

Chất lượng, quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học

Nguyễn Trung Thành

Trường Đại học Xây dựng
55 đường Giải Phóng, quận Hai Bà Trưng,
Hà Nội, Việt Nam
Email: nguyentrungthanh271080@yahoo.com

TÓM TẮT: Theo xu hướng hiện nay, các trường đại học đang hướng tới đào tạo sinh viên toàn cầu, sinh viên ra trường có thể làm việc ở Việt Nam, các nước Asian hoặc các nước trên thế giới. Việc các trường đại học quan tâm đến chất lượng, quản lý chất lượng, đảm bảo chất lượng và ứng dụng vào cơ sở đào tạo của mình có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong thời kì hội nhập quốc tế hệ thống giáo dục và đào tạo ở Việt Nam.

TỪ KHÓA: Chất lượng; quản lý chất lượng; đảm bảo chất lượng; giáo dục đại học.

→ Nhận bài 17/02/2019 → Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa 15/03/2019 → Duyệt đăng 25/03/2019.

1. Đặt vấn đề

Chất lượng (CL), quản lý CL (QLCL) đào tạo luôn là một vấn đề quan trọng nhất mà các trường đại học hướng tới, việc nâng cao CL đào tạo luôn được xem là nhiệm vụ quan trọng nhất. Lựa chọn một mô hình đảm bảo CL (ĐBCL) đào tạo phù hợp để tiến hành kiểm tra, đánh giá xem các sản phẩm đầu ra có đảm bảo được các tiêu chí (thông số) CL theo yêu cầu của mục đích định sẵn không là vấn đề mà các trường đại học tại Việt Nam đang đặc biệt quan tâm trong thời kì hội nhập quốc tế...

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Chất lượng, quản lý chất lượng và vận dụng trong giáo dục đại học

Nhìn chung, phong trào CL bắt nguồn từ doanh nghiệp trong bối cảnh đòi hỏi CL các sản phẩm sản xuất ra hay các dịch vụ được cung cấp phải đáp ứng được các tiêu chí CL thỏa mãn nhu cầu khách hàng với một chi phí hợp lý. ĐBCL trở thành mục đích sống còn của thời kì công nghiệp hóa [1]. Phong trào CL và quản lý CL (QLCL) trong giáo dục (GD) và đào tạo (ĐT) nói chung và GD đại học (GDĐH) nói riêng mới phát triển trong vài thập kỉ gần đây. Nhiều trường cao đẳng cộng đồng tại Hoa Kỳ và cao đẳng GD tại Anh đã đi tiên phong thực hiện phong trào CL trong GDĐH. Các kinh nghiệm về QLCL áp dụng vào GDĐH đã, đang và sẽ mang lại nhiều thành tựu đáng ghi nhận.

2.2. Tầm quan trọng của chất lượng và quản lý chất lượng trong giáo dục và đào tạo

Khái quát, tầm quan trọng của CL và QLCL trong GD&ĐT được thể hiện thông qua 04 yêu cầu chính dưới đây [1]:

Yêu cầu về đạo đức: Khách hàng của dịch vụ giáo dục và đào tạo (GD&ĐT) (người học, gia đình và cộng đồng) xứng đáng được hưởng CL tốt. Nó phải là trách nhiệm của các cán bộ quản lý và đội ngũ các nhà GD để có thể cung cấp các cơ hội GD tốt nhất có thể có. Vì vậy, cần phải thông qua QLCL để cải tiến và duy trì CL tốt nhất cho khách hàng của hệ thống/cơ sở GD (CSGD).

Yêu cầu về nghề nghiệp GD&ĐT: Bao hàm bốn phận phải cam kết đáp ứng nhu/yêu cầu của khách hàng, nên đội ngũ cán bộ quản lý và các nhà GD phải có trách nhiệm nghề nghiệp thường xuyên cải tiến CL GD&ĐT để đảm bảo cả thực tiễn GD&ĐT cũng như quản lý hệ thống/ CSGD cần phải thực hiện theo các chuẩn cao nhất.

Yêu cầu về cạnh tranh: Cạnh tranh luôn tồn tại không chỉ trong kinh doanh, mà cả trong GD&ĐT. Một trong những cách tốt nhất để có thể đáp ứng với các thách thức cạnh tranh là thông qua QLCL để có chất lượng cao hơn. Lí do là tập trung vào nhu cầu của khách hàng và cung cấp các cơ chế để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của họ luôn là trái tim của QLCL trong GD&ĐT, là một trong các công cụ hiệu quả nhất để cạnh tranh và tồn tại.

Yêu cầu về trách nhiệm xã hội: CSGD là một phần của cộng đồng, vì vậy, cần phải đáp ứng các yêu cầu chính trị của GD&ĐT để chịu trách nhiệm xã hội và chứng tỏ theo đuổi và đạt tới các chuẩn cao một cách công khai.

QLCL trong GD&ĐT giúp tăng cường yêu cầu (chịu) trách nhiệm xã hội do QLCL lôi cuốn tham gia và giám sát các hoạt động GD&ĐT để đạt tới các mục tiêu và kết quả mong muốn đã đặt ra. Đặc biệt trong bối cảnh các CSGD/ĐT ngày càng được tự chủ lớn trong thực hiện các hoạt động của mình; và tự chủ hơn phải đi đôi với (chịu) trách nhiệm xã hội lớn hơn. Các CSGD/ĐT phải chứng minh là họ có khả năng thực hiện những gì yêu cầu họ.

Bốn yêu cầu hay tầm quan trọng trên về CL và QLCL trong GD&ĐT phản ánh môi trường phức tạp mà trong đó các CSGD/ĐT hoạt động. QLCL sẽ dẫn dắt và buộc tất cả các CSGD/ĐT phải có thái độ tích cực với CL sẽ đáp ứng nhu/yêu cầu của khách hàng.

2.3. Chất lượng và vận dụng trong giáo dục đại học

Hiện nay có nhiều cách hiểu khác nhau và chưa có được một định nghĩa chính xác về CL, do thực tế đang hiểu khác nhau với những người khác nhau, từ các góc độ khác nhau. Hơn nữa, do ngữ nghĩa của CL rất rộng và phần lớn cách hiểu về CL thường mang nhiều tính cảm xúc và đạo đức hơn là những chuẩn mực [2]. Khi nói đến CL thường liên

quan đến CL của sản phẩm và/hay dịch vụ. GDDH không thể tạo ra một loạt những nhân cách giống hệt nhau, vì vậy, cần xem xét CL trong GDDH như là CL của dịch vụ hơn là sản phẩm, với yêu cầu cần kết hợp sự tham dự của tất cả các bên liên quan, như: Chính phủ, gia đình người học, người học và với các doanh nghiệp hay bên sử dụng lao động...

Dịch vụ chủ yếu gồm các giao tiếp trực tiếp giữa người cung cấp và khách hàng cuối cùng; Dịch vụ phải được cung cấp đúng thời điểm; Dịch vụ không thể sửa chữa được; Dịch vụ thường mơ hồ, không thể sờ hay nhìn thấu được; Dịch vụ đáp ứng trực tiếp khách hàng thông qua nhân viên cấp dưới (đội ngũ giáo viên) hay tuyến đầu (cán bộ quản lý). Cuối cùng, đo/đánh giá đầu ra, kết quả đầu ra và hiệu quả, hiệu suất, tác động trong việc cung cấp các dịch vụ thông qua các chỉ số GD&ĐT để đo/đánh giá sự thỏa mãn hay hài lòng của khách hàng với dịch vụ (người hưởng dịch vụ GD&ĐT) [1]. Trong cung cấp dịch vụ (GDDH) thì uy tín, danh tiếng rất quan trọng với sự thành công của tổ chức (cơ sở GDDH).

2.3.1. Quản lý chất lượng và vận dụng trong giáo dục đại học

QLCL là một khái niệm được phát triển và hoàn thiện liên tục, thể hiện ngày càng đầy đủ hơn bản chất phức tạp của vấn đề CL, phản ánh sự thích hợp với điều kiện và môi trường kinh doanh thay đổi.

QLCL là một phương thức quản lý và khác với quản lý truyền thống, QLCL thực chất là xây dựng và vận hành hệ thống quản lý trên cơ sở các tiêu chuẩn. Hệ thống này bao gồm các phương pháp hoặc quy trình tác động tới tất cả các khâu của quá trình với mục đích tạo ra CL sản phẩm của các quá trình đó.

Vận dụng trong GDDH, có thể hiểu QLCL trong GDDH được xem là hệ thống, bao gồm các cơ chế và các quy trình, được sử dụng để ĐBCL thông qua liên tục cải tiến CL hoạt động của hệ thống GD/CSGD/chương trình ĐT [1].

Mục tiêu của QLCL trong GDDH là nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc cải tiến liên tục và phát triển các hoạt động hay quá trình và kết quả GDDH, theo cách lôi cuốn và làm hài hòa các nỗ lực của tất cả các bên liên quan trong và ngoài hệ thống/CSGD/CSĐT để phát huy hết năng lực với lòng nhiệt tình của họ để thực hiện công việc được tốt hơn.

Dưới đây là 07 nguyên tắc QLCL trong GDDH [3]:

Hệ thống/CSGD/CSĐT được dẫn dắt bởi khách hàng, nên phải phụ thuộc vào các nhu cầu hiện tại và tương lai và luôn cố gắng vượt quá các mong đợi của khách hàng.

Cần lãnh đạo mọi người xây dựng được môi trường lành mạnh đảm bảo lôi cuốn tất cả các bên liên quan tham dự tích cực để đạt tới các mục tiêu của hệ thống/CSGD/CSĐT.

Một kết quả mong muốn được đạt tới hiệu quả hơn khi các hoạt động và nguồn lực liên quan được định hướng quản lý như một quá trình.

Lãnh đạo và quản lý cần được tiếp cận như một hệ thống các quá trình quan hệ với nhau để đạt tới mục tiêu phát triển bền vững hệ thống/cơ sở GDDH.

Cải tiến liên tục là mục tiêu vĩnh cửu của hệ thống/cơ sở

GDDH.

Các quyết định GDDH chỉ có hiệu quả khi được tiếp cận dựa vào thực tế, dựa trên phân tích dữ liệu và thông tin logic và trực giác.

Quan hệ các bên cung cấp cùng có lợi giữa các cá nhân hay cơ sở GDDH cùng cung cấp các sản phẩm hay dịch vụ GDDH cùng loại sẽ hình thành giá trị hợp tác hữu ích, vì vậy, nâng cao khả năng và năng lực của tất cả các bên tham dự.

2.3.2. Các cấp độ của quản lý chất lượng và vận dụng giáo dục đại học

QLCL nói chung được hình thành và phát triển trong quá trình phát triển hệ thống QLCL: Kiểm soát CL, kiểm soát quá trình, ĐBCL và QLCL tổng thể [4] (xem Sơ đồ 1):



Sơ đồ 1: Các cấp độ QLCL

a. Kiểm soát CL (Quality Control)

Xuất hiện: Vào những năm 20 của thế kỉ XX do W.A. Shewhart đề xuất phương pháp kiểm soát CL trong các xí nghiệp. Kiểm soát CL là hoạt động đánh giá sự phù hợp của sản phẩm so với yêu cầu, so sánh mức độ đạt được so với chuẩn thông qua việc cân đo, thử nghiệm, trắc nghiệm...

Mục đích: Kiểm soát sản phẩm ở khâu cuối cùng để phát hiện ra các khuyết tật và đề ra biện pháp để xử lý các sản phẩm đó. Kiểm soát CL nhằm loại bỏ các sản phẩm cuối cùng không đạt chuẩn hoặc làm lại nếu có thể.

Nội dung: Kiểm tra tất cả các sản phẩm đầu ra của doanh nghiệp so với những chuẩn chất lượng đã đề ra để phát hiện những sản phẩm nào không đạt yêu cầu về chất lượng thì bị loại bỏ và thành phế phẩm, những sản phẩm đạt chất lượng thì được đóng dấu cho xuất xưởng để đưa ra thị trường.

Vận dụng vào GDDH: Thanh tra và kiểm tra là các phương pháp chung nhất của kiểm soát CL thường được sử dụng rộng rãi trong GDDH để xác định xem các chuẩn mực CL trong GDDH có được đáp ứng hay không. Đó chính là các kì thi, đánh giá cấp chứng chỉ, văn bằng tốt nghiệp. Các chuẩn mực CL trong GDDH thường được các cấp quản lý của hệ thống quản lý GD xây dựng và ban hành để kiểm soát và thanh tra việc thực hiện của các CSGD.

b. Kiểm soát quá trình (Process Control)

Xuất hiện: Với luận điểm CL được tạo nên ở cả một quá trình và quá trình này cần được kiểm soát ở từng khâu. Do vậy kiểm soát quá trình đã hình thành vào những năm 30 của thế kỉ XX do các nhà CL có tên tuổi W.E. Deming,

Joseph Juran Elton Mayo và Walter Shewhart đã nghiên cứu và cho ra mô hình “kiểm soát quá trình”.

Mục đích: Nhằm tạo ra sản phẩm có CL phòng ngừa thay cho phát hiện các sản phẩm kém CL để loại bỏ.

Nội dung: Được hình thành trên quan điểm “CL là cả một quá trình”, tức là CL không chỉ hình thành ở khâu cuối mà hình thành ở các khâu, công đoạn làm ra sản phẩm. Do vậy các khâu đều phải kiểm tra để thực hiện CL tốt. Để kiểm soát CL, cần kiểm soát 5 yếu tố cơ bản có tác động đến CL được gọi là 4M và 1I:

4M: Con người (Man); Máy móc (Machine); Nguyên vật liệu (Material) và Phương pháp (Method).

1I: Thông tin (Information)

Vận dụng vào GDĐH: Đòi hỏi phải kiểm tra đánh giá ở các khâu đánh giá thường xuyên kết quả học tập. Qua quá trình học tập kịp thời phát hiện ra những người học yếu kém để tìm biện pháp giúp đỡ cũng như phát hiện ra những yếu kém trong quá trình dạy học để kịp thời cải tiến.

c. *ĐBCL (Quality Assurance)*

Xuất hiện: Vào những năm 60 của thế kỉ XX do Deming, Juran, và Ishikawa đã nghiên cứu và tiếp tục đưa ra luận điểm “hướng tới khách hàng”.

Mục đích: Nhằm minh chứng cho khách hàng về CL sản phẩm. Một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhà sản xuất là phải có niềm tin của khách hàng đối với sản phẩm của mình. Khách hàng sẽ tin tưởng khi họ có đủ bằng chứng nói lên CL sản phẩm.

Nội dung: ĐBCL đòi hỏi phải thiết kế CL theo hệ thống hay các quá trình để cố gắng đảm bảo sản phẩm được sản xuất hay dịch vụ được cung cấp theo đúng các tiêu chí CL được xác định từ trước, nên thường được gọi là hệ thống ĐBCL. ĐBCL thường được thực hiện bằng việc kiểm định các điều kiện bảo ĐBCL của doanh nghiệp trong sản xuất và cung ứng dịch vụ, do vậy ở một số nước, ĐBCL còn được gọi là kiểm định CL. Như vậy QLCL đầu ra, sản phẩm của nhà sản xuất được thay vào bằng QLCL của cả một tổ chức.

Vận dụng vào GDĐH: Đó là quá trình kiểm định các điều kiện ĐBCL GDĐH như: Nội dung chương trình, nhà giáo; tổ chức quá trình GDĐH; cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học; tài chính cho GD; quản lí GD...

d. *QLCL tổng thể (Total Quality Management - TQM)*

Xuất hiện: Tổng kết những kinh nghiệm và kế thừa tính ưu việt của các tiến trình phát triển QLCL, đặc biệt là ĐBCL, W.E. Deming, Crosby, Ohno, Armand V. Feigenbaum đã phát triển QLCL lên cung bậc mới đó là QLCL tổng thể, được xuất hiện vào những năm 80 của thế kỉ XX và ngày càng được áp dụng rộng rãi ở nhiều nước trên thế giới và lan sang cả lĩnh vực GD&ĐT.

Mục đích: Nhằm không ngừng nâng cao CL nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng. QLCL tổng thể nhằm mục đích đảm bảo cung cấp cho khách hàng – “thượng đế” - cái gì họ muốn, khi nào họ muốn và muốn nó như thế nào không chỉ trong hiện tại mà còn hướng đến những mong đợi của khách hàng trong tương lai.

Nội dung: QLCL tổng thể đã được hình thành như sau:

CL là kết quả tổng thể của mọi yếu tố, mọi hoạt động của cả quá trình làm ra sản phẩm.

Tiềm năng và sức sáng tạo của mỗi con người tạo ra CL.

CL là một hành trình không phải là điểm kết thúc và thay đổi văn hóa tổ chức là trọng tâm.

Vận dụng vào GDĐH: TQM tập trung vào năm lĩnh vực: Sự mạng, 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 mức. Theo Sherr và Lawrence (1991) [5], có 5 thành phần chính ảnh hưởng đến việc cải tiến CL ở đại học: Sự trung thực, chia sẻ quan điểm, kiên nhẫn, hết lòng làm việc và lí thuyết TQM. Lí thuyết đòi hỏi có sự tham gia của cả hệ thống, TQM không áp đặt hệ thống cứng nhắc, nó tạo ra “văn hoá CL” bao trùm lên toàn bộ quá trình đào tạo của cơ sở ĐT đại học.

Trong GDĐH, QLCL luôn là tâm điểm trong chiến lược phát triển của nhiều quốc gia, như kết quả nghiên cứu của Becket. N và Brookes. M (2006) [6] đã cho thấy minh chứng sự khác biệt giữa dân cư, kinh tế các vùng và thành phố được dẫn chứng từ sự nổi trội về CL của GDĐH.

Hơn nữa, nhu cầu làm việc không giới hạn giữa các quốc gia đòi hỏi nhiều hơn về CL của người học thỏa mãn yêu cầu đa dạng của các nhà tuyển dụng, thúc đẩy sự phát triển của quản lí chất lượng GDĐH.

Thực tế, sự kích thích tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia và CL của sinh viên đại học đòi hỏi QLCL là vô cùng cần thiết, không chỉ dừng lại việc kiểm soát nghiêm ngặt, nâng cao tính minh bạch mà còn cần nhiều hơn nữa các sáng kiến nâng cao CL GDĐH đảm bảo được phát triển bền vững.

Nhìn chung, QLCL GDĐH là một phương thức có công cụ chủ yếu là bộ chuẩn bao gồm các tiêu chuẩn, tiêu chí, chỉ báo và các quy trình thực hiện các tiêu chuẩn đó. Nhiều tác giả cho rằng QLCL GDĐH thực chất bao gồm các hoạt động: Thiết lập chuẩn; Đối chiếu thực trạng so với chuẩn; Xây dựng các biện pháp nâng cao thực trạng ngang chuẩn. Ba hoạt động này được tiến hành đồng thời, liên tục thông qua một hệ thống QLCL.

QLCL GDĐH là xây dựng và vận hành một hệ thống quản lí (trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí) nhằm tác động vào các điều kiện ĐBCL trong tất cả các giai đoạn của quá trình đào tạo đại học, cho tất cả các sản phẩm của cả hệ thống chứ không nhằm vào chất lượng của từng giai đoạn hay từng sản phẩm đơn lẻ.

2.4. Một số mô hình đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học

2.4.1. Mô hình các yếu tố tổ chức (Organizational Elements)

Mô hình này đưa ra 05 yếu tố để đánh giá như sau [7]:

Đầu vào: Người học, cán bộ trong trường, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, quy chế, luật định, tài chính...

Quá trình đào tạo: Phương pháp và quy trình đào tạo, quản lí đào tạo...

Kết quả đào tạo: Mức độ hoàn thành khóa học, năng lực đạt được và khả năng thích ứng của người học...

Đầu ra: Người tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu và các dịch vụ khác đáp ứng nhu cầu kinh tế và xã hội.

Hiệu quả: Kết quả của GDDH và ảnh hưởng của nó đối với xã hội.

Dựa vào 05 yếu tố đánh giá trên các học giả đã đưa ra 05 khái niệm về chất lượng GDDH như sau:

(1) CL đầu vào: Trình độ đầu vào thỏa mãn các tiêu chí, mục tiêu đề ra.

(2) CL quá trình đào tạo: Mức độ đáp ứng yêu cầu của quá trình dạy và học và các quá trình đào tạo khác.

(3) CL đầu ra: Mức độ đạt được của đầu ra (người tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu khoa học và các dịch vụ khác) so với Bộ tiêu chí hoặc so với các mục tiêu đã định sẵn.

(4) CL sản phẩm: Mức độ đạt tới các yêu cầu vị trí việc làm của người tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đóng góp cho xã hội và đặc biệt hệ thống GDDH.

(5) CL giá trị gia tăng: Mức độ năng lực của người tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, thái độ) đóng góp cho xã hội và đặc biệt hệ thống GDDH.

2.4.2. Mô hình EFQM (European Foundation for Quality Management)

Tổ chức QLCL Châu Âu (EFQM - European Foundation for Quality Management) chỉ mới được thành lập năm 1989 nhưng giải thưởng EFQM Excellence Award, giải thưởng dành cho những doanh nghiệp, cơ quan có cách tổ chức, quản lý xuất sắc nhất, đã nhanh chóng giúp họ xác lập uy tín. Mô hình doanh nghiệp kiểu mẫu của EFQM hiện nay đang được áp dụng tại hơn 30.000 công ty, cơ quan trên thế

giới.

ĐBCL trong trường đại học của Châu Âu dựa trên mô hình EFQM khá phổ biến, gồm có 11 tiêu chí để đánh giá hoạt động của nhà trường đại học trên mọi lĩnh vực lãnh đạo, chính sách và chiến lược, quản lý con người, nghiên cứu khoa học, nguồn lực, quản lý các quá trình, tác động lên xã hội ... (xem Sơ đồ 2).

Quy trình đánh giá chất lượng của EFQM gồm 05 giai đoạn nhằm thu thập và phân tích dữ liệu về mức CL quản lý của nhà trường để cung cấp cho các nhà lãnh đạo, quản lý các cấp các thông tin cần thiết phục vụ cho việc khắc phục, phòng ngừa và cải tiến hệ thống quản lý [8] (xem Sơ đồ 3).

2.4.3. Mô hình quản lý chất lượng của mạng lưới các trường đại học khối ASEAN (AUN-QA)

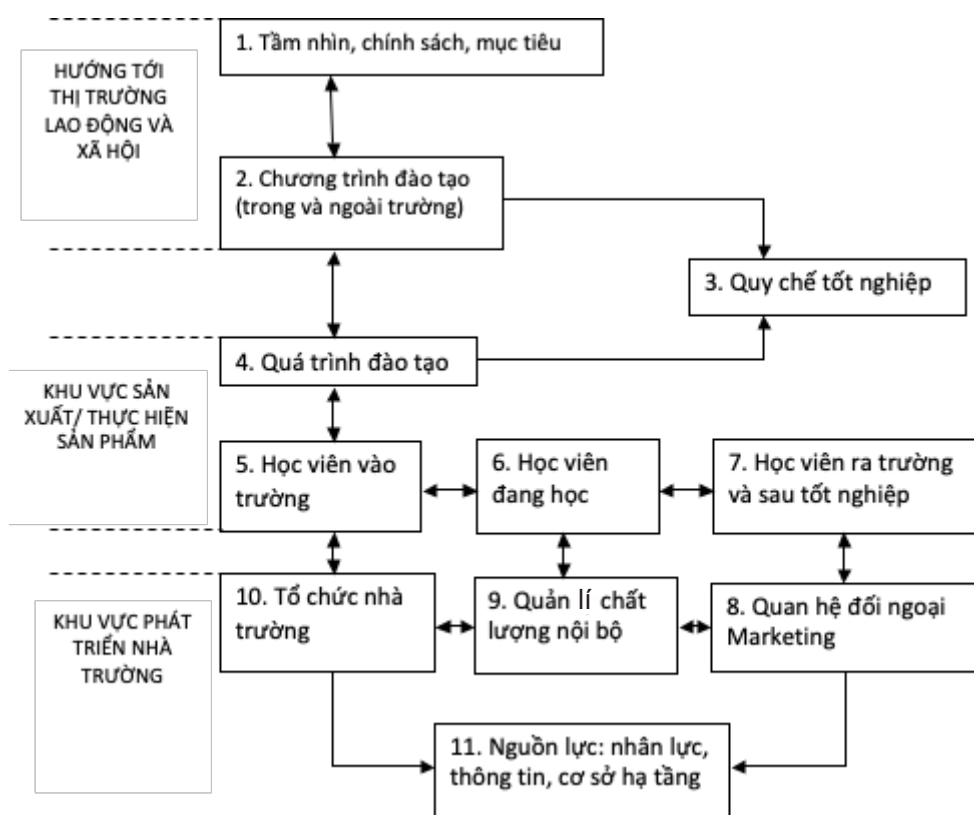
Năm 1995, mạng lưới các trường đại học khối ASEAN (Asean University Network – AUN) đã được thành lập bao gồm 17 trường đại học hàng đầu của 10 nước thành viên ASEAN.

Một trong những hoạt động chính của AUN là xây dựng hệ thống ĐBCL với chính sách 05 điểm sau [9]:

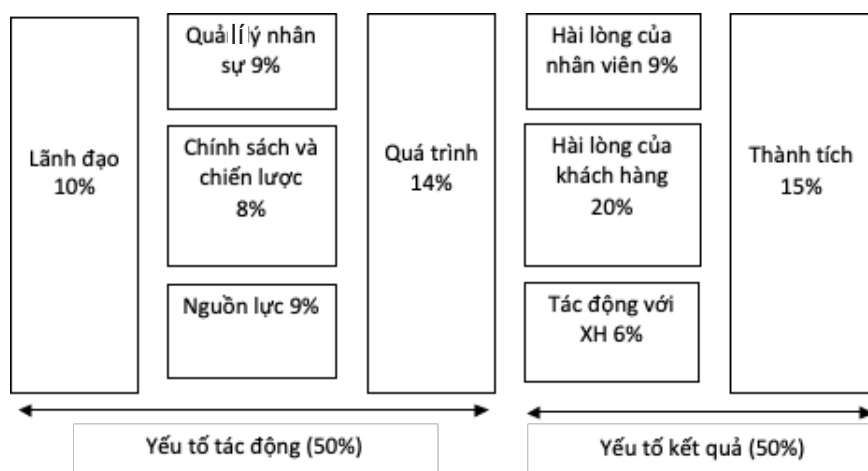
Các đại học thành viên của AUN sẽ cố gắng liên tục để cải thiện việc thực hiện hệ thống ĐBCL.

Thực hiện việc trao đổi ĐBCL và các CTĐT trong khuôn khổ thực hiện thỏa thuận giữa các giám đốc cơ quan ĐBCL của các đại học thành viên.

Các giám đốc các cơ quan ĐBCL của các đại học thành viên AUN sẽ hoạch định kế hoạch hình thành và phát triển hệ thống ĐBCL của mình và được công nhận bởi AUN.



Sơ đồ 2: Quá trình ĐBCL trường đại học theo mô hình EFQM



Sơ đồ 3: Chỉ số đánh giá của Hệ thống ĐBCL trường đại học Châu Âu

Hoan nghênh việc thực hiện việc kiểm toán bên ngoài lẫn nhau trên cơ sở các thỏa thuận và sử dụng công cụ kiểm toán chung được thừa nhận trên thế giới và các chuẩn mực của các đại học thành viên.

Các tiêu chí CL của các hoạt động chính của các đại học thành viên AUN (giảng dạy, học tập, nghiên cứu triển khai ứng dụng và dịch vụ) sẽ được thể hiện trong các công cụ kiểm toán do AUN soạn thảo.

Các nước khối ASEAN đã ban hành hệ thống tiêu chuẩn AUN-QA (ASEAN University Network - Quality Assur-

ance) để góp phần làm cho ĐBCL trong khu vực được hài hòa, thống nhất và có tính cạnh tranh cao trên trường quốc tế. Trên cơ sở các chính sách trên, tổ chức AUN đã đưa ra hệ thống 06 tiêu chí ĐBCL, mỗi tiêu chí có 02 mức/chỉ báo (xem Bảng 1).

Hệ thống các tiêu chí của AUN-QA phản ánh những yêu cầu cơ bản về ĐBCL của các trường đại học tham gia mạng lưới theo các tiêu chí và chuẩn mực quốc tế và phù hợp với thực trạng phát triển không đều của các trường đại học trong khu vực.

Bảng 1: Hệ thống các tiêu chí đảm bảo chất lượng của AUN-QA

Tiêu chí	Nội dung	Mức/Chỉ báo
TC 1	Hệ thống ĐBCL	(1) Đã có các văn bản và hệ thống ĐBCL được đánh giá thường xuyên. (2) Hệ thống ĐBCL đã được đánh giá (kiểm toán) bên ngoài.
TC 2	Giảng dạy và học tập	
	2.1. Chương trình giảng dạy	(3) Các chương trình đã được hoàn thiện theo từng giai đoạn. (4) Thực hiện hoàn thiện định kì các chương trình đào tạo 3-5 năm.
	2.2. Đội ngũ GV	(5) Đội ngũ GV cơ hữu có trình độ tối thiểu là thạc sĩ hoặc tương đương. (6) Đội ngũ GV cơ hữu có trình độ tối thiểu cao hơn văn bằng thạc sĩ.
	2.3. Đánh giá SV	(7) Có các tiêu chí đánh giá SV rõ ràng. (8) Có tiếp nhận và cung cấp các tín chỉ chuyển đổi giữa các đại học thành viên.
	2.4. Quá trình học tập	(9) Thể hiện rõ hiệu quả của quá trình giảng dạy. (10) Có tỉ lệ SV trên GV thấp hơn 30:1.
	2.5. Điều kiện môi trường và các chuẩn về sự tiện lợi	(11) Cơ sở hạ tầng đáp ứng các chuẩn mực về môi trường và các tiện nghi. (12) Có các điều kiện môi trường học tập thuận lợi và nâng cao.
	2.6. Các nguồn lực học tập	(13) Có các nguồn lực thích hợp cho học tập và cơ sở vật chất. (14) Có thư viện điện tử và kết nối với các đại học thành viên khác.
TC 3	Nghiên cứu	
	3.1. Tài chính và các điều kiện	(15) Cung cấp tài chính và các điều kiện hỗ trợ cho nghiên cứu. (16) Phân bổ ngân sách cho nghiên cứu hàng năm không thấp hơn 2-5% ngân sách hàng năm cho các đơn vị giảng dạy.
	3.2. Kết quả nghiên cứu	(17) Thể hiện minh bạch các kết quả nghiên cứu bằng các sản phẩm nghiên cứu bao gồm các ấn phẩm, tài liệu thông tin, các sản phẩm được thương mại hóa... (18) Sản phẩm nghiên cứu đối với đội ngũ GV cơ hữu đăng trên các tạp chí có uy tín đạt tỉ lệ 1:5.

Tiêu chí	Nội dung	Mức/Chỉ báo
TC 4	Dịch vụ	(19) Có cung cấp các chương trình nghiên cứu đem lại lợi ích cho cộng đồng. (20) Có cung cấp các chương trình nghiên cứu đem lại lợi ích cho cộng đồng khu vực và quốc tế.
TC 5	Đạo đức	(21) Tuân thủ thực tế những quy tắc đạo đức cơ bản. (22) Tuân thủ thực tế những giá trị đạo đức chung của khu vực.
TC 6	Phát triển nguồn lực	(23) Sẽ phát hiện một cách có hệ thống các chương trình phát triển nguồn nhân lực. (24) Sẽ trợ giúp và hỗ trợ các chương trình phát triển nguồn nhân lực.

3. Kết luận

CL GD luôn là mối quan tâm hàng đầu của xã hội vì tầm quan trọng của nó đối với sự nghiệp phát triển đất nước. GDDH nước ta đã và đang xác định nâng cao CL ĐT là nhiệm vụ quan trọng trong thời kì hội nhập. Để thực hiện nhiệm vụ quan trọng này đòi hỏi cơ sở GDDH phải ĐBCL để đáp ứng nhu cầu/yêu cầu khách hàng thông qua QLCL. Việc

vận dụng các mô hình ĐBCL trong GDDH là một xu hướng mà theo đó kết quả của việc vận dụng này nhằm tạo ra sản phẩm/dịch vụ CL tốt nhất đáp ứng nhu cầu của *khách hàng*, lôi cuốn tất cả các bên liên quan cùng tham gia vào hệ thống ĐBCL để cải tiến tất cả các mặt liên quan trong quá trình phát triển của cơ sở ĐT đại học, nhằm đào tạo các lớp sinh viên toàn cầu giúp GDDH ở Việt Nam có tính cạnh tranh hơn, dễ dàng hội nhập hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Tiến Hùng, (2014), *Quản lí chất lượng trong giáo dục*, NXB Quốc gia Hà Nội.
- [2] Pfeffer, N and Coote, A, (1991), *Is Quality Good for You?*, *Social Policy Paper*, No 5, Institute of Public Policy Research, London.
- [3] Osanna, P. H.; Durakbasa, N. M.; Hornikova, A.; and Gabko, P., (2008), *Quality Management and Quality Assurance for Academic Education*, TU - Wien - Vienna University of Technology.
- [4] Sallis, E., (2002), *Total Quality Management in Education*, KOGAN PAGE.
- [5] Sherr, Lawrence and Teeter, Deborah (eds), (1991), *Total Quality Management in Higher Education*, Jossey-Bass, San Francisco.
- [6] Becket, N & Brookes, M, (2006), *Evaluating Quality Management in University Department*, Quality Assurance in Education.
- [7] Kaufman, R., (1988), *Preparing useful performance indicators*, *Training & Development Journal*, 42(9), 80-83.
- [8] EFQM Excellence Model, (2013), EFQM.
- [9] AUN-BOT, (2008), *the 9th Meeting in Bangkok under the theme "Workshop on AUN-QA Alliance"*, Thailand.

QUALITY, QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

Nguyễn Trung Thành

National University of Civil Engineering
Email: nguyentrungthanh271080@yahoo.com
55 Giai Phong, Hai Ba Trung district, Hanoi, Vietnam

ABSTRACT: *According to the current trend, universities are aiming to train global students, graduates can work in Vietnam, in Asian countries or even all over the world. The fact that universities are paying attention to Quality and Quality Management as well as Quality Assurance, then applying to their institutions is particularly important in the period of international integration of the Education and Training system in Vietnam.*

KEYWORDS: **Quality; quality management; quality assurance; higher education.**