

# Một số vấn đề lí luận về quản lí chất lượng các chương trình đào tạo bậc Đại học theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA

Võ Lê Hoàng Quyên\*<sup>1</sup>, Nguyễn Đức Chính<sup>2</sup>,  
Trần Xuân Bách<sup>3</sup>

\* Tác giả liên hệ

<sup>1</sup> Email: vlhuyen@dut.udn.vn

Trường Đại học Bách khoa - Đại học Đà Nẵng  
54 Nguyễn Lương Bằng, Liên Chiểu, Đà Nẵng, Việt Nam

<sup>2</sup> Email: nguyenducchinhdhgd@gmail.com

Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long  
149 Giảng Võ, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

<sup>3</sup> Email: txbach@ued.udn.vn

Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng  
459 Tôn Đức Thắng, Liên Chiểu, Đà Nẵng, Việt Nam

**TÓM TẮT:** *Bảo đảm (quản lí) chất lượng chương trình đào tạo trên cơ sở bộ tiêu chuẩn là tổ hợp các hoạt động xây dựng và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, bao gồm triết lí giáo dục, chính sách chất lượng, kế hoạch chất lượng, hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng, trong đó có khung bảo đảm chất lượng (trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí) nhằm hướng dẫn và kiểm soát toàn bộ hoạt động trong tất cả các giai đoạn của quá trình thiết kế, thực thi, đánh giá chương trình đào tạo, bảo đảm toàn bộ các tiêu chí, tiêu chuẩn của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu chất lượng. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong được hoàn thiện và cải tiến thông qua kiểm định chất lượng như một cơ chế bảo đảm chất lượng bên ngoài để nâng cao chất lượng chương trình đào tạo. Bài viết giới thiệu một cách chi tiết, cụ thể cơ sở pháp lí làm cơ sở cho việc đề xuất quy trình xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, cách vận hành và đánh giá cải tiến nhằm duy trì và nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.*

**TỪ KHÓA:** Giáo dục đại học, bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng giáo dục, chương trình đào tạo, bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng.

→ Nhận bài 23/3/2023 → Nhận bài đã chỉnh sửa 09/5/2023 → Duyệt đăng 15/6/2023.

DOI: <https://doi.org/10.15625/2615-8957/12310601>

## 1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, Việt Nam đã xây dựng được các chính sách và hành lang pháp lí tương đối đầy đủ để triển khai các hoạt động bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Quá trình áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học đã trải qua các giai đoạn thử nghiệm và triển khai, điều chỉnh để từng bước thiết lập có tính hệ thống, tạo điều kiện và cơ chế cho các hoạt động bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, đồng thời phù hợp với xu thế phát triển chung của giáo dục đại học trên thế giới.

Vấn đề chất lượng trong giáo dục đại học Việt Nam đang được đặt lên hàng đầu và có tính cấp thiết, đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục có ý nghĩa đặc biệt quan trọng khi giao quyền tự chủ cho các cơ sở giáo dục đại học theo năng lực và căn cứ kết quả kiểm định chất lượng giáo dục. Việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm ngày càng cao cho các cơ sở giáo dục đại học cần thiết phải có sự kiểm soát chất lượng giáo dục ở mức độ cao hơn trong toàn hệ thống giáo dục đại học. Việt Nam đang nỗ lực thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục

với mục tiêu bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục đại học; xác nhận mức độ cơ sở giáo dục đại học hoặc chương trình đào tạo đáp ứng mục tiêu giáo dục trong từng giai đoạn nhất định, đồng thời phải đáp ứng các yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam; làm căn cứ để cơ sở giáo dục giải trình với các cơ quan quản lí Nhà nước có thẩm quyền và xã hội về thực trạng chất lượng đào tạo, đồng thời làm căn cứ cho người học lựa chọn cơ sở giáo dục đại học, chương trình đào tạo và nhà tuyển dụng lao động tuyển chọn nhân lực.

Vậy các cơ sở giáo dục đại học cần làm gì để có thể bảo đảm rằng chương trình đào tạo của nhà trường đáp ứng mọi yêu cầu của xã hội, được công nhận có chất lượng theo AUN-QA?

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu được sử dụng là phương pháp nghiên cứu lí luận. Thông qua việc hồi cứu các văn bản pháp quy, các chuyên khảo, các bài báo, các tác giả xây dựng cơ sở lí luận cho vấn đề quản lí chất lượng chương trình đào tạo bậc Đại học.

## 2.2. Một số khái niệm cơ bản

**Chương trình đào tạo (Program):** Là một hệ thống các hoạt động giáo dục, đào tạo được thiết kế và tổ chức thực hiện để đạt được các mục tiêu đào tạo, hướng tới cấp một văn bằng giáo dục đại học cho người học. Chương trình đào tạo bao gồm chương trình dạy học, trong đó quy định mục tiêu, khối lượng kiến thức, cấu trúc, nội dung, hình thức tổ chức, phương pháp dạy học và các phương pháp, hình thức đánh giá đối với môn học, ngành học, trình độ đào tạo, chuẩn đầu ra phù hợp với Khung trình độ quốc gia Việt Nam và các điều kiện bảo đảm.

**Bảo đảm chất lượng:** Là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và hệ thống, được tiến hành trong hệ thống quản lý đã được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng rằng toàn bộ sản phẩm sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng. “Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách, cơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học” [1].

**Quy trình (Procedure):** Là trình tự (thứ tự, cách thức) thực hiện một hoạt động đã được quy định, mang tính chất bắt buộc, đáp ứng những mục tiêu cụ thể của hoạt động quản trị. Những hoạt động này bao gồm tất cả các dạng thức hoạt động (hoặc quá trình) trong đời sống xã hội của con người (Wikipedia).

**AUN-QA (ASEAN University Network - Quality Assurance):** Là mạng lưới chuyên trách về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của các trường đại học hàng đầu khu vực Đông Nam Á, được thành lập với nhiệm vụ thúc đẩy hoạt động đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học, nâng cao chất lượng giáo dục đại học và hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước (nguồn Internet).

## 2.3. Cơ sở pháp lý của bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục đại học, chương trình đào tạo

Theo Quyết định số 78/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 14 tháng 01 năm 2022 về phê duyệt Chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm giai đoạn 2022-2030” xác định, hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm Việt Nam được phát triển nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng khung bảo đảm chất lượng ASEAN. Mục tiêu chung của chương trình là phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm Việt Nam đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng khung bảo đảm chất lượng ASEAN, góp phần quan trọng thúc đẩy tự chủ giáo dục đại học, nâng cao chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm [2].

Trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam trong giai đoạn hiện nay, việc lựa chọn mô hình này là hợp lý, phù hợp với Luật Giáo dục Đại học (sửa đổi năm 2018) [1] cũng như tương thích với trình độ phát triển của hệ thống giáo dục đại học. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm định chất lượng đại học mới được triển khai cách đây chưa lâu (so với Hoa Kỳ và Châu Âu), các bộ chuẩn kiểm định chất lượng đại học luôn thay đổi. Hơn nữa, chuẩn chỉ được dùng để đánh giá trên cơ sở các minh chứng được “tìm thấy” với nguồn gốc khó xác minh thông qua cơ chế bảo đảm chất lượng. Cơ chế này lại chưa được quan tâm đúng mức ở Việt Nam. Tình hình này khó tạo ra sự tin tưởng để kiểm định chất lượng giáo dục đại học như hiện nay. Chính vì vậy, ở giai đoạn hiện tại, trước hết cần thiết lập một cơ chế tạo “thói quen” cho các nhà quản lý giáo dục đại học, giảng viên, nhân viên, người học và toàn xã hội “Làm việc theo quy trình hướng tới chuẩn để được công nhận có chất lượng”. Đây là cơ chế bảo đảm chất lượng bên trong phù hợp và cần thiết đối với giáo dục đại học Việt Nam hiện nay. Kiểm định chất lượng được dùng như biện pháp bảo đảm chất lượng bên ngoài, giúp hoàn thiện cơ chế bảo đảm chất lượng bên trong (Đã được thiết lập thông qua kiểm toán chất lượng) và công nhận/không công nhận đạt chuẩn chất lượng.

Như vậy, mô hình bảo đảm chất lượng kết hợp giữa kiểm toán chất lượng với kiểm định chất lượng là mô hình bảo đảm chất lượng phù hợp bởi lẽ nó tạo ra chất lượng thật (có thể quan sát được, đánh giá được) một cách bền vững nhưng lại luôn được cải tiến sau mỗi kỳ kiểm định.

Ngày 19 tháng 11 năm 2018, Quốc hội ban hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học (sau đây gọi là Luật Giáo dục Đại học sửa đổi) số 08/2012/QH13 [3] đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 32/2013/QH13, Luật số 74/2014/QH13 và Luật số 97/2015/QH13.

Sự ra đời của Luật Giáo dục Đại học sửa đổi tạo hành lang pháp lý mới, thông thoáng hơn, rõ ràng hơn cho các cơ quan quản lý Nhà nước cũng như quản lý nhà trường trong quản lý hệ thống giáo dục đại học, đặt nền móng cho một phương thức quản lý mới, phù hợp hơn với vai trò của giáo dục đại học trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế, trong kỷ nguyên cách mạng thông tin, truyền thông và Cách mạng công nghiệp 4.0.

### **Những điểm mới về Điều 49 và 50 Luật Giáo dục Đại học (sửa đổi):**

Luật Giáo dục Đại học sửa đổi Điều 49 và 50 quy định như sau:

“Điều 49. Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học; mục tiêu, nguyên tắc và đối tượng kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

1. Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách,

ơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

2. Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục đại học *bao gồm* hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài thông qua cơ chế kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

3. Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành chuẩn chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học và yêu cầu tối thiểu để thực hiện chương trình đào tạo; tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục đại học”...

“Điều 50. Trách nhiệm của cơ sở giáo dục đại học trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục đại học.

1. Xây dựng và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong cơ sở giáo dục đại học phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở giáo dục đại học.

2. Xây dựng chính sách, kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục đại học.

3. Tự đánh giá, cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo; định kỳ đăng ký kiểm định chương trình đào tạo và kiểm định cơ sở giáo dục đại học”...

Điều 49 làm rõ hơn khái niệm “Chất lượng giáo dục đại học”.

Chất lượng giáo dục đại học là khái niệm động, đa chiều. Tuyên bố thế giới về giáo dục đại học trong thế kỷ XXI: Tầm nhìn và hành động (tháng 10 năm 1998), Điều 11 xem chất lượng giáo dục đại học là: “Một khái niệm đa chiều, bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động, giảng dạy và chương trình đào tạo, nghiên cứu và học bổng, nhân viên, sinh viên, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật”.

Việt Nam xem chất lượng giáo dục đại học là “đáp ứng mục tiêu của giáo dục trong từng giai đoạn” và còn nhiều định nghĩa tương tự.

Những cách luận giải khái niệm “*Chất lượng giáo dục đại học*”, một khái niệm động, đa chiều bằng một khái niệm cũng động và đa chiều không kém gây khó khăn cho các cơ sở giáo dục đại học cũng như quản lý các cấp trong việc nhận diện khái niệm này và càng khó hơn trong việc làm gì và làm thế nào để có chất lượng.

Điều 49, khoản 1 và 2 Luật Giáo dục Đại học (sửa đổi) đã làm thay đổi sâu sắc vấn đề này: Chất lượng giáo dục đại học được “duy trì, phát triển bởi hệ thống bảo đảm chất lượng, bao gồm hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài thông qua cơ chế kiểm định chất lượng giáo dục đại học”.

Từ đó, có thể xem: “Chất lượng cơ sở giáo dục đại học, chương trình đào tạo được công nhận khi có hệ thống bảo đảm chất lượng được xây dựng và vận hành (bên trong và bên ngoài)” (bên trong và bên ngoài). Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong có chức năng duy trì chất lượng, hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài

có chức năng nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

Điều này đã được các nhà khoa học về quản lý giáo dục đại học thừa nhận. Stephen Murgatroyd và Colin Morgan khẳng định: “Chất lượng một cơ sở giáo dục được xác định bởi các hoạt động bảo đảm chất lượng trên cơ sở các bộ chuẩn”. Theo các tác giả, chất lượng một cơ sở giáo dục không hiện diện như chính bản thân nó mà chỉ xuất hiện như những điều kiện đảm bảo chất lượng. Người quản lý có nhiệm vụ nhận diện được những điều kiện này và có các biện pháp quản lý (các thủ tục, quy trình bảo đảm chất lượng bên trong), tác động để các điều kiện đó tạo ra chất lượng của dịch vụ mà cơ sở đó cung cấp. “Để đánh giá và duy trì hệ thống bảo đảm chất lượng, sự can thiệp của bên ngoài được chú trọng (Bảo đảm chất lượng bên ngoài. EQA) thông qua các hình thức phổ biến như: Thanh tra chất lượng (Quality Inspection), Kiểm toán chất lượng (Quality Audit) và Kiểm định chất lượng (Quality Accreditation).”

Điều 49 quy định “Đối tượng của kiểm định chất lượng” trong đó có kết quả hoạt động của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong nhằm cải tiến hệ thống và cách vận hành hệ thống để nâng cao chất lượng. Điều này hoàn toàn chính xác bởi chất lượng là cái chúng ta mong muốn nhưng chất lượng không tự đến. Chất lượng chỉ có thể là kết quả của một quá trình nỗ lực phấn đấu của cả hệ thống cũng như của từng thành viên trong hệ thống, thông qua các “chính sách cơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học”. Kết quả của các hoạt động này lại được định kỳ đánh giá thông qua cơ chế kiểm định chất lượng giúp duy trì và nâng cao chất lượng.

Điều 50 khoản 1,2,3 quy định trách nhiệm của cơ sở giáo dục đại học trong việc bảo đảm chất lượng, bao gồm: xây dựng và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở giáo dục, xây dựng các chính sách, kế hoạch bảo đảm chất lượng và tự đánh giá kết quả hoạt động bảo đảm chất lượng, đăng ký kiểm định chất lượng.

Điều 50, khoản 1,2,3 đã chỉ rõ các cơ sở giáo dục đại học phải làm gì và làm như thế nào để có thể thiết lập, duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

Việc đầu tiên là xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn chất lượng do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành, các chính sách, kế hoạch bảo đảm chất lượng. Tiếp theo là vận hành hệ thống, thực thi các chính sách, kế hoạch chất lượng và bước cuối cùng là tự đánh giá hiệu quả của các hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong và đăng ký kiểm định chất lượng như một biện pháp bảo đảm chất lượng bên ngoài nhằm giúp hoàn thiện hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và cũng là để công nhận/không công nhận đạt chuẩn, tức là có/không có chất lượng.

Điều 50 chỉ rõ hoạt động bảo đảm chất lượng được

tiến hành theo một chu trình: bảo đảm chất lượng bên trong - tự đánh giá - bảo đảm chất lượng bên ngoài (kiểm định chất lượng) - cải tiến, hoàn thiện hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (xem Hình 1).



Hình 1: Mô hình quản lý chất lượng chương trình đào tạo (Tổng hợp từ các tác giả)

Bằng cách này, chất lượng giáo dục đại học được thiết lập, duy trì bền vững và liên tục cải tiến (sau mỗi kì kiểm định chất lượng). Đến đây, Luật đã thực hiện một cách xuất sắc vai trò định hướng, tạo hành lang pháp lí của mình. Vấn đề tiếp theo là Luật được triển khai vào thực tế như thế nào.

**Quyết định 78/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm” [2].**

Ngày 14 tháng 01 năm 2022, Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định 78/QĐ-TTg phê duyệt chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm giai đoạn 2022-2025”.

**Mục tiêu chung:** “Phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm Việt Nam đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng khung bảo đảm chất lượng ASEAN, góp phần thúc đẩy tự chủ giáo dục đại học, nâng cao chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm.

**Mục tiêu cụ thể giai đoạn 2022-2025:** Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong các cơ sở giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm được cơ bản hoàn thành, năng lực hệ thống kiểm định chất lượng được nâng cao. Cụ thể như sau:

- 100% cơ sở đào tạo hoàn thành hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, bao gồm mục tiêu, chính sách, nguồn lực, nhiệm vụ, kế hoạch, các quy trình bảo đảm chất lượng và hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng

được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở đào tạo trong từng giai đoạn trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trong nước và nước ngoài.

- 100% cơ sở đào tạo hoàn thành tự đánh giá, 95% cơ sở đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng theo chu kì kiểm định lần thứ 1, 70% cơ sở đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng ở chu kì 2.

- 35% chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng theo chu kì kiểm định lần thứ 1, trong đó có ít nhất 10% chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng nước ngoài, 100% chương trình đào tạo giáo viên đạt tiêu chuẩn chất lượng” [2].

Chương trình Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng của Chính phủ là bước tiếp theo triển khai Luật Giáo dục Đại học (sửa đổi) (2018) [1].

**Những điểm quan trọng trong Chương trình:**

QĐ/78-TTg tiếp tục khẳng định hệ thống bảo đảm chất lượng là điều kiện để cơ sở giáo dục đại học được công nhận có chất lượng. Hệ thống bảo đảm chất lượng bao gồm hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và hệ thống bảo đảm chất lượng bên ngoài (thông qua kiểm định chất lượng).

QĐ/78-TTg làm rõ hơn khái niệm hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong với các cấu phần:”mục tiêu, chính sách, nguồn lực, nhiệm vụ, kế hoạch, các quy trình bảo đảm chất lượng (và hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng) được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở đào tạo trong từng giai đoạn trên cơ sở các bộ tiêu chuẩn chất lượng trong nước và nước ngoài” [2].

Các cấu phần của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong có thể được chia thành 4 nhóm: 1) Mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng, 2) Các quy trình bảo đảm chất lượng trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng, 3) Hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng, 4) Các nguồn lực khác.

Bảo đảm chất lượng bên trong với một cấu phần quan trọng là khung bảo đảm chất lượng với các thủ tục, quy trình, hướng dẫn công việc trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng cùng với các cấu phần khác có chức năng thiết lập và duy trì chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.

Bảo đảm chất lượng bên ngoài bao gồm kiểm định chất lượng, thanh tra chất lượng, giám sát của các bên liên quan có chức năng tư vấn, giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong giúp hoàn thiện hệ thống, cải tiến cách vận hành hệ thống để cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

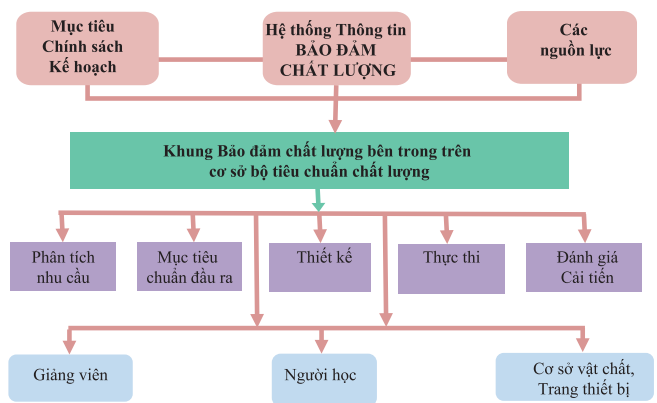
Mục tiêu cụ thể và các chỉ số phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong đặt ra tại QĐ/78-TTg thể hiện một bước tiến và quyết tâm trong việc phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, là một khâu

then chốt của bảo đảm chất lượng. Nếu các cơ sở giáo dục trên cả nước tập trung để đạt được chỉ tiêu này thì chắc chắn sẽ thiết lập và duy trì được chất lượng của giáo dục đại học. Đồng thời, tiếp tục củng cố, phát triển cơ chế bảo đảm chất lượng bên ngoài (kiểm định chất lượng), đồng bộ với cơ chế bảo đảm chất lượng bên trong, hoạt động hài hòa để không những có thể thiết lập, duy trì chất lượng một cách bền vững, mà còn liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

Đây là cơ sở pháp lý quan trọng về bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo. Trên cơ sở này, chúng tôi giới thiệu một cách tiếp cận trong việc xây dựng và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, trong đó có cấu phần quan trọng là khung bảo đảm chất lượng trên cơ sở bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo. Đồng thời, trình bày quy trình kiểm định chất lượng chương trình đào tạo như khâu cuối của chu trình bảo đảm chất lượng, đó là bảo đảm chất lượng bên ngoài.

**Cấu trúc hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong theo Quyết định 78 của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 14 tháng 01 năm 2022**

Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong là thiết chế quan trọng nhất có chức năng thiết lập và duy trì chất lượng một cơ sở giáo dục hay một chương trình đào tạo. Theo Quyết định 78/TTg [2], hệ thống này có 4 cấu phần: 1) Mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng, 2) Các quy trình bảo đảm chất lượng trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng, 3) Hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng, 4) Các nguồn lực khác (xem Hình 2).



Hình 2: Sơ đồ cấu trúc hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (Tổng hợp từ các tác giả)

Mô tả sơ đồ: Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong chương trình đào tạo có 4 cấu phần:

- Cấu phần mục tiêu, chính sách, kế hoạch chất lượng có chức năng định hướng cho toàn bộ hoạt động trong trường.
- Cấu phần hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng có chức năng thông tin về hoạt động của toàn bộ hệ thống, đảm bảo hệ thống được vận hành thông suốt, thông báo

kịp thời những trục trặc có thể xảy ra để có phương án khắc phục.

- Cấu phần các nguồn lực, bao gồm nhân lực, vật lực, tài lực và các phương tiện kỹ thuật khác, có chức năng hỗ trợ trong quá trình vận hành hệ thống.
- Cấu phần “Khung bảo đảm chất lượng bên trong trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng” bao gồm các thủ tục, quy trình, kế hoạch, hướng dẫn công việc (theo PDCA) có chức năng hướng dẫn và kiểm soát từng công việc trong quy trình phát triển chương trình đào tạo, bắt đầu từ khâu phân tích nhu cầu, xác định mục tiêu chuẩn đầu ra đến khâu thiết kế, thực thi và đánh giá cải tiến chương trình đào tạo để đạt các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn chất lượng.

**2.4. Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo AUN-QA - cơ sở xây dựng thủ tục, quy trình, khung bảo đảm chất lượng bên trong chương trình đào tạo**

**2.4.1. Giới thiệu bộ tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo AUN-QA**

Sau nhiều năm nghiên cứu và thử nghiệm các bộ tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo, các phiên bản 1.0, 2.0, 3.0, tháng 10 năm 2021 AUN-QA công bố phiên bản 4.0. Đây là phiên bản mới nhất đã và đang được các trường đại học khối ASEAN vận dụng trong quản lý chất lượng các chương trình đào tạo. Sau đây là các tiêu chuẩn cụ thể:

*Tiêu chuẩn 1: Kết quả học tập mong đợi*

- 1.1. Kết quả học tập mong đợi của chương trình đào tạo được xây dựng theo thang đo tư duy được lựa chọn, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục, được phổ biến đến các bên liên quan.
- 1.2. Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của chương trình đào tạo.
- 1.3. Kết quả học tập mong đợi của chương trình đào tạo bao gồm các chuẩn tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm...) và chuẩn chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).

1.4. Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.

1.5. Chương trình đào tạo thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.

*Tiêu chuẩn 2: Cấu trúc và nội dung chương trình*

- 2.1. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương tất cả các học phần đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.
- 2.2. Chương trình dạy học được thiết kế tương thích với kết quả học tập mong đợi.
- 2.3. Thông tin phản hồi của các bên liên quan, đặc biệt là các đối tượng bên ngoài, được sử dụng làm căn

cứ để thiết kế và phát triển chương trình dạy học.

2.4. Mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.

2.5. Chương trình dạy học có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (Các học phần được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.

2.6. Chương trình dạy học cho phép người học lựa chọn chuyên ngành chính và/hoặc các chuyên ngành phụ.

2.7. Chương trình dạy học được rà soát định kì theo quy trình để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

#### *Tiêu chuẩn 3: Phương thức dạy và học*

3.1. Triết lí giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học.

3.2. Các hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.

3.3. Các hoạt động dạy và học được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.

3.4. Các hoạt động dạy và học khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thẩm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (Ví dụ: tư duy phản biện, kĩ năng xử lí thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).

3.5. Các hoạt động dạy và học giúp người học thẩm nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.

3.6. Quá trình dạy và học được cải tiến liên tục để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.

#### *Tiêu chuẩn 4: Đánh giá sinh viên*

4.1. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.

4.2. Các chính sách về đánh giá kết quả học tập, phức khảo được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.

4.3. Các tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học trong suốt quá trình theo học và khi hoàn thành chương trình được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.

4.4. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.

4.5. Các phương pháp đánh giá giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của chương trình đào tạo và mỗi học phần.

4.6. Thông tin phản hồi kết quả đánh giá kết quả học tập được gửi kịp thời.

4.7. Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người

học và các quy trình có liên quan được rà soát và cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.

#### *Tiêu chuẩn 5: Đội ngũ giảng viên*

5.1. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên (bao gồm các kế hoạch kế nhiệm, nâng bậc/thăng chức, bố trí lại, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện nhằm đảm bảo đội ngũ giảng viên đáp ứng nhu cầu các hoạt động đào tạo nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng về cả số lượng và chất lượng.

5.2. Tải trọng công việc của giảng viên được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.

5.3. Năng lực của giảng viên được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.

5.4. Giảng viên được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng.

5.5. Có hệ thống đánh giá để khen thưởng giảng viên, trong đó có xem xét hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.

5.6. Các quyền, đặc quyền, quyền lợi, vai trò, mối quan hệ và trách nhiệm giải trình của giảng viên được xác định và hiểu rõ, trong đó có xem xét đến quyền tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp.

5.7. Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn của giảng viên và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.

5.8. Việc quản lí hiệu quả công việc của giảng viên (bao gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên.

#### *Tiêu chuẩn 6: Dịch vụ hỗ trợ sinh viên*

6.1. Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn và quy trình tiếp nhận người học vào chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.

6.2. Công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với đội ngũ cán bộ hỗ trợ (học thuật, phi học thuật) được triển khai nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.

6.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của người học. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới người học và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.

6.4. Các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khoá, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác được triển khai nhằm giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm cho người học.

6.5. Năng lực của cán bộ hỗ trợ triển khai các dịch

vụ dành cho người học được xác định rõ trong tiêu chí tuyển dụng và phân công nhiệm vụ. Các năng lực này được đánh giá để đảm bảo phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Vai trò và mối liên hệ được xác định rõ để đảm bảo các dịch vụ được triển khai nhịp nhàng.

6.6. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá, đối sánh và cải tiến chất lượng.

*Tiêu chuẩn 7: Cơ sở vật chất và trang thiết bị.*

7.1. Có đủ các nguồn lực cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài nguyên học tập và hệ thống công nghệ thông tin để vận hành chương trình.

7.2. Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được cập nhật, sẵn có và được sử dụng hiệu quả.

7.3. Có thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về công nghệ thông tin và truyền thông.

7.4. Có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của cán bộ, giảng viên và người học.

7.5. Cán bộ, giảng viên và người học dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên của trường để có thể khai thác tối đa công nghệ thông tin phục vụ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý hành chính.

7.6. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định và thực hiện; có lưu ý đến các nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

7.7. Cơ sở giáo dục cung cấp môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và tạo sự thoải mái cho người học.

7.8. Năng lực của cán bộ hỗ trợ tham gia các dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị được xác định rõ và đánh giá nhằm đảm bảo những kỹ năng đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

7.9. Chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, công nghệ thông tin và các dịch vụ dành cho người học được đánh giá và cải tiến.

*Tiêu chuẩn 8: Đầu ra và kết quả đạt được*

8.1. Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.

8.2. Tình hình việc làm cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.

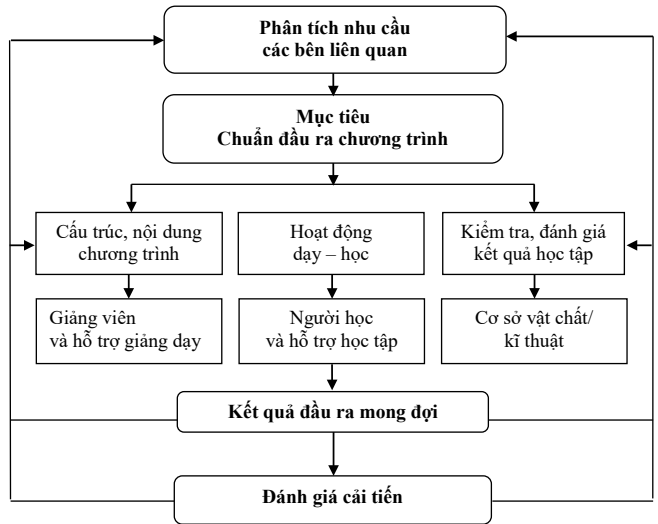
8.3. Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế do giảng viên và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến.

8.4. Có dữ liệu về mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi chương trình đào tạo của người học. Dữ liệu này được thiết lập và theo dõi.

8.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.

**2.4.2. Mô hình xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo theo AUN-QA**

Theo AUN-QA, bảo đảm chất lượng cấp chương trình đào tạo trên cơ sở bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng tập trung vào các khía cạnh sau: Chất lượng đầu vào; Chất lượng quá trình; Chất lượng đầu ra. Đây là tiền đề cho mô hình xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo (xem Hình 3).



Hình 3: Mô hình xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo (Tổng hợp từ các tác giả)

Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo được xây dựng bắt đầu từ khâu phân tích nhu cầu của các bên liên quan ở bên trong và bên ngoài cơ sở giáo dục (hàng trên cùng trong Mô hình trên).

Nhu cầu của các bên liên quan được thu thập thông qua hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan, từ các vị trí việc làm mà người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo có thể làm việc.

Kết quả phân tích nhu cầu được tổng hợp thành khung năng lực và được chuyển thành chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Chuẩn đầu ra là những phẩm chất, năng lực mà chương trình đào tạo mong muốn người học có được sau khi kết thúc chương trình và được thể hiện ở hàng thứ hai. Chuẩn đầu ra phải đáp ứng được những yêu cầu của khung chuẩn quốc gia, nhu cầu của các bên sử dụng lao động, đồng thời phải đáp ứng xu thế phát triển ngành, lĩnh vực trong nước, khu vực và trên thế giới.

Hàng thứ ba là những thành phần cốt lõi của chương trình đào tạo bao gồm 3 cấu phần chính: 1) Cấu trúc, nội dung của chương trình đào tạo; 2) Phương pháp dạy và học; 3) Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được xác lập dựa trên mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình.

Hàng thứ tư là những điều kiện cần thiết để triển khai chương trình đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra bao gồm: Giảng viên và hỗ trợ giảng dạy (đào tạo, nghiên cứu

khoa học, dịch vụ cộng đồng); Người học và các dịch vụ hỗ trợ học tập (tuyển sinh, đội ngũ nhân viên, các dịch vụ hỗ trợ); Cơ sở vật chất và trang thiết bị (phòng học, thư viện, phòng thí nghiệm/thực hành, hệ thống công nghệ thông tin).

Hàng thứ năm là đầu ra và chất lượng đầu ra (tỉ lệ người học tốt nghiệp, tỉ lệ người học có việc làm, tỉ lệ nghiên cứu khoa học của người học và sự hài lòng của các bên liên quan).

Hàng cuối cùng là những thành tựu/kết quả đạt được của chương trình đào tạo so với chuẩn đầu ra đã được xác định ở hàng thứ nhất và được tiếp tục đánh giá để cải tiến.

Mô hình xây dựng bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo với các bước gắn kết chặt chẽ, hoàn toàn trùng khớp với mô hình phát triển chương trình đào tạo (phân tích nhu cầu, xác định mục tiêu, chuẩn đầu ra, thiết kế, thực thi và đánh giá cải tiến).

Bộ tiêu chuẩn là công cụ để xây dựng các thủ tục quy trình, khung bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo và là đối tượng để đánh giá, kiểm định chất lượng và cải tiến chương trình đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

#### **Các thủ tục, quy trình, khung bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo trên cơ sở bộ tiêu chuẩn.**

Khung hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong cơ sở giáo dục (theo bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học) có 4 phân hệ: chiến lược, hệ thống, chức năng và kết quả hoạt động, trong đó phân hệ 3 (chức năng) bao quát toàn bộ các hoạt động quan trọng nhất. Các thủ tục, quy trình, khung bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo nằm trong phân hệ này).

#### **2.4.3. Quy trình xây dựng, vận hành, tự đánh giá và đánh giá ngoài khung bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo trên cơ sở bộ tiêu chuẩn**

##### *Giai đoạn 1: Xây dựng hệ thống*

**Bước 1:** Nghiên cứu hệ thống văn bản pháp quy, nhận diện khái niệm “Chất lượng giáo dục đại học”.

**Bước 2.** Phân công nghiên cứu bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo, xác định các minh chứng và những yêu cầu cần đạt của từng minh chứng.

**Bước 3.** Phân công viết hướng dẫn chuẩn bị cho từng minh chứng, trong đó ghi rõ người thực hiện và các bước tiến hành. Sau mỗi bước ghi rõ tiêu chí hoàn thành trước khi sang bước tiếp theo.

**Bước 4.** Văn bản hóa toàn bộ các quy trình, hướng dẫn công việc và tổ chức thảo luận, góp ý. Lưu ý trong bước này là, mỗi thành viên trong trường đều có số lượng công việc cụ thể kèm theo bản hướng dẫn cho từng công việc. Mỗi người sẽ góp ý để hoàn thiện quy trình công việc của mình.

**Bước 5.** Thể chế hóa toàn bộ quy trình tạo thành khung bảo đảm chất lượng bên trong, một cấu phần quan trọng của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong nhà trường (Bao gồm hệ thống bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục và phân hệ bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo). Hệ thống này được lưu tại phòng bảo đảm chất lượng của trường làm đầu mối điều hành sau này. Những công việc cụ thể sẽ được lưu trong văn phòng các khoa, bộ môn, các phòng ban tương ứng và tổ chức thực hiện.

Đây là giai đoạn quan trọng nhất vì nó đặt nền móng cho việc thay đổi phương thức quản lý nhà trường: chuyển từ quản lý bằng chức năng sang quản lý bằng các quy trình tiến tới chuẩn.

##### *Giai đoạn 2: Tổ chức vận hành hệ thống*

**Bước 6.** Ở bước này, ai làm bao nhiêu việc đều có quy trình, hướng dẫn công việc kèm theo và được yêu cầu tuân thủ quy trình, hướng dẫn công việc một cách nghiêm túc nhất, đảm bảo rằng công việc được thực hiện tốt nhất có thể.

Đây là giai đoạn khó nhất (như quy định đội mũ bảo hiểm khi đi xe máy) vì nó phá vỡ thói quen cũ (nhất là với các giảng viên, nhân viên lớn tuổi).

Vai trò của lãnh đạo ở giai đoạn này mang tính quyết định. Lãnh đạo cần động viên, hỗ trợ, tập huấn, giúp đỡ ở giai đoạn đầu. Sau cần có chế tài đảm bảo mọi người tuân thủ quy trình một cách nghiêm túc. Sau sẽ quen dần và trở thành văn hóa chất lượng. Vận hành hệ thống sẽ thiết lập và duy trì chất lượng cơ sở giáo dục.

##### *Giai đoạn 3: Tự đánh giá hệ thống và đánh giá ngoài*

**Bước 7.** Khi tự đánh giá thì ai làm việc gì theo quy trình nào bây giờ tự đánh giá. Khi tự đánh giá mô tả lại cách thức tiến hành công việc theo quy trình. Bước nào đã thực hiện là điểm mạnh, chưa thực hiện là điểm yếu, kế hoạch khắc phục là thực hiện đủ các bước. Nếu các bước được thực hiện đầy đủ có nghĩa là sản phẩm có chất lượng (Vì có thiết chế bảo đảm chất lượng cho sản phẩm đó). Trong quá trình này, có thể đề xuất cải tiến quy trình để nâng cao chất lượng. Ở giai đoạn này, lãnh đạo phải huy động toàn thể cán bộ, nhân viên tham gia vì đây là trách nhiệm của từng cá nhân không chỉ tới chất lượng công việc của mình mà của toàn trường.

**Bước 8.** Khi các báo cáo tự đánh giá của các đơn vị, cá nhân trong trường hoàn thành, nhà trường tổng hợp lại thành báo cáo tự đánh giá của trường (theo mẫu), trong đó có tự đánh giá về hệ thống bảo đảm chất lượng của trường (thiếu/đủ) và cách vận hành hệ thống.

**Bước 9.** Đăng kí kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo.

Đoàn kiểm định có chức năng thẩm định báo cáo tự đánh giá, giúp nhà trường hoàn thiện hệ thống bảo đảm chất lượng (Bổ sung các quy trình còn thiếu, hoàn thiện các quy trình chưa tốt) và cải tiến cách vận hành hệ thống.



*Giai đoạn 4: Cải tiến hệ thống nhằm nâng cao chất lượng*

*Bước 10.* Sau kiểm định, nhà trường tổ chức hoàn thiện hệ thống và cải tiến cách vận hành hệ thống. Tiếp đó, công khai hệ thống bảo đảm chất lượng đã hoàn thiện như một biện pháp giải trình xã hội và cũng là quảng bá thương hiệu nhà trường.

### 3. Kết luận

Quản lý chất lượng là một phương thức quản lý mới, khác phương thức quản lý truyền thống. Công cụ quan trọng nhất của phương thức này là hệ thống quản lý chất lượng (hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong) bao gồm các tiểu hệ thống, hướng dẫn và kiểm soát từng công việc trong trường, cho từng người (căn cứ các tiêu chuẩn, tiêu chí, chỉ báo). Mỗi tiểu hệ thống là một quy trình thực hiện từng công việc, để đảm bảo rằng sản phẩm của nó là không có lỗi, để khâu tiếp theo cũng không có lỗi và cuối cùng toàn bộ sản phẩm của cả quá

trình giáo dục cũng không có lỗi.

Vận hành hệ thống là khâu khó nhất vì nó phá vỡ thói quen của từng người, phải làm công việc cũ theo cách mới. Do vậy, trước khi thực hiện cần để mọi người thảo luận, thêm bớt cho phù hợp với điều kiện hiện có, trong quá trình thực hiện cần hỗ trợ, giúp đỡ, tập huấn và cần có cả chế tài trong giai đoạn đầu, sau sẽ quen và tiến tới hình thành văn hoá chất lượng (vai trò lãnh đạo).

Mỗi tiểu hệ thống tạo ra chất lượng của một sản phẩm. Cả hệ thống được xây dựng và vận hành sẽ tạo ra chất lượng của toàn bộ sản phẩm của cơ sở giáo dục. Nếu được vận hành liên tục, chất lượng của sản phẩm là rất bền vững. Sau mỗi kì tự đánh giá và kiểm định sẽ cải tiến hệ thống và cách vận hành hệ thống. Đây là cơ sở để nhà trường quảng bá thương hiệu trong bối cảnh cạnh tranh như hiện nay. Đây cũng là biện pháp để nhà trường thực hiện trách nhiệm giải trình xã hội và là cơ sở để các trường đại học hội nhập quốc tế.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Quốc hội, (2018), *Luật số 34/2018/QH14 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học.*
- [2] Thủ tướng Chính phủ, (14/01/2022), *Quyết định số 78/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm giai đoạn 2022-2030.*
- [3] Quốc hội, (2012), *Luật Giáo dục Đại học số 08/2012/QH13.*
- [4] AUN-QA, (2021), *Tài liệu hướng dẫn đánh giá cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA.*
- [5] Nguyễn Đức Chính, (2003), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [6] Nguyễn Đức Chính, (2017), *Quản lý chất lượng trong giáo dục*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [7] Nguyễn Đức Chính (chủ biên), Trần Xuân Bách, (2022), *Phát triển chương trình đào tạo với bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

## SOME THEORETICAL ISSUES ON QUALITY ASSURANCE OF UNIVERSITY TRAINING PROGRAMS BASED ON AUN-QA STANDARDS

Vo Le Hoang Quyên\*<sup>1</sup>, Nguyen Duc Chinh<sup>2</sup>,  
Tran Xuan Bach<sup>3</sup>

\* Corresponding author

<sup>1</sup> Email: vlhquyen@dut.udn.vn  
University of Science and Technology,  
The University of Danang  
54 Nguyen Luong Bang, Lien Chieu,  
Danang, Vietnam

<sup>2</sup> Email: nguyenducchinhdhgd@gmail.com  
Centre for Education Accreditation Thanglong  
149 Giang Vo, Dong Da, Hanoi, Vietnam

<sup>3</sup> Email: txbach@ued.udn.vn  
University of Science and Education,  
The University of Danang  
49 Ton Duc Thang, Lien Chieu,  
Danang, Vietnam

**ABSTRACT:** *Quality assurance (management) of programs on the basis of a set of standards is a combination of activities to build and operate an internal quality assurance system, including educational philosophy, quality policy, quality plan, quality assurance information system..., including a quality assurance framework (based on standards and criteria) to guide and control all activities in all stages of the design, implementation, and evaluation of the program to ensure that all criteria and standards of the program meet the quality requirements. The internal quality assurance system is perfected and improved through the quality assurance as an external quality assurance mechanism to improve the training programs' quality. The article introduces in detail the legal basis to propose the process of building the internal quality assurance system, as well as the procedure to operate and evaluate to maintain and improve the quality of training programs.*

**KEYWORDS:** Higher education, quality assurance, accreditation, training program, a set of quality assurance standards.