

# HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC: NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG HÀ NỘI

Nguyễn Trung Thành

Trường Đại học Xây dựng Hà Nội

Email: papintt@gmail.com

## Article History

Received: 22/8/2021

Accepted: 30/9/2021

Published: 05/11/2021

## Keywords

Quality assurance, internal quality assurance, undergraduate programs, Hanoi University of Civil Engineering

## ABSTRACT

Internal quality assurance system of undergraduate program is especially important to maintain and improve the training quality of the university. In this study, the author proposes to build an internal quality assurance system of undergraduate programs at Hanoi University of Civil Engineering. This system is built based on missions, values, strategies, development goals and considering the needs of stakeholders, focusing on: (1) Input Quality Assurance; (2) Process Quality Assurance and (3) Output Quality Assurance, and self-assessment and feedback for continuous improvement. This will be the place to provide continuous feedback to help propose and decide to choose a solution to continuously improve the quality of training, in line with the quality culture philosophy that attracts all parties involved in continuous improvement of training quality.

## 1. Mở đầu

Khi nói đến bảo đảm chất lượng (BĐCL), chúng ta thường đề cập đến hai khái niệm: BĐCL bên trong (Internal Quality Assurance - IQA) và BĐCL bên ngoài (External Quality Assurance - EQA). BĐCL bên trong liên quan đến các chính sách và cơ chế của mỗi cơ sở giáo dục (CSGD)/chương trình đào tạo (CTĐT) để đảm bảo CSGD/CTĐT đó thực hiện và đạt được sứ mệnh, giá trị, chiến lược và mục tiêu phát triển đã đề ra. BĐCL bên ngoài liên quan đến các hoạt động của một đơn vị bên ngoài CSGD/CTĐT, đó có thể là một tổ chức kiểm định, đánh giá các hoạt động của CSGD/CTĐT để quyết định liệu CSGD/CTĐT có đáp ứng các tiêu chuẩn đã thông nhất hay không.

Trải qua 55 năm hình thành và phát triển, với kinh nghiệm hơn 65 năm đào tạo, Trường Đại học Xây dựng Hà Nội đã trở thành một trung tâm hàng đầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước trong lĩnh vực xây dựng. Nhận thức rõ sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi cũng như thực hiện chủ trương đổi mới căn bản, toàn diện ngành Giáo dục của Chính phủ, Trường Đại học Xây dựng Hà Nội đã triển khai đồng bộ các giải pháp trên tất cả các lĩnh vực hoạt động của nhà trường theo hướng chủ động tham gia tiến trình tự chủ đại học và hội nhập quốc tế. Trường luôn xác định BĐCL giáo dục là ưu tiên hàng đầu, là yếu tố then chốt quyết định sự tồn tại, phát triển. Để BĐCL, một trong những đòi hỏi quan trọng là Trường Đại học Xây dựng Hà Nội phải xây dựng, phát triển một hệ thống BĐCL bên trong nhà trường, đặc biệt là hệ thống BĐCL bên trong của 28 CTĐT trình độ đại học đang đào tạo tại Trường.

Bài báo trình bày một số lý luận, từ đó đề xuất xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong các CTĐT trình độ đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội.

## 2. Kết quả nghiên cứu

### 2.1. Bảo đảm chất lượng bên trong chương trình đào tạo đại học

BĐCL bên trong CTĐT là hệ thống các chính sách, thủ tục, quy trình, hành động và thái độ được CSGD xác định, xây dựng và triển khai nhằm đạt được mục tiêu, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng của các CTĐT bên trong CSGD (Woodhouse, 1998).

Theo AUN-QA (Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009), BĐCL bên trong CTĐT tập trung vào: (1) Chất lượng đầu vào; (2) Chất lượng quá trình đào tạo và (3) Chất lượng đầu ra. BĐCL bên trong CTĐT được xây dựng dựa trên sứ mệnh, giá trị, chiến lược, mục tiêu phát triển và xét từ nhu cầu của các bên liên quan. Dựa vào đó, CSGD xây dựng và phát triển chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT, từ đó các định được nội dung cấu trúc chung trình dạy học, các phương pháp giảng dạy và học tập nhằm đạt được CĐR; xác định các hoạt động kiểm tra, đánh giá mức độ đạt được CĐR của CTĐT.

BĐCL bên trong là “các chính sách và cơ chế được thực hiện trong CSGD/CTĐT để đảm bảo rằng nó được thực hiện các mục đích riêng của mình và đáp ứng các tiêu chuẩn áp dụng cho giáo dục đại học nói chung hoặc các tiêu chuẩn nghề nghiệp” (Martin và Stella, 2007).

## 2.2. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong chương trình đào tạo

Tùy thuộc vào bối cảnh của từng trường đại học, BDCL bên trong là toàn bộ hệ thống, nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng và tiêu chuẩn giảng dạy, học tập, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng (The Inter-University Council for East Africa/DAAD, 2010); hay theo AUN (2011), BDCL bên trong là “tổng thể các hệ thống, nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và cải thiện chất lượng và tiêu chuẩn của hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Đó là một hệ thống mà dưới sự tác động của nó, các nhà quản lý và nhân viên (NV) hài lòng với cơ chế kiểm soát đang hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học”. Hệ thống BDCL bên trong là một hệ thống mà các nhà quản lý và cán bộ giảng dạy sử dụng các cơ chế quản lý nhằm duy trì và nâng cao chất lượng (Trần Anh Vũ, 2015). Để thực hiện BDCL bên trong CTĐT, CSGD cần xây dựng hệ thống BDCL bên trong bao gồm các chính sách, thủ tục, quy trình thực hiện BDCL từ đầu vào, quá trình đào tạo và đầu ra để đạt được mục đích duy trì, giám sát và củng cố chất lượng các CTĐT trong CSGD đáp ứng tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu cụ thể cũng như CDR của CTĐT, đáp ứng yêu cầu theo quy định của Luật Giáo dục đại học cũng như Khung trình độ Quốc gia (Nguyễn Thị Khánh Trinh, 2020).

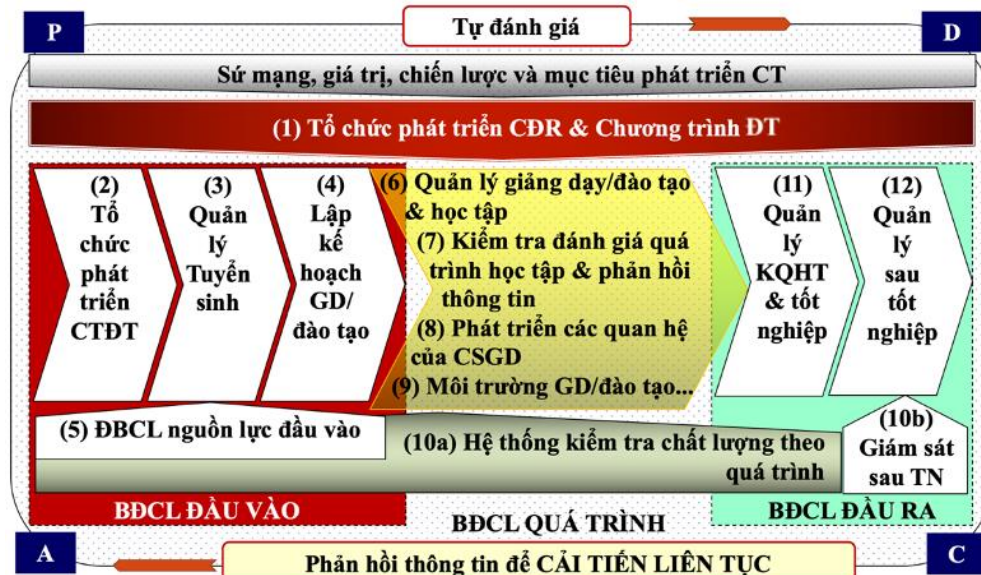
Các quan điểm trên đều có điểm chung đó là: xem xét BDCL bên trong như một hệ thống. Theo đó, các CSGD/CTĐT dựa vào các nguồn lực của mình để thiết lập một hệ thống nhằm quản lý các hoạt động cốt lõi liên quan đến chất lượng, BDCL nói chung hay BDCL bên trong CTĐT.

Theo Boele (2007), hệ thống BDCL bên trong các trường đại học châu Âu được xây dựng theo các cấp độ: chất lượng của sản phẩm, quá trình, tổ chức hay chính chất lượng của hệ thống BDCL, tức là từ yếu tố đầu vào tới đầu ra. Theo Vroeiensstijin (1995), để BDCL, các CSGD/CTĐT cần phải thiết lập hệ thống BDCL bên trong đáp ứng các yêu cầu cơ bản về giám sát, đánh giá và cải tiến chất lượng. Ít nhất, trong hệ thống BDCL bên trong phải có các thành tố của vòng tròn Deming, đó là: Lập kế hoạch; Thực hiện; Kiểm tra; Hành động (P-D-C-A).

## 2.3. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong các chương trình đào tạo trình độ đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội

BDCL bên trong các CTĐT trình độ đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội (BDCL các CTĐT) là hệ thống các cơ chế và các quy trình dựa trên các tiêu chí chất lượng, được sử dụng để kiểm soát, đánh giá chất lượng và phản hồi thông tin để cải tiến liên tục ngăn chặn hoặc khắc phục kịp thời các sai sót trong quá trình thực hiện (Nguyễn Tiến Hùng, 2014). Mục tiêu của BDCL các CTĐT nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc lôi cuốn tất cả các bên liên quan tham gia vào cải tiến liên tục và phát triển (xây dựng, thực hiện, điều chỉnh) CTĐT.

Vận dụng mô hình khung logic, CIPO và lý thuyết quản lý đào tạo dựa vào CDR cho thấy, hệ thống BDCL bên trong các CTĐT trình độ đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội bao gồm (hình 1):



Hình 1. Hệ thống BDCL bên trong các CTĐT trình độ đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội

Hình 1 cho thấy, quy trình BDCL các CTĐT sử dụng các yếu tố đầu vào, thông qua quá trình đào tạo theo các chiến lược hay giải pháp đã được lựa chọn để đạt tới sứ mệnh, giá trị, chiến lược và mục tiêu của CTĐT (Nguyễn

Tiến Hùng, 2014). Dưới đây, bài báo trình bày và phân tích hệ thống, quy trình, nội dung và khung tiêu chí BĐCL các CTĐT của Trường Đại học Xây dựng Hà Nội:

### 2.3.1. Nhà trường/Khoa xác định sứ mệnh, giá trị, chiến lược và mục tiêu phát triển các chương trình đào tạo

Sứ mệnh, giá trị, chiến lược, mục tiêu phát triển các CTĐT là điểm khởi đầu của bất kỳ hệ thống quản lý chất lượng/BĐCL mà nhà trường/khoa cần theo đuổi để dẫn dắt, tạo động lực và hình thành hệ thống BĐCL cũng như văn hoá chất lượng cho việc phát triển CTĐT (Nguyễn Trung Thành, 2019).

Thực tế, sứ mệnh, giá trị, chiến lược, mục tiêu phát triển các CTĐT đại học tại Trường Đại học Xây dựng Hà Nội cần được xây dựng/phát triển dựa trên phân tích SWOT nhằm xác định thế mạnh, hạn chế (môi trường bên trong), cơ hội và thách thức (môi trường bên ngoài) để có thể tận dụng các cơ hội, phát huy thế mạnh nhằm khắc phục các tồn tại đi đôi với giảm thiểu các hạn chế trong quá trình thực hiện để đạt tới sứ mệnh, chiến lược, mục tiêu phát triển của các CTĐT.

Một tiêu chí quan trọng khác là sứ mệnh, giá trị, chiến lược, mục tiêu trên phải nhất quán với khung chính sách, các chuẩn mực liên quan của quốc gia, địa phương, Trường Đại học Xây dựng Hà Nội và phải đảm bảo được truyền tải tới tất cả các bên liên quan bên trong và bên ngoài nhà trường liên quan đến các CTĐT. Vì vậy, sứ mệnh, giá trị, chiến lược phải được diễn đạt xúc tích, dễ hiểu với tất cả mọi người và lời cuốn được tất cả các bên liên quan tham dự vào quá trình xây dựng sứ mệnh, tầm nhìn và các giá trị của các CTĐT.

### 2.3.2. Bảo đảm chất lượng đầu vào

#### a. Nhà trường/Khoa phát triển CĐR về năng lực

CĐR không chỉ là cơ sở để thiết kế CTĐT, các học phần mà còn là thước đo để đánh giá chất lượng đào tạo, nên luôn được coi là linh hồn của quá trình BĐCL các CTĐT. Vì vậy, khi phát triển CĐR cần dựa trên việc phân tích vị trí việc làm và khả năng thích ứng với vị trí việc làm của người tốt nghiệp để xác định rõ ràng sinh viên (SV) cần đạt được khung năng lực (kiến thức, kỹ năng, thái độ) về năng lực nào mà ngành, vị trí làm việc đòi hỏi, cũng như khả năng tiếp tục học nâng cao trình độ hay tự học suốt đời để cập nhật kiến thức trong bối cảnh phát triển nhanh chóng của khoa học và công nghệ như hiện nay. Để đáp ứng bối cảnh phát triển nhanh như hiện nay, đòi hỏi CĐR thường bao gồm cả năng lực chung cũng như năng lực chuyên môn nghề nghiệp.

CĐR cần phải định kỳ điều chỉnh, bổ sung, chi tiết cho phù hợp với sứ mệnh, giá trị, chiến lược và mục tiêu phát triển của CTĐT, cũng như thực tiễn phát triển ngành/nghề và bối cảnh phát triển KT-XH của địa phương, quốc gia, quốc tế.

#### b. Quản lý phát triển CTĐT dựa vào CĐR

CĐR cần được chuyển tải vào CTĐT và cụ thể hóa thành kiến thức, kỹ năng, thái độ cần có qua các học phần và hoạt động giáo dục đào tạo để hình thành năng lực cho SV, cũng như cách giảng dạy và học tập như thế nào để đạt tới năng lực đó. Vì vậy, đòi hỏi cấu trúc CTĐT phải chặt chẽ và kết nối rõ ràng giữa các học phần cũng như bài thi/kiểm tra và làm đồ án tốt nghiệp để đạt tới CĐR; đảm bảo cân bằng giữa kiến thức và kỹ năng chung, kiến thức cơ sở và chuyên môn nghề nghiệp của ngành đào tạo.

Nội dung CTĐT phải dễ hiểu, công khai và dễ tiếp cận để các bên liên quan, đặc biệt là để SV biết rõ cần hoàn thành kiến thức và kỹ năng gì vào thời điểm nào cũng như hiểu rõ phương pháp giảng dạy và học tập được sử dụng để đạt tới CĐR. CTĐT còn được sử dụng để tự đánh giá và giám sát việc thực hiện cũng như kiểm định chất lượng CTĐT.

Cần lưu ý, để đảm bảo CĐR và CTĐT cũng như các học phần đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan và xã hội, đòi hỏi nhà trường/khoa cần có cơ chế lời cuốn được các bên liên quan, đặc biệt là bên sử dụng lao động (SDLĐ) tham dự vào quá trình phát triển cũng như tổ chức thực hiện CĐR, CTĐT, học phần và thi/kiểm tra, đánh giá.

#### c. BĐCL tuyển sinh dựa vào CĐR và CTĐT

Chất lượng SV tốt nghiệp phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng đầu vào, vì vậy, nhà trường, khoa phải có chính sách tuyển sinh với các tiêu chí hay yêu cầu tuyển sinh đầu vào rõ ràng dựa vào CĐR và các đặc trưng của các CTĐT.

Dựa vào các tiêu chí trên, nhà trường/khoa cần phối hợp với các bên liên quan, đặc biệt là bên SDLĐ để lập kế hoạch và chỉ đạo thực hiện công tác tư vấn, hướng nghiệp và tuyển sinh. Số lượng SV cần tuyển cần được xác định dựa trên năng lực đào tạo của các CTĐT so với yêu cầu về số lượng nhân lực của thị trường lao động cần có hiện tại và tương lai. Công tác “tư vấn hướng nghiệp” ở đây rất quan trọng, nên đòi hỏi nhà trường/khoa cần xây dựng được đội ngũ cũng như quy trình tư vấn hướng nghiệp hiệu quả, phù hợp với từng ngành đào tạo.

#### d. BĐCL chất lượng đội ngũ giảng viên (GV) và nhân viên (NV) hỗ trợ dựa vào năng lực

Chất lượng GV đòi hỏi phải đáp ứng đầy đủ quy định về phẩm chất đạo đức, trình độ bằng cấp, kiến thức chuyên môn về lĩnh vực đảm nhận giảng dạy trong các CTĐT cũng như kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm sư phạm để đảm

bảo truyền tải và giao tiếp hiệu quả tới SV trong từng bối cảnh cụ thể. Hơn nữa, chất lượng đào tạo các CTĐT phụ thuộc vào tương tác giữa GV, NV hỗ trợ và SV, đội ngũ GV chỉ có thể thực hiện tốt nhiệm vụ giảng dạy của mình khi chất lượng của NV hỗ trợ tốt. Đội ngũ NV hỗ trợ là đội ngũ làm việc tại các phòng chức năng, thư viện, phòng thí nghiệm, máy tính, nơi thực hành và thực tập, các dịch vụ hỗ trợ SV... Vì vậy, để BDCL đội ngũ GV và NV hỗ trợ, đòi hỏi nhà trường/khoa cần tổ chức xây dựng được khung năng lực mà GV và từng loại NV hỗ trợ cần có để đáp ứng vị trí việc làm của mình phù hợp với bối cảnh cụ thể của nhà trường/khoa; và dựa vào đó để chỉ đạo, tổ chức đánh giá, tuyển dụng, phân công và sử dụng đúng người đúng việc cũng như tạo động lực, thăng tiến cho đội ngũ này để thực hiện thành công CTĐT.

Đội ngũ GV và NV hỗ trợ cần được trao cơ hội để phát triển nghề nghiệp nhằm nâng cao năng lực (kiến thức, kỹ năng và thái độ) giảng dạy/đào tạo, làm việc, đặc biệt là các kỹ năng tự học. Đồng thời, phải có cơ chế để luân chuyển và điều chuyển GV và NV cho phù hợp... Để phát triển nghề nghiệp cho đội ngũ GV và NV hỗ trợ, nhà trường cần phải: Tổ chức đánh giá và xác định được một cách có hệ thống về nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng dựa vào năng lực và dựa vào đó để tổ chức phát triển, bồi dưỡng theo từng vị trí công việc; Lập và thực hiện tốt kế hoạch đào tạo/bồi dưỡng phát triển nghề nghiệp cho đội ngũ GV và NV hỗ trợ phù hợp với nhu cầu để đạt tới sứ mệnh, giá trị, chiến lược, mục tiêu phát triển của các CTĐT.

#### *e. BDCL cơ sở vật chất và phương tiện dạy học*

Cơ sở vật chất, phương tiện dạy học và các nguồn lực vật chất liên quan phục vụ cho các CTĐT phải phù hợp với sứ mệnh, giá trị, chiến lược và mục tiêu phát triển của các CTĐT, đặc biệt là chiến lược giảng dạy và học tập đã được xác định từ trước. Để BDCL cơ sở vật chất và phương tiện dạy học phục vụ cho đào tạo các CTĐT đòi hỏi nhà trường/khoa phải:

- Có đầy đủ phương tiện/thiết bị dạy học/thực tập hiện đại, sẵn có và phân bổ sử dụng hiệu quả để giảng dạy hay thực hành.

- Thư viện phải cập nhật giáo trình, sách, tạp chí, tài liệu thông tin trên Internet và mạng nội bộ, CD-ROM, bản đồ...

- Các hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) được thiết lập và cập nhật với hạ tầng hiện đại; Phòng máy tính đáp ứng được nhu cầu sử dụng của các bên liên quan đến giảng dạy, học tập, nghiên cứu...

- Đảm bảo đáp ứng các tiêu chí và yêu cầu về môi trường, an toàn và y tế của quốc gia và địa phương...

### *2.3.3. Bảo đảm chất lượng quá trình đào tạo*

#### *a. BDCL giảng dạy của GV*

Liên quan đến các tiêu chí: lập kế hoạch và tổ chức học tập tích cực, giảng dạy dễ hiểu và đảm bảo tính nhất quán của CTĐT (Nguyễn Tiên Hùng, 2008):

- Lập kế hoạch giảng dạy và tổ chức học tập tích cực: khi lập kế hoạch cũng như khi tổ chức giảng dạy/học tập, GV cần xác định rõ nội dung, phương pháp và hình thức dạy học phù hợp với đối tượng, thời gian, đặc điểm của SV..., để tạo điều kiện thuận lợi cho SV xác định rõ được mục tiêu học tập. Sử dụng cách tiếp cận lấy SV làm trung tâm khi lập kế hoạch và tổ chức giảng dạy để phát huy tính cực của SV và GV chỉ nên đóng vai trò người định hướng, hướng dẫn để SV tự khám phá kiến thức và vận dụng vào thực tiễn.

- Giảng dạy dễ hiểu: GV phải giúp SV hiểu sâu sắc nội dung giảng dạy, đòi hỏi GV cần phải biết cách tổ chức thảo luận, giúp SV tự đặt câu hỏi và hướng dẫn họ tự trả lời, chứ không chỉ thuyết trình và để SV tự khám phá. Bên cạnh đó, GV còn là người cố vấn học tập thực hiện nhiệm vụ động viên, khuyến khích, hỗ trợ, tư vấn cho SV trong và ngoài giờ lên lớp để hướng dẫn, trao đổi, giải đáp những thắc mắc, củng cố nội dung giúp SV nhận thức đầy đủ nội dung kiến thức... Các hoạt động này cần thường xuyên được đánh giá và điều chỉnh phù hợp với đối tượng SV và đặc trưng của từng CTĐT.

- Đảm bảo tính nhất quán của CTĐT: đòi hỏi bản thân GV cần thực hiện nghiêm túc các quy định liên quan đến thực hiện CTĐT; đồng thời, các đơn vị chức năng của nhà trường (Phòng Đào tạo, Phòng Thanh tra, Phòng Khảo thí và BDCL...), Khoa, Bộ môn cần có kế hoạch và thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện giảng dạy của GV thông qua tổ chức hoạt động dự giờ, lấy ý kiến từ SV..., để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp.

#### *b. BDCL học tập của SV*

Nội dung BDCL học tập thường gồm: bảo đảm SV thực hiện đầy đủ, chính xác quy chế học tập và rèn luyện; đổi mới phương pháp học tập, tự kiểm tra, tự đánh giá phù hợp; thực hiện yêu cầu học tập mà GV yêu cầu...

Thực tế, SV cần chủ động tổ chức, xây dựng, thực hiện, kiểm tra, đánh giá, điều chỉnh hoạt động học tập của chính mình, dưới sự định hướng, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát và đánh giá từ phía GV. Để quản lý học tập hiệu quả,

nhà trường, khoa cần xây dựng hệ thống và sử dụng phần mềm quản lý chuyên dụng để GV chủ nhiệm và GV khác có thể thường xuyên cập nhật được thông tin về kết quả học tập của SV từ nhiều nguồn khác nhau, đặc biệt là phản ánh của GV trực tiếp giảng dạy các học phần.

*c. Đánh giá tiến trình học tập, thi tốt nghiệp của SV và phản hồi thông tin để cải tiến*

Đánh giá SV là một trong các thành tố quan trọng nhất của hệ thống BĐCL các CTĐT và cần đảm bảo bao gồm cả đánh giá trong và đánh giá ngoài:

- Đánh giá trong thường bao gồm đánh giá khi nhập học, thường qua kì thi tuyển sinh/xét tuyển; kiểm tra, đánh giá quá trình học tập và đánh giá kết quả tốt nghiệp của SV, để cung cấp thông tin cho hệ thống kiểm soát chất lượng đào tạo theo quá trình và dựa vào kết quả này có thể cải tiến liên tục và ngăn chặn sai sót trước khi nó xảy ra trong hệ thống BĐCL các CTĐT.

- Đánh giá ngoài là nguồn thông tin quan trọng để cải tiến hệ thống BĐCL các CTĐT và thường được thực hiện thông qua đánh giá theo dấu vết người tốt nghiệp, để xác định được khả năng tìm kiếm việc làm và mức độ năng lực thích ứng với vị trí việc làm của người tốt nghiệp.

Vì vậy, đánh giá tiến trình học tập, tốt nghiệp và thích ứng việc làm của SV cần dựa vào CĐR để xây dựng một hệ thống tiêu chí cụ thể ngay từ khi thiết kế CTĐT và công khai để GV và SV có thể tự đánh giá bản thân; và cần được thực hiện nhất quán, liên tục, nghiêm túc và quản lý xuyên suốt, nhằm tạo cơ hội cho SV chứng minh đầy đủ kết quả của mình. Kết quả kiểm tra, đánh giá phải đảm bảo tính công khai, công bằng và dễ tiếp cận với các bên liên quan, đặc biệt là SV...

*d. BĐCL các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ SV*

Nhà trường, khoa và các phòng/ban chức năng cần kiểm soát và hỗ trợ học tập của SV như thế nào để đạt tới CĐR đóng vai trò quan trọng trong BĐCL các CTĐT. Để kiểm soát và hỗ trợ học tập của SV có hiệu quả và chất lượng, đòi hỏi nhà trường phải:

- Kiểm soát chặt chẽ tiến trình học tập và kết quả học tập của SV, thông qua ghi chép và lưu trữ tốt, đi đôi với phản hồi thông tin chính xác và kịp thời cho SV để phát huy và cải tiến khi cần thiết.

- Theo dõi và đánh giá kết quả tìm kiếm việc làm của SV tốt nghiệp và mức độ đáp ứng của họ so với yêu cầu vị trí việc làm, làm cơ sở cho việc điều chỉnh, bổ sung CĐR, CTĐT, học phần...

- Thiết lập môi trường học tập tích cực hỗ trợ SV đạt tới học tập có chất lượng, đòi hỏi GV phải tạo ra không chỉ môi trường học thuật, vật chất và tài liệu mà còn cả môi trường xã hội hay tâm lý để hỗ trợ học tập của SV cũng như các hoạt động lôi kéo SV vào môi trường học tập tương tác...

*e. Phát triển các quan hệ*

- Quan hệ tốt giữa SV với nhau đóng vai trò quan trọng để học tập hợp tác tốt hơn, nên đòi hỏi phải tổ chức các hoạt động giảng dạy để phát triển được năng lực giao tiếp và năng lực quan hệ giữa cá nhân với nhau cho SV, làm cơ sở nền tảng cho học tập theo nhóm... (Yan và Kember, 2003).

- Quan hệ giữa GV và SV là nhân tố trung gian hỗ trợ cho cả giảng dạy, học tập và mặc dù không trực tiếp ảnh hưởng tới phát triển các năng lực cho SV nhưng cũng đóng vai trò quan trọng vì nó tác động gián tiếp tới giảng dạy và học tập. Cần phát triển quan hệ gần gũi này để tạo điều kiện thuận lợi cho GV yêu cầu SV tham dự tích cực vào thảo luận và giúp gắn kết SV với nhau trong nhóm, dẫn tới các quan hệ tích cực giữa SV với nhau.

- Quan hệ giữa nhà trường với bên SDLĐ đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các năng lực nghề nghiệp/chuyên môn cho SV. Thông qua các hoạt động phối hợp tổ chức các hội thảo, tập huấn, seminar tạo cơ hội để bên SDLĐ chia sẻ và tham dự vào phát triển CTĐT, cải tiến phương pháp giảng dạy; trao đổi thông tin với bên SDLĐ giúp nhà trường, khoa điều chỉnh mục tiêu, nội dung CTĐT...

*2.3.4. Bảo đảm chất lượng đầu ra*

Có thể nói, BĐCL đầu ra các CTĐT thực chất là thiết lập Hệ thống kiểm soát, đánh giá chất lượng và phản hồi thông tin từ các bên liên quan về chất lượng đào tạo của các CTĐT, cụ thể:

*a. Hệ thống và công cụ kiểm soát, đánh giá chất lượng quá trình đào tạo*

Sau khi phân tích đầu vào, quá trình và đầu ra, nhà trường/khoa cần phải phân tích mức độ thỏa mãn của tất cả các bên liên quan, đặc biệt là bên SDLĐ, thông qua trả lời các câu hỏi: Họ đánh giá về hoạt động đào tạo và chất lượng đào tạo các CTĐT của nhà trường/khoa như thế nào? Làm thế nào để thu thập được ý kiến của họ?... Vì vậy, cần thiết lập và vận hành hệ thống thu thập và đo, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan và tiếp theo cần phân tích kĩ lưỡng các thông tin thu thập được và kết quả đo, đánh giá để phát huy thế mạnh nhằm cải tiến, khắc phục các hạn chế của quá trình đào tạo và hệ thống BĐCL các CTĐT.

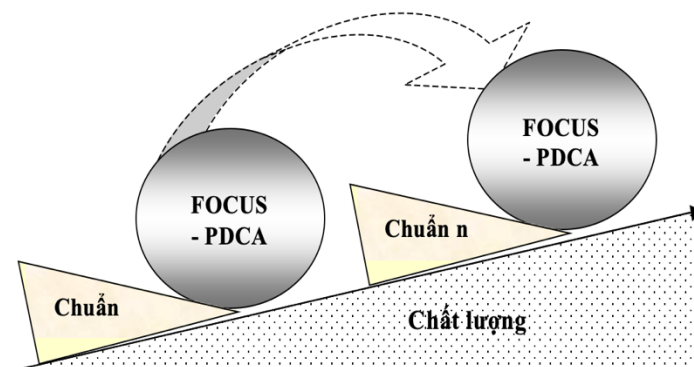
### b. Phản hồi thông tin từ các bên liên quan

Đạt được chất lượng là đạt được các mục tiêu và một trong các mục tiêu quan trọng nhất là nhằm đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là bên SDLĐ. Vì vậy, đòi hỏi cần phải xây dựng được hệ thống phản hồi thông tin từ các kết quả đánh giá thường xuyên và định kỳ CTĐT, học phần và kết quả học tập với sự tham dự của tất cả các bên liên quan như cán bộ quản lí, người phát triển và quyết định chính sách, GV, NV, SV, bên SDLĐ, SV đã tốt nghiệp... Các kết quả phản hồi thông tin từ các bên liên quan trên được sử dụng để cải tiến liên tục chất lượng các CTĐT cũng như ngăn ngừa các sai sót trước khi xảy ra, vì vậy, cần lưu ý là cấu trúc thông tin phản hồi cần phù hợp với: đặc trưng của thị trường lao động, bên SDLĐ...; đặc điểm của GV, NV hỗ trợ...; đặc trưng của SV và SV đã tốt nghiệp; đặc trưng của các cấp quản lí...

#### 2.3.5. Tự đánh giá và phản hồi thông tin để cải tiến liên tục

Thực tế, việc đánh giá chất lượng các CTĐT có thể được thực hiện bởi các cơ quan bên ngoài hay thông qua hệ thống BDCL bên trong của các CTĐT (Mayer và cộng sự, 2000), với BDCL *bên trong* nhằm đảm bảo nhà trường/khoa có khả năng để chứng minh cấp độ chất lượng đào tạo của mình theo hệ thống chỉ số về chất lượng được xác định từ trước và được thực hiện bởi một hội đồng với sự tham gia của các thành viên của nhà trường, cơ quan quản lí, cơ quan chuyên trách về khảo thí và kiểm định chất lượng và đại diện của các CSGD liên quan. Cho dù là BDCL bên trong hay bên ngoài thì hệ thống BDCL các CTĐT thường bao gồm một số các hoạt động, bắt đầu từ tự đánh giá và kết thúc với việc sử dụng các kết quả đánh giá để phản hồi thông tin và cải tiến liên tục nhằm ngăn chặn các sai sót trước khi xảy ra trong quá trình đào tạo.

Chu trình cải tiến chất lượng liên tục phổ biến hiện nay là: “FOCUS-PDCA” (hình 2):



Hình 2. Chu trình cải tiến chất lượng liên tục FOCUS-PDCA (Nguyễn Tiến Hùng 2014)

Trước hết là FOCUS bao gồm: (1) Tìm vấn đề/quá trình để cải tiến (Find a process to improve); (2) Tổ chức đội/nhóm cải tiến vấn đề/quá trình (Organize to improve a process); (3) Làm rõ kiến thức về vấn đề/quá trình cần cải tiến (Clarify what is known); (4) Hiểu nguyên nhân của vấn đề/quá trình cần cải tiến (Understand variation); và (5) Lựa chọn cách cải tiến vấn đề/quá trình (Select a process improvement). Tiếp đến PDCA: (1) Kế hoạch (Plan); (2) Thực hiện kế hoạch (Do); (3) Kiểm tra (Check); (4) Thực hiện điều chỉnh, khắc phục và phòng ngừa (Act).

Thực tế, chất lượng không có “điểm dừng” nên phải liên tục được cải tiến theo chu trình FOCUS-PDCA. Chu trình này là hệ thống quản lí dễ dàng thông qua giao tiếp với các đội/nhóm làm việc và giúp duy trì được công tác tổ chức và theo “dấu vết” chất lượng thực hiện cho đến kết quả cuối cùng. Hệ thống/chu trình FOCUS-PDCA được chứng minh rất thành công cho cách tiếp cận đội/nhóm cải tiến chất lượng liên tục.

### 3. Kết luận

Với quan điểm các hoạt động đều hướng đến mục tiêu không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng, việc hình thành và phát triển hệ thống BDCL bên trong các CTĐT sẽ là nền tảng cho công tác BDCL của Trường Đại học Xây dựng Hà Nội. Đây sẽ là nơi cung cấp thông tin phản hồi liên tục giúp cho việc đề xuất và ra quyết định lựa chọn giải pháp cải tiến liên tục chất lượng đào tạo, phù hợp với triết lí văn hoá chất lượng là lôi cuốn tất cả các bên liên quan tham gia vào cải tiến liên tục chất lượng đào tạo. Khi hệ thống BDCL bên trong các CTĐT được vận hành một cách hiệu quả thì Trường Đại học Xây dựng Hà Nội sẽ đạt được đạt được sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu không những của CTĐT mà còn của CSGD; đáp ứng các tiêu chuẩn của các tổ chức kiểm định chất lượng bên ngoài, giúp nhà trường tiến nhanh trong tiến trình tự chủ đại học và hội nhập quốc tế.

**Tài liệu tham khảo**

- AUN Secretariat (2011). *Guide to AUN Actual Quality Assessment At Programme Level*. Version No. 2.0.
- Boele, E. B. (2007). *Handbook internal quality assurance in higher education*. Retrieved from <https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2015/04/AEC%20Internal%20Quality%20Assu~.pdf>
- Đại học Quốc gia Hà Nội (2009). *Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á* (bản dịch). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Martin, M., & Stella, A. (2007). *External quality assurance in higher education: making choices*. Paris: United Nations.
- Mayer, D., Mullens, J. E., Moore, M. T., & Ralph, J. (2000). *Monitoring school quality: An Indicators Report*, National Centre for Education Statistics. U.S. Department of Education.
- Nguyễn Tiến Hùng (2008). Quản lý quá trình dạy và học đại học. *Tạp chí Khoa học Giáo dục*, 35, 31-34.
- Nguyễn Tiến Hùng (2014). *Quản lý chất lượng trong giáo dục*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Thị Khánh Trinh (2020). *Đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo ngành Kinh tế tại Trường Đại học Ngoại thương*. Luận án tiến sĩ Khoa học Giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Trung Thành (2019). Văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học. *Tạp chí Quản lý giáo dục*, 04, 74-81.
- The Inter-University Council for East Africa/DAAD (2010). *A Road map to Quality*. Hand book for Quality Assurance in Higher Education, Volume 4: Implementation of a Quality Assurance System.
- Trần Anh Vũ (2015). Đảm bảo chất lượng bên trong các trường đại học Việt Nam nhìn từ các nghiên cứu trong và ngoài nước. *Tạp chí Giáo dục*, 351, 28-30.
- Vroeijsenstijn, A. I. (1995). *Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Charybdis*. Jessica Kingsley.
- Woodhouse, D. (1998). *Audit Manual: Handbook for institutions and members of audit panels, 3rd edn*. New Zealand Universities Academic Audit Unit, Wellington.
- Yan, L., & Kember, D. (2003). The influence of the curriculum and learning environment on the learning approaches of groups of students outside the classroom. *Learning Environments Research*, 6, 285-307.