắm rõ quy trình để hỗ trợ phòng BĐCL triển khai mô hình BĐCL đặc biệt cho CTĐT vì giảng viên là người trực tiếp giảng dạy và là chủ thể kiểm soát chất lượng đào tạo. Vai trò các chuyên viên phòng BĐCL chỉ mang tính chất điều phối các hoạt động BĐCL. Đối với SV, việc khảo sát ý kiến SV vẫn chỉ dừng lại ở mức độ tham khảo chứ chưa đạt đến mức độ đối tác.

Thứ hai, hiện nay các trường ĐH Việt Nam chủ yếu sử dụng cộng cụ khảo sát của từng trường để đánh giá hoạt động BĐCL. Để có kết quả khảo sát chính xác và có khả năng đối sánh với các trường khác trong nước, nghiên cứu của Ewell (2014) chỉ rõ việc sử dụng khảo sát quốc gia đã “thúc đẩy” các hiệu trưởng các trường ĐH sử dụng kết quả BĐCL để đưa ra các cải tiến nhanh chóng hơn. Đối với hoạt động BĐCL về đào tạo, cần sử dụng nhiều công cụ đánh giá bao gồm đánh giá trực tiếp (kết quả đánh giá đạt chuẩn đầu ra) và đánh giá gián tiếp (khảo sát) để cải tiến chất lượng. Các trường cần xem xét việc đánh giá chuẩn đầu ra SV theo phương pháp mới vì kinh nghiệm các nước quốc tế không xem kết quả môn học và điểm trung bình chung học tập của SV là minh chứng đạt được chuẩn đầu ra CTĐT để minh bạch chất lượng đào tạo với các bên, đặc biệt là các trung tâm kiểm định chất lượng và các cơ quan quản lý nhà nước.

Thứ ba, minh bạch kết quả đánh giá các hoạt động



Hình 1: Chu trình PDCA trong ĐBCL



Hình 2: Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN

BĐCL đào tạo cho các bên liên quan cũng là tiêu chí cần quan tâm. Hiện nay, các yêu cầu về ba công khai của Bộ GD&ĐT vẫn chưa có các yêu cầu cụ thể về minh bạch chất lượng kết quả đào tạo trên các trang điện tử chính thức của trường. Để việc cung cấp thông tin dễ hiểu cho các bên cũng như các giảng viên, SV trong trường và các SV tương lai được biết về chất lượng đào tạo trước khi lựa chọn vào trường, các trường ĐH Việt Nam có thể tham khảo mô hình minh bạch của NILOA đặc biệt có các yêu cầu về minh bạch chất lượng đào tạo toàn trường, đặc biệt là minh bạch về các cải tiến trường đã thực hiện để cải tiến chất lượng trong thời gian qua.

Thứ tư, tiêu chí quan trọng nhất của BĐCL bên trong là sử dụng kết quả BĐCL bên trong để cải tiến chất lượng. Để việc sử dụng kết quả BĐCL bên trong hiệu quả, trước tiên cần quan tâm đến các thực hành tốt về trao đổi kết quả BĐCL với các bên liên quan nhằm đưa ra các đề xuất và giải pháp cải tiến hàng năm. Các báo cáo BĐCL cần súc tích, rõ ràng và có các thông tin về bối cảnh để dễ hiểu cho các bên liên quan nhằm sử dụng kết quả để thảo luận các giải pháp cải tiến. Các thông tin về chất lượng đào tạo và những cải tiến của trường cần được thông báo trên các trang thông tin đại chúng để các bên liên quan có thể nhanh chóng truy cập. Để thực hiện đầy đủ toàn bộ quy trình BĐCL bên trong mang lại kết quả tốt nhất và khuyến khích các bên liên quan tham gia, đặc biệt là giảng viên thì các nhà lãnh đạo cần có minh chứng sử dụng kết quả BĐCL bên trong vào các quyết định về chính sách đào tạo và phân bổ nguồn ngân sách, thực hành này được rất nhiều nghiên cứu chỉ ra không

chỉ khuyến khích các bên liên quan thực hiện hoạt động BĐCL bên trong thực chất mà còn tạo nên văn hóa minh chứng trong quy trình cải tiến chất lượng.

3. Kết luận

Kiểm định chất lượng có tác động lớn đến việc hình thành các cơ sở hạ tầng về BĐCL bên trong tại các trường ĐH Việt Nam. Hầu hết các trường sử dụng các hướng dẫn về kiểm định để xây dựng hệ thống BĐCL bên trong. Tuy nhiên, mô hình BĐCL bên trong theo hướng dẫn của Bộ và theo định hướng của Đông Nam Á mới chỉ là những bước cơ bản để xây dựng quy trình thực hiện. Để mô hình BĐCL bên trong phát huy tối đa hiệu quả và có tác động trực tiếp đến cải tiến chất lượng thì cần tích hợp các thực hành tốt vào mô hình hiện tại. Với kinh nghiệm thực hiện và nghiên cứu lâu năm của tổ chức NILOA Hoa Kỳ, các trường ĐH Việt Nam có thể tham khảo tích hợp các thực hành tốt trong mô hình BĐCL xuất sắc vào quy trình thực hiện BĐCL bên trong hiện nay. Trong quá trình triển khai, hoạt động BĐCL có những khó khăn khi thực hiện như số lượng các trường và CTĐT đạt kiểm định còn chưa nhiều nên việc thực hiện mô hình BĐCL bên trong vẫn chưa đồng bộ, thiếu một chính sách kích hoạt các trường xây dựng hệ thống BĐCL bên trong bền vững để có tác động đến tất cả các CTĐT, nhận thức của các nhà lãnh đạo về tầm quan trọng của việc xây dựng hệ thống BĐCL bên trong và tác động của nó đến cải tiến chất lượng, nguồn ngân sách dành cho hoạt động BĐCL chưa ổn định.

Tài liệu tham khảo

- [1] Martin, M., (2018), *Internal Quality Assurance: Enhancing higher education quality and graduate employability*. (UNESCO Publishing).
- [2] AUN-QA, (2016), *AUN-QA manual for the implementation of the guidelines*, Asian University Network- Quality Assurance, Retrieved from http://www.aunsec.org/pdf/aunwebsite/02_AUNQAImplementationManual.pdf
- [3] Fuller, M. B., Skidmore, S. T., Bustamante, R. M. & Holzweiss, P. C., (2015), *Empirically exploring higher education cultures of assessment*, *The Review of Higher Education*, 39(3), pp. 395–429.
- [4] Cardoso, S., Rosa, M. J., Videira, P. & Amaral, A., (2019), *Internal quality assurance: A new culture or added bureaucracy?* *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 44(2), pp. 249–262.
- [5] IIEP, (2017), *The Effects of internal quality assurance on quality and employability: American International University - Bangladesh*. International Institute for Educational Planning, UNESCO. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000249495>
- [6] Jankowski, N. A., Timmer, J. D., Kinzie, J. & Kuh, G. D., (2018), *Assessment that matters: Trending toward practices that document authentic student learning*, Available at: <http://www.learningoutcomesassessment.org/documents/NILOA2018SurveyReport.pdf> (accessed 20 April 2019)
- [7] Allen, M., (2004), *Assessing academic programs in higher education*. Bolton, MA, Anker Publishing Company, Inc.
- [8] Do, Q. T. N., (2018), *Current Perspectives on Internationalization of Quality Assurance at the Institutional Level*, In L. T. Tran & S. Marginson (Eds.), *Internationalization in Vietnamese Higher Education* (Vol. 51, pp. 43–54). Cham: Springer International Publishing.
- [9] Nguyen, Huu Cuong, (2017), *Impact of International Accreditation on the Emerging Quality Assurance System: The Vietnamese Experience*, *Change Management: An International Journal*.
- [10] Robinson, C., Sanders, C., Hobbs, H., Demeter, E. & Singer Freeman, K., (2019), *University of North Carolina at Charlotte: Using the EIA application as a catalyst for intentional improvement*, *Assessment Update*, 31(1), pp. 1–16.
- [11] Stitt-Bergh, M. Wehlburg, C.M., Rhodes, T & Jankowski, N., (2019), *Assessment for student learning and the public good*, *Change: The Magazine of Higher Learning*, 51(2), pp. 43–46.
- [12] Schoepp, K. & Tezcan-Unal, B. (2016), *Examining the effectiveness of a learning outcomes assessment program: A four frames perspective*, *Innovative Higher Education*, 42(4), pp. 305–319.
- [13] Ndoye, A. & Parker, M. A., (2010), *Creating and*

- sustaining a culture of assessment*, Planning for Higher Education, 38(2), pp. 28-39.
- [14] Meredith G. F. (2013), *Building and sustaining a culture of assessment: Best practices for change leadership*, Reference Services Review, 41 (1), pp. 13-31.
- [15] Baham, T. N. (2019), *Assessment through shared governance at Mississippi State University*, Assessment Update, 31(1), pp. 8-9.
- [16] Banta, T., Palomba, C. (2015), *Assessment essentials: Planning, implementing, and improving assessment in Higher Education*, San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- [17] Astin, A.W. & Antonio, A.L. (2012), *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*, 2nd edn (Maryland, Rowman & Littlefield Publishing Group. Inc.).
- [18] Suskie, L. (2009), *Assessing student learning: A common sense guide*, 2nd edn, San Francisco, Jossey-Bass.
- [19] Price, M., Carroll, J., O'Donovan, B. & Rust, C. (2011), *If I was going there I wouldn't start from here: A critical commentary on current assessment practice*, Assessment & Evaluation in Higher Education, 36(4), pp 479-492.
- [20] Linse, A. R., (2017), Interpreting and using student ratings data: Guidance for faculty serving as administrators and on evaluation committees, *Studies in Educational Evaluation*, 54, pp. 94-106.
- [21] Stanny, C. J. & Arruda, J. E. (2017), *A comparison of student evaluations of teaching with online and paper-based administration*, Scholarship of Teaching and Learning in Psychology, 3, pp. 198-207.
- [22] Cook-Sather, A., Bovill, C. & Felten, P. (2014), *Engaging students as partners in learning and teaching: A guide for faculty*, John Wiley & Sons, Inc.
- [23] Curtis, N. A. (2015), *A new paradigm for improvement: Student-faculty partnership in learning outcomes assessment* (Order No. 10809551), Available at: ProQuest Dissertations & Theses Global.
- [24] Schen, M., Bostdorff, D., Johnson, M. & Singh, R. (2018), *Lessons learned from using the value rubrics for the course-embedded departmental assessment, paper presented at General Education and Assessment: Foundations for Democracy*, Philadelphia, USA, 15-17 February.
- [25] McConnell, K. & Rhodes, T. (2017), *On Solid Ground: A Preliminary Look at the Quality of Student Learning in the United States*, Available at: <https://www.luminafoundation.org/resources/on-solid-ground>. (accessed 10 March 2019).
- [26] Russell, J., & Markle, R. (2017), *Continuing a culture of evidence: assessment for improvement*, ETS Research Report Series, 2017(1).
- [27] Fuller, M. B. & Skidmore, S. T. (2014), *An exploration of factors influencing institutional cultures of assessment*, International Journal of Educational Research, 65, pp. 9-21.
- [28] National Institute for Learning Outcomes Assessment (NILOA), (2019), *Framework in the field*, Available at: <http://learningoutcomesassessment.org/TFfield.htm> (accessed 10 March 2019).
- [29] Ministry of Education and Training (MOET), (2007), *Decision No. 65/2007/QĐ-BGDĐT promulgating regulations on standards for accreditation of universities*, Hanoi: MOET.
- [30] Pham, X. T. (2013), *Higher education quality assurance in Vietnam*, Paper presented at the 2013 AQAN seminar and roundtable meeting.

EXCELLENCE IN INTERNAL QUALITY ASSURANCE: INTERNATIONAL EXPERIENCE AND LESSONS LEARNED FOR VIETNAM

Pham Thi Tuyet Nhung¹, Hoang Thuy Nga²,
Nguyen Thi Thu Thuy³

¹ University of Foreign Languages, Hue University
57 Nguyen Khoa Chiem, Hue City-Vietnam
Email: pttnhung.hufl@hueuni.edu.vn

² Email: htnga@moet.gov.vn

³ Email: ntthuy@moet.gov.vn

Ministry of Education and Training
35 Dai Co Viet, Hai Ba Trung st, Ha Noi, Vietnam

ABSTRACT: *The quality assurance system in Vietnamese higher education includes three major components: external quality assurance, internal quality assurance, and quality accreditation. In order to prepare well for accreditation, higher education institutions need to build up their internal quality assurance models based on the guidelines of Ministry of Education and Training as well as the accreditation standards oriented by Asian University Network (AUN). A large number of international higher education institutions often integrate best practices into internal quality assurance models to make the internal quality assurance effectively. The AUN internal quality assurance models represents the fundamental elements in its process but does not integrate the best practices in the models. This research analyzes the excellent quality assurance models in the American Excellence in internal quality assurance and make some suggestions for Vietnamese higher education institutions to integrate the best practices to the current model, supporting the internal quality assurance process toward quality continuous improvement.*

KEYWORDS: Excellence in internal quality assurance; higher education; quality continuous improvement.