ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC

THỰC TRẠNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ
ĐO LƯỜNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC

Luận văn 24

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC

THỰC TRẠNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

Chuyên ngành: Đo lường và đánh giá trong giáo dục Mã số:

LUẬN VĂN THẠC SĨ

ĐO LƯỜNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC

Người hướng dẫn khoa học

Luận văn 24

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới TS. Nguyễn Thị Thu Hương là giảng viên đã trực tiếp định hướng và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu Trường Đại học Giáo dục, Khoa Quản trị chất lượng đã hết sức tạo điều kiện hỗ trợ tôi trong thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Xin chân thành cảm ơn các Quý Thầy Cô, các chuyên gia đã hỗ trợ, tư vấn, cung cấp tài liệu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn gia đình và đồng nghiệp đã luôn động viên, tạo điều kiện tối đa để tôi có thể hoàn thành luận văn này.

Tác giả luận văn

DANH MỤC CÁC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

Viết tắt	Nguyên nghĩa
AUN-QA	Asean University Network – Quality Assurance: Mạng lưới ĐBCL các trường đại học khu vực Đông Nam Á.
APQN	Asia – Pacific Quality Network: Mạng lưới chất lượng Châu Á – Thái Bình Dương
EQA	External Quality Assurance: ĐBCL bên ngoài
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education: Hiệp hội đảm bảo chất lượng giáo dục đại học Châu Âu
EU	European Union: Liên minh Châu Âu
AACSB	Association to Advance Collegiate Schools of Business, Hiệp hội phát triển giảng dạy doanh thương bậc đại học
INQAAHE	The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education: Mạng lưới các tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế
UNESCO	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization: Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hiệp Quốc
WB	World Bank: Ngân hàng thế giới
IQA	Internal Quality Assurance: Đảm bảo chất lượng bên trong
ĐH	Đại học
GDĐH	Giáo dục đại học
GDĐT	Giáo dục đào tạo
CSGDĐH	Cơ sở giáo dục đại học
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
ĐBCLBT	Đảm bảo chất lượng bên trong
CTĐT	Chương trình đào tạo
ĐHNT	Đại học Ngoại thương
NCKH	Nghiên cứu khoa học
KT&ĐBCL	Khảo thí & Đảm bảo chất lượng

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH

Danh Mục Bảng

Bảng 1.1. Mô hình ĐBCLBT của một số trường ĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội 27

Bảng 1.2: Khung lý thuyết nghiên cứu hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH 42

Bảng 2.1: Thống kê số lượng mẫu khảo sát 44

Bảng 2.2: Bảng thống kê lượng phiếu khảo sát dành cho các đối tượng 55

Bảng 2.3: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Kế hoạch chiến lược 55

Bảng 2.4: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hệ thống lưu trữ văn bản 56

Bảng 2.5: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT 57

Bảng 2.6: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT sau khi loại biến. 59

Bảng 2.7: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Rà soát và cải tiến liên tục 61

Bảng 2.8: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Kế hoạch chiến lược 62

Bảng 2.9: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hệ thống lưu trữ văn bản 62

Bảng 2.10: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT 63

Bảng 2.11: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT sau khi loại biến. 65

Bảng 2.12: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Rà soát và cải tiến liên tục 67

Bảng 2.13: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT 68

Bảng 3.1: Thống kê số lượng các loại phiếu khảo sát. 73

Bảng 3.2: Thống kê đánh giá thực trạng kế hoạch chiến lược của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường 77

Bảng 3.3: Thống kê đánh giá thực trạng hệ thống lưu trữ văn bản của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường 79

Bảng 3.4: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trường 80

Bảng 3.5: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trường 81

Bảng 3.6: Thống kê đánh giá thực trạng rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi (CTĐT, NCKH, dịch vụ cộng đồng) 83

Bảng 3.7: Thống kê đánh giá thực trạng triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học 84

Bảng 3.8: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với đánh giá cán bộ, viên chức 87

Bảng 3.9: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập) 88

Bảng 3.10: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập) 89

Bảng 3.11: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học 91

Bảng 3.12: Thống kê đánh giá thực trạng công tác tự đánh giá 93

Bảng 3.13: Thống kê đánh giá thực trạng công tác thu thập, phân tích hệ thống thông tin và công bố thông tin. 95

Bảng 3.14: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL 97

Bảng 3.15: Thống kê đánh giá thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL 98

Danh Mục Hình

Hình 1.1. Chu trình PDCA 18
Hình 1.2. Cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCL trong CSGDĐH 24
Hình 1.3. Hệ thống ĐBCLBT của ĐH Duisburg-Essen 28
Hình 1.4. Hệ thống IQA ĐH Hạ Môn 31
Hình 1.5. Mô hình ĐBCL của AUN-QA 33
Hình 1.6. Khung ĐBCL cấp CSGDĐH của AUN-QA 34
Hình 1.7: Mô hình hệ thống ĐBCLBT theo AUN-QA 35
Hình 2.1: Mô hình cơ cấu tổ chức hệ thống ĐBCLBT Trường ĐHNT 47
Hình 2.2: Sơ đồ quy trình xây dựng bộ công cụ đánh giá 51
Hình 3.1: Nhận biết của các đối tượng khảo sát về cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường 74
Hình 3.2: Cách thức nhận thông tin về hoạt động ĐBCLBT của nhóm giảng viên, cán bộ hỗ trợ 75
Hình 3.3: Cách thức nhận thông tin về hoạt động ĐBCLBT của sinh viên 76

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN i

LỜI CAM ĐOAN ii

DANH MỤC CÁC CHỮ CÁI VIẾT TẮT iii

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH iv

Danh Mục Bảng iv

Danh Mục Hình vii

MỤC LỤC viii

MỞ ĐẦU 1

1. Lý do chọn đề tài: 1

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài: 3

3. Phạm vi nghiên cứu của đề tài: 3

4. Câu hỏi nghiên cứu 3

5. Khách thể và đối tợợng nghiên cứu 3

6. Phợơng pháp nghiên cứu 3

6.1. ***Phương pháp nghiên cứu định tính*** 4

6.2. ***Phương pháp nghiên cứu định lượng*** 4

7. Phạm vi, thời gian khảo sát 4

7.1. ***Phạm vi khảo sát: Trường ĐHNT.*** 4

7.2. ***Thời gian triển khai khảo sát: Từ tháng 8/2019 đến tháng 11/2019.*** 4

CHƠƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .5

1.1. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên thế giới và Việt Nam 5

1.1.1. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên thế giới 5

1.1.2. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH tại Việt Nam 6

1.2. Tình hình nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH 7

1.2.1. Các nghiên cứu dưới giác độ lý luận về ĐBCL và ĐBCLBT 7

1.2.2. Các nghiên cứu dưới giác độ thực tiễn về hệ thống và hoạt động của hệ thống ĐBCLBT 9

1.2.3. Các nghiên cứu dưới giác độ so sánh hệ thống ĐBCLBT 11

1.3. Cơ sở lý thuyết của đề tài nghiên cứu 12
1.3.1. Các khái niệm liên quan 12
1.3.1.1. Chất lượng, chất lượng giáo dục ĐH 12
1.3.1.2. ĐBCL giáo dục ĐH 14
1.3.1.3. Hệ thống ĐBCLBT 16
1.3.2. Yêu cầu đối với xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCLBT 17
1.3.2.1 : Yêu cầu về cơ cấu tổ chức 18
1.3.2.2 : Yêu cầu về năng lực của tổ chức 21
1.3.2.3 : Yêu cầu về Bộ phận ĐBCL 23
1.3.3. Hệ thống ĐBCLBT của các CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội 26
1.3.4. Các mô hình nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT 27
1.3.4.1. Các mô hình ĐBCLBT của một số trường ĐH trên thế giới 27
1.3.4.2. Mô hình hệ thống ĐBCLBT của một số Hiệp hội các trường ĐH.32
1.4. Khung lý thuyết nghiên cứu 39
TIỂU KẾT CHƠƠNG 1 43
CHƠƠNG 2: PHƠƠNG PHÁP VÀ TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU 44
2.1. Phơơng pháp nghiên cứu 44
2.1.1. Chọn mẫu nghiên cứu 44
2.1.2. Phương pháp thu thập thông tin 45
2.2. Tổ chức nghiên cứu 46
2.2.1. Giới thiệu về địa bàn nghiên cứu 46
2.2.2. Quy trình xây dựng bộ công cụ đánh giá 51
2.2.2.1. Dự thảo phiếu khảo sát 52
2.2.2.2. Thử nghiệm, điều chỉnh và hoàn thiện bộ công cụ đánh giá 54
TIỂU KẾT CHƠƠNG 2 70
CHƠƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 71
3.1. Kết quả khảo sát dữ liệu thứ cấp 71
3.1.1. Quy trình ĐBCL 71
3.1.2. Khảo sát các bên liên quan 72

3.1.3. Kế hoạch chiến lược ĐBCLBT *72*
3.2. Kết quả khảo sát dữ liệu sơ cấp **73**
3.2.1. Cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCLBT Trường ĐHNT: *74*
3.2.2. Cách thức tiếp nhận thông tin liên quan đến các hoạt động ĐBCLBT Trường ĐHNT *75*
3.2.3. Thực trạng kế hoạch chiến lược của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường. *76*
3.2.4. Thực trạng hệ thống lưu trữ văn bản của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường *78*
3.2.5. Thực trạng hoạt động đảm bảo bên trong của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường *80*
3.2.6. Thực trạng công tác rà soát và cải tiến liên tục của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường *99*
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3 **100**
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ **101**
Kết luận **101**
Khuyến nghị **102**
TÀI LIỆU THAM KHẢO **103**
PHỤ LỤC **x**

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Chất lượng đào tạo là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại của một CSGDĐH. Thông qua chất lượng đào tạo, không chỉ khẳng định được uy tín, thương hiệu mà còn tạo ra sự phát triển bền vững cho CSGDĐH. Tất cả những hoạt động của CSGDĐH cũng nhằm mục tiêu cuối cùng là đào tạo được những sinh viên có kiến thức, có kỹ năng trên cơ sở sử dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có. Chính vì vậy, việc ĐBCL đào tạo cần là hoạt động thường xuyên, liên tục của các CSGDĐH.

Trong những năm qua, GDĐH nước ta đã đạt được những thành tựu to lớn, góp phần vào sự nghiệp xây dựng và phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, GDĐH Việt Nam cũng đang còn những hạn chế nhất định, trong đó "hạn chế lớn nhất của GDĐH nước ta hiện nay là chất lượng đào tạo chưa đáp ứng được đòi hỏi của sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và nếu không có giải pháp khắc phục quyết liệt, hiệu quả thì đất nước sẽ mất đi lợi thế cạnh tranh quan trọng về chất lượng và số lượng nguồn nhân lực" [50]. Để khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong công tác đào tạo, với mục tiêu đổi mới toàn diện và mạnh mẽ GDĐH, đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế trong giáo dục, công tác quản lý chất lượng giáo dục nói chung, ĐBCL đào tạo nói riêng đã được Nhà nước quan tâm, đẩy mạnh việc thực hiện, coi đây là "khâu đột phá" trong quá trình đổi mới GDĐH.

Trong hơn 10 năm qua, với sự phát triển của xã hội, nhu cầu học tập nâng cao trình độ để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của xã hội với trình độ năng lực của người lao động, đã tạo nên một bức tranh sôi động cho GDĐH ở nước ta [50]. Ngoài các trường ĐH công lập hiện có, nhiều trường ĐH dân lập cũng được thành lập với nhiều hình thức đào tạo phong phú như chính quy, vừa làm vừa học, từ xa, trực tuyến, liên kết với nước ngoài. Từ sự phát triển với quy mô lớn và ồ ạt, kéo theo những hoạt động, dịch vụ, cơ sở vật chất, tài chính dẫn tới sự khó kiểm soát chất lượng giáo dục đào tạo. Chính vì vậy, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành nhiều văn bản để triển khai hoạt động đánh giá chất lượng giáo dục và kiểm định chất lượng các CSGDĐH, mà gần đây nhất là hoạt động đánh giá tiêu chuẩn chất lượng GDĐH tại các CSGDĐH. Tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau, hoạt động

ĐBCL trong các CSGDĐH còn khá khiêm tốn, chủ yếu theo hướng "đánh giá bên ngoài" chứ không tập trung vào việc hình thành hệ thống ĐBCLBT [49].

Hệ thống ĐBCL của CSGDĐH phải có 2 yếu tố cùng song hành đó là: ĐBCLBT và ĐBCL bên ngoài [3][5]. Trong đó, bản thân CSGDĐH phải đóng vai trò chính trong hệ thống ĐBCLBT, điều này cũng là cơ sở giúp CSGDĐH có sự phát triển bền vững, vận hành xuyên suốt đem lại hiệu quả thực sự trong việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội. Các CSGDĐH đang trải qua những thay đổi liên tục từ nhu cầu xã hội, sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế tri thức cũng như áp lực từ sự tư nhân hóa giáo dục. Chất lượng đào tạo và việc làm sau tốt nghiệp đã tạo ra những tranh luận giữa chất lượng của sinh viên với nhu cầu lao động. Đáp lại những thách thức đó, cơ chế ĐBCL bên ngoài đã được phát triển nhằm nỗ lực ĐBCL và những tiêu chuẩn đào tạo. Ngoài ra, các cơ sở giáo dục cũng nhận thấy tầm quan trọng của cơ chế ĐBCLBT giúp họ giám sát và quản lý chất lượng giáo dục tốt hơn để đáp ứng nhu cầu xã hội cũng như những chính sách ngày càng thay đổi của giáo dục.

Trường ĐHNT đã nhận Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục Trường ĐH của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - ĐH Quốc gia Hà Nội đánh giá với tỷ lệ 85,2% đạt chuẩn, nằm trong TOP 5 các Trường ĐH khối ngành Kinh tế có số tiêu chí đạt chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành [52]. Từ khi kiểm định chất lượng, Nhà trường đã nhận thấy rõ những điểm mạnh, điểm yếu, những tiêu chuẩn còn chưa đạt được để từ đó, có những chiến lược quản lý, điều hành, học tập nghiên cứu sao cho phù hợp. Đầu năm 2019, Nhà trường đã ban hành Quy định hoạt động ĐBCL Trường ĐHNT, theo đó, hệ thống ĐBCLBT được hoàn thiện, với thủ tục, trình tự phối hợp ĐBCL giữa các đơn vị trong Nhà trường và Bộ phận ĐBCL làm đầu mối được phân công rõ ràng, cụ thể. Những quy định này là cơ sở cho hoạt động ĐBCLBT của Nhà trường, nhằm mục tiêu đánh giá, cải tiến chất lượng, tạo thành văn hóa chất lượng của Trường ĐHNT.

Nhận thức được tầm quan trọng của hệ thống ĐBCLBT của CSGDĐH nói chung và Trường ĐHNT nói riêng, tác giả đã lựa chọn đề tài **"Thực trạng hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội: Nghiên cứu điển hình tại Trợòng ĐHNT"** để làm luận văn thạc sỹ. Luận văn tập trung đánh giá thực trạng

xây dựng, quy trình hoạt động của hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT, từ đó đánh giá những điểm đạt được, những vấn đề còn tồn tại và đề xuất những khuyến nghị hoàn thiện hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài:

Đề tài xác định mục tiêu nghiên cứu là: Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về ĐBCL và ĐBCLBT của CSGDĐH như: khái niệm, lịch sử phát triển của ĐBCL và hệ thống ĐBCLBT của CSGDĐH. Phân tích và đánh giá thực trạng hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT, chỉ ra những điểm đã đạt được, những bất cập, hạn chế còn tồn tại. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp khắc phục những vấn đề còn tồn tại của hệ thống ĐBCLBT tại đây.

3. Phạm vi nghiên cứu của đề tài:

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, luận văn xác định phạm vi nghiên cứu đó là đánh giá hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT. Sau khi hoàn thiện bộ câu hỏi khảo sát, đề tài sẽ được triển khai khảo sát trong khoảng thời gian từ tháng 08 năm 2019 đến tháng 11 năm 2019.

4. Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu, đề tài hướng tới trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

1. Hệ thống ĐBCLBT có ý nghĩa và vai trò như thế nào đối với việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của các CSGDĐH ở Việt Nam?

2. Thực trạng hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT như thế nào? Những kết quả đã đạt được? Những vấn đề còn tồn tại?

3. Giải pháp nào để hoàn thiện hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT?

5. Khách thể và đối tượng nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu: Hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT
- Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên địa bàn thành phố hà nội: nghiên cứu điển hình tại Trường ĐHNT.

6. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, luận văn sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

6.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

- Đề tài tiến hành khảo cứu các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến hệ thống ĐBCLBT, nghiên cứu các mô hình xây dựng hệ thống ĐBCLBT ở một số nước trong khu vực và thế giới nhằm xây dựng khung lý thuyết nghiên cứu và xác định nội dung trọng tâm nghiên cứu.

- Sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu bán cấu trúc để thu thập ý kiến về hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT gồm có: lãnh đạo Nhà trường, cán bộ quản lý đơn vị ĐBCL.

6.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

- Phương pháp thu thập dữ liệu:

  - Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Sử dụng điều tra bằng bảng hỏi để khảo sát thực nghiệm (phiếu thăm dò ý kiến) đối với giảng viên, sinh viên, cán bộ hỗ trợ về hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT.
  - Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Trang thông tin điện tử của Trường ĐHNT, Quy định hoạt động ĐBCL Trường ĐHNT.

- Phương pháp thống kê mô tả: Từ số liệu thu thập được, xử lý trên phần mềm SPSS 22 và Excel để thống kê, tổng hợp, từ đó mô tả số liệu để làm rõ thực trạng hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT.

- Phương pháp tổng hợp, phân tích: Đánh giá số liệu để làm sáng tỏ câu hỏi nghiên cứu và kiểm định giả thuyết nghiên cứu.

7. Phạm vi, thời gian khảo sát

7.1. Phạm vi khảo sát: Trường ĐHNT.

7.2. Thời gian triển khai khảo sát: Từ tháng 8/2019 đến tháng 11/2019.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên thế giới và Việt Nam

1.1.1. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên thế giới

Nhìn lại lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH trên thế giới, có thể thấy những khái niệm, ý tưởng đầu tiên về ĐBCLBT CSGDĐH xuất phát từ việc công nhận việc ĐBCL tại cơ sở giáo dục được giới thiệu vào những năm 1989 tại Trung và Đông Âu, sau đó dần sần chuyển sang khu vực Tây Âu. Đến năm 1997, hệ thống ĐBCLBT tại các trường ĐH ở Châu Âu đã được thiết lập rộng rãi, nhưng yêu cầu xã hội đã cao hơn liên quan đến hệ thống ĐBCL quốc gia, sự công nhận và tin tưởng lẫn nhau về trình độ giữa các trường trong hệ thống giáo dục đã khiến một nỗ lực xây dựng hệ thống ĐBCL thống nhất cần phải hình thành [32]. Sau đó, vào năm 1999, tuyên bố Bologna đã được xây dựng sau tiến trình Bologna, khiến sự công nhận việc ĐBCL là một yếu tố không thể thiếu đã lan rộng ra toàn bộ hệ thống GDĐH ở Châu Âu. Tuyên bố Bologna đã thiết lập cấu trúc, công cụ chung cho việc đánh giá chất lượng GDĐH ở khu vực này [33].

Năm 2003, với sự ra đời của Tuyên bố Berlin, chất lượng giáo dục một lần nữa lại được nêu lên và khẳng định rằng, các CSGDĐH chịu trách nhiệm chính trong việc ĐBCL đào tạo. Năm 2005, tiêu chuẩn và hướng dẫn ĐBCL của Châu Âu ra đời, nhấn mạnh tham vọng cung cấp dịch vụ giáo dục mở rộng và tăng sức hấp dẫn của GDĐH tại Châu Âu với các khu vực khác trên thế giới. Với sự quan tâm ngày càng lớn của các quốc gia và hệ thống đào tạo ĐH trên thế giới, một mạng lưới của các tổ chức ĐBCL trên toàn thế giới đa được hình thành, có thể kể đến như: Mạng lưới chất lượng Châu Á – Thái Bình Dương (APQN); Mạng lưới ĐBCL Đông Nam Á (AUN-QA); Mạng lưới quốc các tổ chức ĐBCL GDĐH quốc tế (INQAAHE); Hiệp hội ĐBCL GDĐH Châu Âu (ENQA). Các tổ chức lớn trên thế giới như UNESCO, Worldbank cũng đã tài trợ để xây dựng cũng như đánh giá chất lượng trong các cơ sở đào tạo, thông qua các hoạt động chia sẻ thông tin, hỗ trợ chuyên môn và hướng dẫn thực hành ĐBCL [3][25][26].

Trong những năm qua, các quốc gia, khu vực trên thế giới đã thành lập nhiều tổ chức ĐBCL và tạo thành một mạng lưới ĐBCL với những đặc thù riêng. Cùng quá trình hội nhập, các tổ chức này đã hợp tác với nhau để cùng chia sẻ thông tin, nguồn lực cũng như kinh nghiệm trong ĐBCL.

Tại Mỹ và khu vực Bắc Mỹ: Thế kỷ 20 đánh dấu sự phát triển vượt bậc của nền giáo dục của Mỹ cũng như của khu vực này, bằng việc xây dựng được các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của các trường ĐH. Việc kiểm định chất lượng được sự công nhận của chính phủ, với mục đích, tiêu chuẩn rõ ràng, nghiêm ngặt. Điều này đòi hỏi bản thân các trường ĐH muốn phát triển cần huy động mọi nguồn lực một cách phù hợp nhằm đáp ứng được nhưng tiêu chuẩn đó, đó là quy trình ĐBCLBT và tiếp nhận các thông tin một cách tích cực. Tất cả các trường đều phải có báo cáo tự đánh giá, rà soát và cập nhật CTĐT theo nhu cầu của xã hội và nhu cầu của người học [11].

Tại Châu Âu: Nếu tại Mỹ và Bắc Mỹ, hoạt động tự đánh giá được coi là nòng cốt của quá trình ĐBCLBT thì tại Châu Âu, cơ chế kiểm định chất lượng CTĐT mới là trọng tâm với cơ chế kiểm định toàn diện theo 3 mức của Quá trình Bologna. Theo đó, ĐBCLBT được áp dụng các tiêu chuẩn thống nhất và có hướng dẫn cụ thể của tổ chức kiểm định. Các trường ĐH cần chủ động xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCLBT với đặc thù của trường mình mà không có khuôn mẫu nào. ĐBCLBT, ĐBCL bên ngoài đều quan trọng như nhau và cùng với kiểm định, là những nhân tố cấu thành nên hệ thống và quy trình ĐBCL [22].

Tại Châu Á: Với bối cảnh gia tăng nhu cầu học tập cũng như truyền thống coi trọng giáo dục của Châu Á, các quốc gia ở khu vực này nhanh chóng thành lập những tổ chức ĐBCL đầu tiên và kết nối thành một mạng lưới với 15 tổ chức cấp quốc gia đang hoạt động và tổ chức APQN là tổ chức đại diện. Nguyên tắc của APQN là ĐBCLBT với các tiêu chí rất rộng từ hệ thống ĐBCLBT với chính sách, quy trình triển khai rõ ràng, với quá trình giám sát, thực hiện và đánh giá CĐT cấp trường, cấp khoa và chính trong đội ngũ GV, tới việc giám sát, cập nhật thông tin trong suốt quá trình đào tạo và sau đào tạo cũng như các hoạt động tự đánh giá [8].

1.1.2. Lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH tại Việt Nam

Với sự hình thành của hàng loạt CSGDĐH, việc phát triển hệ thống ĐBCL trở thành một nhu cầu lớn trong hệ thống giáo dục Việt Nam. Tuy có những quy

định nền tảng về ĐBCL từ các văn bản của Bộ GDĐT từ những năm 1990, tuy nhiên phải đến năm 2000, khái niệm ĐBCL lần đầu được đưa vào hệ thống GDĐH Việt Nam thông qua Dự án GDĐH được Ngân hàng thế giới tài trợ. Ngân hàng đã cung cấp nguồn lực cho 30 trường ĐH để tăng cường cơ sở vật chất cho đào tạo. Năm 2003, Cục Khảo thí & Kiểm định chất lượng giáo dục đươc thành lập. Năm 2004, các quy định về kiểm định chất lượng tạm thời được bạn hành. Theo đó, có 3 giai đoạn để một trường ĐH được công nhận về chất lượng là: tự đánh giá của cơ sở giáo dục, đánh giá ngoài của tổ chức thẩm định độc lập, và chứng nhận của Bộ GDĐT. Cũng trong năm này, quy định đầu tiên của Bộ GDĐT về bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGDĐH được ban hành với 10 tiêu chuẩn và 53 tiêu chí hướng đến đánh giá theo điểm mạnh, điểm yếu và kế hoạch để cải thiện những điểm yếu đó.

Đến năm 2007, quy định mới về đánh giá chất lượng đào tạo đã đề ra 10 tiêu chuẩn, 61 tiêu chí và đưa ra để các trường nghiên cứu và tự đánh giá. Đồng thời, các trường ĐH trực thuộc Bộ GDĐT phải thành lập các Trung tâm ĐBCL, chịu trách nhiệm chính về hoạt động ĐBCLBT.

Đến năm 2017, Bộ GDĐT đưa ra bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGDĐH được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn đánh giá CSGD của Mạng lưới ĐBCL các trường ĐH ASEAN (AUN-QA) gồm 25 tiêu chuẩn và 111 tiêu chí. Bộ tiêu chuẩn này có hiệu lực áp dụng từ ngày 01/7/2018.

Hệ thống ĐBCLBT (IQA) CSGDĐH tại Việt Nam được xây dựng trên cơ sở học tập mô hình ĐBCLBT CSGDĐH của nhiều nước trên thế giới như AUN-QA, INQAAHE, ENQA, APQN. Qua quá trình phát triển, hiện nay hệ thống IQA tại Việt Nam đang từng bước ổn định và có những sự tương thích nhất định với mô hình của các nước Châu Âu và mô hình AUN-QA của các nước trong hệ thống giáo dục Đông Nam Á [26].

1.2. Tình hình nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH

1.2.1. Các nghiên cứu dưới giác độ lý luận về ĐBCL và ĐBCLBT

ĐBCLBT là vấn đề trọng điểm luôn nhận được nhiều sự quan tâm của hệ thống giáo dục ĐH toàn cầu nói chung và cụ thể các trường ĐH trên toàn thế giới nói riêng. Việc xây dựng hệ thống ĐBCLBT hiệu quả không chỉ đóng góp vào việc ĐBCL giảng dạy của giảng viên, học tập của sinh viên mà còn ĐBCL của các hoạt

động khác như NCKH và dịch vụ cộng đồng. Do đó, việc nghiên cứu để xây dựng một hệ thống ĐBCLBT phù hợp với sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của từng trường ĐH luôn là vấn đề trọng tâm đối với các nhà quản lý giáo dục, các tổ chức giáo dục. Đã có nhiều công trình nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT của các cơ sở giáo dục trên thế giới, tiêu biểu là các công trình sau:

Nghiên cứu của tác giả Aydar M. Lalimullin và cộng sự (2016) về *Development of Internal System of Education Quality Assessment at a University* (tạm dịch: Phát triển hệ thống nội bộ đánh giá chất lượng giáo dục tại một trường ĐH). Nghiên cứu phân tích mô hình hệ thống đánh giá chất lượng nội bộ tại cơ sở giáo dục ĐH theo các nhân tố: giảng viên, thiết kế hướng dẫn, phân tích lý thuyết và thực tiễn giáo dục làm chỉ số chính phân tích chất lượng giáo dục. Đây là cơ sở lý thuyết để các trường ĐH hiện đại hóa hệ thống đánh giá chất lượng giáo dục của mình [6]. Có thể thấy nghiên cứu thiên về các nội dung lý thuyết liên quan đến việc phát triển hệ thống ĐBCL hơn là phân tích thực tiễn và đưa ra giải pháp cho vấn đề ĐBCL. Chính vì vậy, nghiên cứu có ý nghĩa tham khảo mang tính lý luận.

Nghiên cứu của tác giả Irakli Gvaramadze (2008), về *From Quality Assurance to Quality Enhancement in the European Higher Education Area* (tạm dịch: từ ĐBCL đến nâng cao chất lượng của giáo dục ĐH Châu Âu. Nghiên cứu thảo luận lý thuyết tiếp cận nâng cao chất lượng của khu vực giáo dục ĐH Châu Âu ở cả cấp độ tổ chức và CTĐT. Tác giả chỉ ra rằng ĐBCLBT là trách nhiệm chính của các cơ sở đào tạo ĐH tại đây [26]. Đây là một nghiên cứu đơn thuần về lý thuyết, phân tích mối quan hệ giữa ĐBCL và nâng cao chất lượng GDĐH mà trong đó, tác giả đã làm nổi lên vai trò của ĐBCLBT vì đây mới là yếu tố chính quyết định vị thế và sự phát triển của các trường ĐH tại Châu Âu.

Nghiên cứu của tác giả Đỗ Đình Thái (2013) về ĐBCL trong xu thế phát triển GDĐH Việt Nam. Tác giả phân tích các nội dung lý thuyết liên quan đến việc ĐBCL trong các trường ĐH ở nước ta như một xu thế phát triển bền vững. Nghiên cứu ĐBCL trong điều kiện hội nhập quốc tế nên tác giả đã nêu ra một số quan điểm ĐBCL trên thế giới cũng như tại các văn bản quy phạm của Nhà nước để minh chứng xu thế phát triển hoạt động ĐBCL [47]. Các nội dung lý thuyết mà bài báo đề cập đến cũng là những đánh giá chung của nhiều nhà nghiên cứu về việc cần thiết ĐBCL đào tạo trong giai đoạn hội nhập giáo dục đào tạo ở nước ta.

Nghiên cứu của tác giả Bùi Võ Anh Hào (2016) về Xây dựng hệ thống đảm bảo và kiểm định chất lượng trong GDĐH tại Việt Nam. Tác giả phân tích một số vấn đề về công tác ĐBCL trong GDĐH tại Việt Nam khu có Bộ tiêu chuẩn chất lượng GDDH và cơ quan quản lý, kiểm định CLGD cấp quốc gia được thành lập. Từ đó tác giả kiến nghị một số giải pháp nhằm triển khai kiểm định chất lượng ở các CSGDĐH theo các nguyên tắc, quy trình, tiêu chí cụ thể [41]. Những khuyến nghị mà nghiên cứu đề cập đến không mới, như xây dựng bộ tiêu chí, đào tạo kiểm định viên vì đã nhiều nhà nghiên cứu đặt ra, tuy nhiên vẫn còn giá trị bởi đây là những vấn đề mà các trường ĐH đang tìm hướng giải quyết khi xây dựng hệ thống ĐBCL.

1.2.2. Các nghiên cứu dưới giác độ thực tiễn về hệ thống và hoạt động của hệ thống ĐBCLBT

Nghiên cứu của tác giả Musa Matovu (2017), *The State of Internal Quality Assurance Systems in Ugandan Universities: Issues, Opportunities and Challenges* (tạm dịch: Thực trạng các hệ thống ĐBCL nội bộ tại các trường ĐH ở Uganda, các vấn đề, cơ hội và thách thức). Nghiên cứu đã chỉ ra rằng đặt các hệ thống ĐBCL nội bộ chức năng là cách duy nhất các trường ĐH có thể tiến bộ và cũng tăng cường chất lượng trong các dịch vụ mà họ phục vụ. Một số trường ĐH ở Uganda và trong khu vực đã bị phát hiện thiếu ý chí tiến bộ và tăng cường hệ thống ĐBCL chức năng mặc dù có khả năng làm được. Mặt khác, mặc dù một số trường ĐH có sự nhiệt tình để thực hiện và vận hành hệ thống ĐBCL, họ thiếu nguồn lực đầy đủ trong khi chất lượng đảm bảo được gắn liền với chi phí [22]. Bài báo của tác giả chỉ dừng ở việc nêu vấn đề đó là thực trạng suy nghĩ, hành động của các trường ĐH ở Uganda, tác giả cũng đánh giá rằng hệ thống ĐBCLBT là rất cần thiết nhưng chưa đưa ra được các giải pháp cụ thể cũng như phân tích sâu thực trạng hệ thống ĐBCLBT tại các CSGDĐH tại đây.

Nghiên cứu của tác giả Alfed Otara (2015) về *Internal Quality Assurance in Higher Education from Instructors Perspectives in Rwanda; a Mirage or Reality* (tạm dịch: ĐBCL nội bộ trong GDĐH từ giảng viên ở Rwanda). Tác giả nhận thấy các giảng viên không hiểu toàn diện về chương trình và phát triển chương trình giảng dạy không đúng quy trình nên không ĐBCL dạy và học. Điều này cho thấy thủ tục đánh giá nội bộ không hiệu quả trong đo lường năng lực giảng viên. Từ đó

tác giả đề xuất một số cải cách tập trung vào các giải pháp kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng đào tạo [1]. Nghiên cứu này chỉ nhìn nhận việc ĐBCL nội bộ từ một trong những đối tượng chủ yếu của quy trình ĐBCL là giảng viên của các trường ĐH, đây là một giác độ nghiên cứu hẹp, chưa có sự liên kết với các tiêu chí khác của ĐBCL.

Nghiên cứu của tác giả Ikhfan Haris (2013) về A*ssessment on the implementation of internal quality assurance at Higher Education (an Indonesian report)* (tạm dịch: Đánh giá việc thực hiện ĐBCL nội bộ tại cơ sở giáo dục ĐH ở Inonesia). Nghiên cứu của tác giả trình bày các thông tin liên quan đến kết quả đánh giá việc thực hiện ĐBCL nội bộ trong giáo dục ĐH ở Indonesia và kinh nghiệm của ĐH Gorontalo. Tác giả đưa ra một số khuyến nghị ĐBCL đào tạo nội bộ với các yếu tố đánh giá bên ngoài nhằm xây dựng chất lượng giáo dục cao hơn ở Indonesia [25]. Nghiên cứu của tác giả đã nêu được những nội dung đánh giá chất lượng nội bộ hiện đang được các CSGDĐH ở Indonesia áp dụng. Ngoài ra còn nêu được mối quan hệ giữa ĐBCLBT với các yếu tố đánh giá bên ngoài. Đây là nghiên cứu mang tính thực tiễn cao và giá trị để tác giả có thể tham khảo.

Nghiên cứu của các tác giả Ngô Minh Sang và Trương Thị Thủy Tiên (2014) về xây dựng hệ thống ĐBCL ở trường ĐH Thủ Dầu Một – Quan điểm và giải pháp. Nghiên cứu khái quát kinh nghiệm 5 năm thực hiện hoạt động ĐBCL của ĐH Thủ Dầu Một trên hai lĩnh vực khảo thí và kiểm định chất lượng. Các tác giả rút ra các yếu tố đảm bảo cho sự thành công ban đầu của hoạt động ĐBCL ở Nhà trường là: sự cam kết của lãnh đạo, sự tham gia của các đơn vị, việc xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện, đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng về ĐBCL [45]. Đây là một nghiên cứu khá toàn diện về ĐBCL bên ngoài và ĐBCLBT tại một cơ sở giáo dục ĐH tiêu biểu. Những kinh nghiệm cũng như đánh giá trong nghiên cứu là tài liệu để các trường ĐH, các nhà nghiên cứu quản lý giáo dục có thể tham khảo.

Nghiên cứu của các tác giả Trần Anh Vũ, Lê Nữ Vân Thắng (2016) về Thực trạng hoạt động ĐBCLBT của một số trường ĐH công lập Việt Nam. Nghiên cứu đưa ra các thông tin về hoạt động ĐBCL đang triển khai tại 6 trường ĐH công lập ở 3 miền trên cả nước. Trên cơ sở phỏng vấn bán cấu trúc với giảng viên, quản lý và sinh viên, các tác giả thấy rằng hoạt động ĐBCLBT của 6 trường khá tương đồng với xu thế và tiêu chí đánh giá của thế giới. Tuy nhiên, vẫn cần những giải pháp

thiết thực hơn để triển khai hiệu quả hoạt động ĐBCLBT Nhà trường [48]. Nghiên cứu của các tác giả rất công phu với các phiếu hỏi và phân tích số liệu để đưa ra cơ sở cho các kết luận của nghiên cứu. Dựa theo tiêu chí đánh giá chất lượng của AUN-QA và năng lực của các trường ĐH là phù hợp với thực tiễn của các trường ĐH hiện nay, tuy nhiên các tác giả chưa đưa ra được giải pháp cụ thể nào.

Nghiên cứu của tác giả Võ Sỹ Mạnh và Nguyễn Thế Anh trong đề tài NCKH cấp trường của ĐH Ngoại Thương về Xây dựng hệ thống ĐBCLBT tại trường ĐH Ngoại thương (2016), Một số đề xuất thiết lập hệ thống ĐBCLBT của cơ sở GDDH. Nghiên cứu của các tác giả tập trung vào xây dựng hệ thống ĐBCLBT như: công cụ, đơn vị đo lường, người chịu trách nhiệm, phân tích kết quả và thường xuyên sửa đổi, cập nhật hệ thống [43].

1.2.3. Các nghiên cứu dưới giác độ so sánh hệ thống ĐBCLBT

So sánh là một trong những lĩnh vực nghiên cứu được nhiều nhà quản lý giáo dục quan tâm, từ các công trình nghiên cứu so sánh này, những ưu nhược điểm cũng như kinh nghiệm xây dựng, tổ chức và hoạt động của hệ thống ĐBCLBT giữa các trường ĐH, giữa các quốc gia, các khu vực được tổng kết và đánh giá. Có thể kể đến các công trình nghiên cứu như:

Nghiên cứu của tác giả Macro Antonio Flores Mavil (2013), *the Internal Quality Assurance as an Instrument for the Integration and Improving of Higher Education: Analysis of best practices in the European Union and Latin America, Departament de Dret public I de Ciencies Historicojuridiques (tạm dịch: ĐBCL nội bộ là công cụ để hội nhập và cải thiện GDĐG: phân tích từ thực tiễn ở EU và Châu Mỹ la tinh*). Nghiên cứu được tiến hành dưới giác độ so sánh thực tiễn ĐBCL nội bộ ở Liên minh Châu Âu và các nước Mỹ La tinh, trên cơ sở đó, tác giả khẳng định ĐBCL nội bộ là công cụ quan trọng để hội nhập và cải thiện GDĐH. Đây là luận án công phu nghiên cứu dưới giác độ so sánh đã làm rõ được những vấn đề lý luận, lịch sử phát triển của hệ thống ĐBCLBT tại 2 khu vực Liên minh Châu Âu và Châu Mỹ, nơi mà hệ thống ĐBCL rất phát triển [20].

Nghiên cứu của tác giả Trần Anh Vũ (2015) về ĐBCLBT các trường ĐH Việt Nam, nhìn từ các nghiên cứu trong và ngoài nước. Dưới giác độ so sánh, tác giả phân tích mô hình ĐBCLBT ở Việt Nam với mô hình của một số các nước Châu

Âu, AUN, Châu Á – Thái Bình Dương. Từ đó đề xuất định hướng phát triển ĐBCLBT tại các CSGDĐH Việt Nam trong thời gian tới [49].

Qua đó có thể thấy, các nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT của các CSGDĐH đã được các nhà nghiên cứu quan tâm. Các công trình nghiên cứu trên chủ yếu tập trung nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT hay còn gọi là ĐBCL nội bộ. Được nghiên cứu, đánh giá dưới nhiều giác độ khác nhau như lý thuyết, thực tiễn, so sánh các quy định giữa các hệ thống GDĐH của nhiều quốc gia, khu vực. Hầu hết các nghiên cứu nước ngoài tập trung vào các CSGDĐH ở Châu Âu, một số quốc gia cụ thể như Rwanda, Uganda, Indonesia bằng cách phân tích thực trạng ĐBCL đào tạo bên trong của các CSGDĐH tại các nước này, tuy nhiên chưa đi sâu vào trường hợp một CSGDĐH nào một cách chi tiết. Tóm lại, các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước hầu hết tập trung và một số vấn đề đó là:

- Đưa ra khái niệm và mô hình của hệ thống ĐBCL, trong đó nhấn mạnh 2 yếu tố cấu thành là ĐBCLBT và ĐBCL bên ngoài.
- Khẳng định vai trò cần thiết của việc xây dựng và áp dụng hệ thống ĐBCL trong các CSGDĐH.
- Đã có những nghiên cứu tập trung vào nghiên cứu hệ thống ĐBCLBT như: xây dựng hệ thống ĐBCL, hoạt động của hệ thống ĐBCL, kinh nghiệm của một số trường ĐH trong và ngoài nước trong vận hành hệ thống ĐBCLBT; xây dựng bộ công cụ đo lường cũng như hướng dẫn thực hiện việc ĐBCLBT; việc thường xuyên cập nhật và đổi mới hệ thống ĐBCL.

Tuy nhiên chưa có công trình nghiên cứu một cách toàn diện những vấn đề lý luận cũng như đánh giá hoạt động, cơ chế vận hành hệ thống ĐBCLBT tại các CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội, cũng chưa có công trình nghiên cứu nào trực tiếp về hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT. Đây là không gian nghiên cứu còn khá rộng rãi cho luận văn triển khai, đảm bảo được tính mới, tính khoa học của đề tài.

1.3. Cơ sở lý thuyết của đề tài nghiên cứu

1.3.1. Các khái niệm liên quan

1.3.1.1. Chất lượng, chất lượng giáo dục ĐH

Chất lượng là một khái niệm khó nắm bắt, có nhiều khái niệm, cách hiểu khác nhau về chất lượng để cố gắng làm rõ bản chất của chất lượng, nhưng vẫn chưa có một khái niệm về chất lượng được thống nhất.

Chất lượng thường được hiểu là tốt. Theo Reeves và Bednar (1994) thì chất lượng có thể hiểu là giá trị, phù hợp với các thông số kỹ thuật, phù hợp với mục đích và nhu cầu sử dụng, không dễ bị mất đi và đáp ứng được mong đợi của khách hàng [27].

Theo Harvey và Green (1993), chất lượng có thể hiểu trên 5 khía cạnh: chất lượng là đặc biệt, chất lượng là hoàn hảo; chất lượng là mục đích, chất lượng là giá trị tiền tệ được đảm bảo và chất lượng là biến đổi. Từ đó, các ông đưa ra cách hiểu: chất lượng là những yếu tố khác nhau với những người khác nhau [14]. Từ đó, các tác giả cho rằng: chất lượng GDĐH là một giá trị có ý nghĩa khác nhau với các bên liên quan do họ có những ưu tiên khác nhau và vấn đề trọng tâm của họ cũng sẽ khác.

Tổ chức ĐBCL GDĐH quốc tế (INQAAHE) đưa ra 2 thành tố của chất lượng đó là: (i) tuân theo các chuẩn quy định và (ii) đạt được các mục tiêu đề ra. Theo đó, chất lượng GDĐH được hiểu là:

(i) Tuân theo các chuẩn quy định: có Bộ tiêu chí chuẩn và kiểm định chất lượng dựa vào Bộ tiêu chí này.

(ii) Đạt được các mục tiêu đề ra: không có tiêu chí cụ thể, việc thẩm định chất lượng dựa trên mục tiêu mà Nhà trường đạt được.

Theo đó, chất lượng GDĐH là sự tuân theo các chuẩn quy định bằng việc có Bộ tiêu chí chuẩn cho đánh giá chất lượng GDĐH và đạt được các mục tiêu đề ra [24].

Như vậy, quan niệm về chất lượng là một khái niệm mang tính tương đối và đa chiều. Chất lượng GDĐH vì vậy, cũng là một khái niệm được đánh giá là nhạy cảm, nếu như DN cung cấp dịch vụ và có thể đánh giá chất lượng thông qua việc họ có cung cấp dịch vụ tốt hay không, thì trường ĐH không hoàn toàn như vậy. Cũng cung cấp các dịch vụ nhưng việc giảng dạy, NCKH, chuyển giao công nghệ từ trường ĐH lại nhằm mục đích riêng và dẫn tới không chỉ có một khái niệm về chất lượng. Hoặc nếu tiếp cận theo đối tượng, thì với giảng viên và sinh viên, chất lượng là quá trình đào tạo và cơ sở vật chất kỹ thuật, nhưng với người sử dụng lao động, chất lượng lại là đầu ra, tức là những kỹ năng, kiến thức mà người học có thể vận dụng vào làm việc sau khi ra trường. Cuối cùng, cách hiểu "chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu" là phù hợp nhất cho GDĐH.

Chất lượng GDĐH, theo Điều 11 Tuyên bố thế giới về GDĐH của Liên Hợp Quốc, là một khái niệm đa chiều, bao gồm tất cả các chức năng, hoạt động của

CSGDĐH như: giảng dạy và học tập, nghiên cứu và học bổng, nhân sự, sinh viên, cơ sở vật chất,, thiết bị, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Nó bao gồm ĐBCLBT và ĐBCL bên ngoài, được thực hiện công khai bởi các chuyên gia độc lập với mục đích nâng cao chất lượng [9].

Trong nghiên cứu của mình đăng trên tạp chí Hội nhập và phát triển năm 2016, tác giả Bùi Võ Anh Hào có đưa ra quan điểm về chất lượng GDĐH như sau: "Chất lượng giáo dục ĐH là sự đáp ứng mục tiêu do Nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước" [41].

Như vậy, dù có nhiều giác độ nghiên cứu, nhưng các điểm chung trong khái niệm chất lượng GDĐH mà các nhà nghiên cứu đưa ra có thể thấy là: (i) sự tuân theo một tiêu chuẩn nhất định; (ii) đạt được các mục tiêu xác định trước. Từ đó ta có thể rút ra cách hiểu về Chất lượng GDĐH như sau: Chất lượng GDĐH là việc các cơ sở ĐH đảm bảo hoạt động theo một quy trình, đáp ứng những tiêu chuẩn nhất định, nhằm đạt được các mục tiêu đề ra trong giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực.

1.3.1.2. ĐBCL giáo dục ĐH

ĐBCL hiện nay là một thuật ngữ thông dụng đối với các nhà hoạch định chính sách giáo dục ĐH. Ngay từ đầu, nó đã là một chủ đề trong tiến trình Bologna – một tiến trình với mục đích tạo ra khu vực GDĐH chuyên nghiệp tại châu Âu vào năm 2010, nơi sinh viên tha hồ lựa chọn từ những môn học đầy đủ thông tin và chất lượng cao và được hưởng những thủ tục công nhận dễ dàng; và đã trở nên quan trọng trong những năm qua, được đề cập rất cụ thể trong Thông cáo Bergen (2005) và tiếp tục phát triển trong các tài liệu "Các tiêu chuẩn và hướng dẫn ĐBCL trong giáo dục ĐH khu vực châu Âu" của Hiệp hội về ĐBCL trong giáo dục ĐH khu vực châu Âu (ENQA), cũng được thông qua tại Bergen [11]. Có rất nhiều tổ chức bằng cách này hay cách khác nghiên cứu và tìm hiểu về ĐBCL và đã có các chuyên gia nghiên cứu riêng và thuật ngữ chuyên môn riêng biệt về ĐBCL.

ĐBCL trong GDĐH là sự cải tiến liên tục, có hệ thống, có cấu trúc đến chất lượng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng. Hệ thống ĐBCL bao gồm 02 yếu tố: ĐBCLBT và ĐBCL bên ngoài [40]. Nếu ĐBCL bên ngoài đề cập đến hệ thống ĐBCL được vận hành bởi các tổ chức ở bên ngoài các cơ sở giáo dục (ví dụ như các tổ chức chính phủ hoặc các cơ quan kiểm định), thì ĐBCLBT đề cập đến hệ thống

ĐBCL được thiết lập và vận hành bởi chính các CSGDĐH. Nói cách khác, CSGDĐH đóng vai trò chính trong hệ thống ĐBCLBT. ĐBCLBT và bên ngoài có thể được ví như hai mặt của một đồng xu bởi vì các hoạt động không thể tách rời nhau: bạn không thể có mặt này mà không có mặt kia.

Cơ quan ĐBCL Australia đưa ra định nghĩa: ĐBCL trong GDDH được xác định như các hệ thống, chính sách, thủ tục, quy trình, hành động và thái độ được xác định từ trước nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng. Việc thiết kế hệ thống ĐBCL được tính đến như là bước đầu tiên trong quá trình đảm bảo và cải tiến chất lượng ở ĐH [9].

EUA cho rằng, ĐBCL là tổng hợp những chính sách, quy trình, tổ chức hệ thống liên quan đến việc xác định, đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục của một cơ sở ĐH. Trong đó, chu trình PDCA là điểm khởi đầu, giám sát và đánh giá là điểm nối tiếp và cải thiện là điểm cuối của hoạt động ĐBCL [10].

INQAAHE đưa ra định nghĩa về ĐBCL trong GDĐH với 2 nội dung: một là các trường ĐH tuân theo các chuẩn quy định; hai là các trường ĐH đạt được các mục tiêu đề ra. Theo đó, một Bộ tiêu chí chuẩn và hoạt động kiểm định chất lượng được tiến hành theo Bộ tiêu chí chuẩn đó, các trường cũng có thể thông qua mục tiêu chiến lược để đánh giá nếu không sử dụng bộ tiêu chí chuẩn nào [24].

Như vậy, việc ĐBCL trong giáo dục ĐH được mô tả chung là một hệ thống với cấu trúc và chất lượng luôn được cải tiến để hướng tới mục tiêu ngày càng cao hơn của giáo dục, đáp ứng nhu cầu của sinh viên, người sử dụng lao động và xã hội. Trong đó, các công cụ kiểm định được xây dựng, sử dụng và ngày càng hoàn thiện nhằm đảm bảo ngưỡng chất lượng, với các chương trình được đánh giá một cách có hệ thống theo các tiêu chuẩn đã được xác định trước. Với tốc độ phát triển ngày càng cao của nền kinh tế, nhất là sự phát triển của nền kinh tế tri thức, việc áp dụng các tiêu chuẩn ĐBCL trong giáo dục giúp cho chất lượng cũng như bằng cấp của sinh viên được công nhận rộng rãi. Mặt khác, ĐBCL cũng là một yếu tố quan trọng thuộc trách nhiệm của Chính phủ, cơ quan có trách nhiệm xây dựng một nền giáo dục đáp ứng những tiêu chuẩn ngày càng cao của xã hội. ĐBCL cũng có thể cung cấp cho người học những thông tin hữu ích để họ lựa chọn các khóa học theo nhu cầu. Quan trọng hơn nữa, ĐBCL góp phần cải thiện hoạt động giảng dạy, quy trình hành chính và mang lại sự cải thiện hệ thống tổng thể của cơ sở đào tạo [24].

Chính vì thế, không thể có một hệ thống tiêu chí ĐBCL bất biến trong đánh giá CSGDĐH, các tiêu chí này cần phải rõ ràng, nhưng cũng cần có sự cải tiến liên tục theo xu hướng phát triển của xã hội. Sự cải tiến này, phải đảm bảo rằng không làm giảm đi chất lượng hoặc thấp hơn những tiêu chí trước đó, và ít ra là phải giữ ngưỡng chất lượng mà CSGDĐH đang có, đồng thời tăng ngưỡng đó lên theo thời gian.

Qua đó có thể rút ra khái niệm: ĐBCL giáo dục ĐH là sự cải tiến liên tục, có hệ thống, có cấu trúc đến chất lượng trong việc duy trì, nâng cao chất lượng đào tạo của các CSGDĐH.

1.3.1.3. Hệ thống ĐBCLBT

Sự ra đời của bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng GDDH và kế hoạch kiểm định chất lượng dựa trên các tiêu chuẩn nói trên tất yếu phải đi kèm một hệ thống tổ chức và cơ chế quản lý để đưa bộ tiêu chuẩn này trở thành hiện thực. Hiện nay, một hệ thống ĐBCL giáo dục ĐH tương đối hoàn chỉnh đang được hình thành tại Việt Nam, với cơ quan quản lý nhà nước đối với các hoạt động ĐBCL giáo dục cấp quốc gia là Cục Quản lý chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo, và các bộ phận ĐBCLBT đã và đang được thiết lập tại các trường.

Tram Nguyen (2012) đánh giá ĐBCLBT hay ĐBCL nội bộ là một khái niệm rất đa dạng vì mỗi trường ĐH có các giai đoạn phát triển IQA khác nhau [15]. Nhiều tác giả đã đưa ra các định nghĩa khác nhau về ĐBCLBT.

Martin và Stella (2007) cho rằng, ĐBCLBT đề cập đến các chính sách, cơ chế được thực hiện trong một tổ chức hoặc chương trình để đảm bảo rằng nó đang thực hiện các mục tiêu riêng nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn của GDĐH. Quan điểm này được hiểu rằng một CSGDĐH phải thực hiện các chính sách và cơ chế ĐBCL nhằm đáp ứng được các tiêu chuẩn chất lượng đặt trong bối cảnh GDĐH [21].

ADDA (2010) cho rằng, ĐBCLBT là toàn bộ hệ thống, tài nguyên và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và cải thiện chất lượng, tiêu chuẩn giảng dạy, học bổng, nghiên cứu và dịch vụ cộng đồng. Tương tự, González (2008) đã xem xét các hệ thống ĐBCLBT và cho rằng, đây là hệ thống cho phép các tổ chức GDĐH quản lý và kiểm soát các hoạt động cốt lõi liên quan đến chất lượng đào tạo của chính họ [8].

Theo Mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á (AUN) thì ĐBCLBT 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 hài lòng với cơ chế kiểm soát đang hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng trong giáo dục ĐH" [5].

Tram Nguyen (2012) cho rằng, ĐBCLBT là hệ thống quản lý tổng thể được triển khai trong các trường ĐH nhằm thực hiện các mục tiêu, chính sách chất lượng để đảm bảo rằng, trường ĐH thực hiện đúng mục tiêu hoạt động và đáp ứng được các tiêu chuẩn xác lập bởi các yếu tố bên ngoài [15].

Một báo cáo nghiên cứu về ĐBCLBT của EUA được tiến hành bởi các chuyên gia Jussi Kivistö và Elias Pekkola năm 2019 đã chỉ ra rằng, ĐBCLBT đã trở thành một yếu tố không thể thiếu của bất kỳ một trường ĐH hiện đại nào. Bản thân các trường đã vượt ra ngoài những yêu cầu chung để thiết kế hệ thống ĐBCLBT theo nhu cầu của chính họ. Các tác giả đã lấy vấn đề người học làm trung tâm để phát triển quy trình, hệ thống ĐBCLBT, ngoài ra họ cho rằng, hợp tác giữa các chủ thể khác nhau trong trường ĐH cũng như giữa các trường ĐH trong khu vực là yếu tố quan trọng trong việc ĐBCLBT [16].

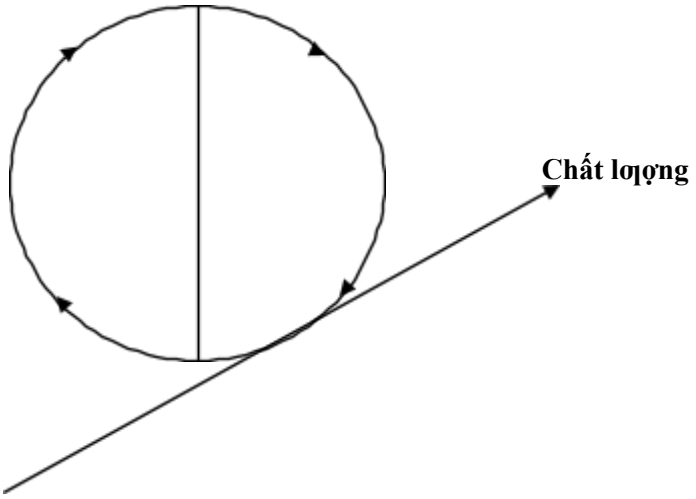
Hội nghị INQAAHE năm 1999 đã xem xét nhiều báo cáo đánh giá chất lượng đào tạo, kinh nghiệm từ các trường ĐH trong Hiệp hội, và chỉ ra rằng chu trình PDCA là chu trình cơ bản được áp dụng cho hệ thống ĐBCLBT. Hệ thống ĐBCLBT gồm các tiêu chí, công cụ giúp đánh giá, giám sát và cải tiến nội bộ, định kỳ cũng như giúp các nhà quản lý thay đổi thể chế [27].

Qua đó, có thể thấy các quan điểm nghiên cứu đều cho rằng hệ thống ĐBCLBT là tổng thể tài nguyên, nguồn lực nội bộ của một CSGDĐH từ con người, cơ sở vật chất đến các chính sách ĐBCL nội bộ, thực hiện nhiệm vụ quan trọng là ĐBCL cho CSGDĐH đó.

1.3.2. Yêu cầu đối với xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCLBT

Bộ GDĐT xây dựng bộ tiêu chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục của AUN trong đó ĐBCL về hệ thống bao gồm 4 tiêu chuẩn từ tiêu chuẩn 9 đến tiêu chuẩn 12, trong đó được chia thành 19 tiêu chí với mức độ đánh giá theo thang 7 mức, với mức trung bình 4 là đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí, mức 1 là thấp nhất và mức 7 là xuất sắc. Các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn được phân loại theo nội hàm thể hiện yêu cầu mức độ đáp ứng theo chu trình Lập kế hoạch - Thực hiện - Rà soát, đánh

giá - Cải tiến (Plan - Do - Check - Act: PDCA). Đây còn gọi là quy trình cải tiến liên tục được phát triển bởi Derning (1999) với mục tiêu làm rõ quy trình nội bộ của một tổ chức và hoạt động của nó trong khung chất lượng [39]. Quy trình này có sơ đồ minh họa sau:



Hình 1.1. Chu trình PDCA

Nguồn: Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo

Theo Mishra (2006), Chu trình PDCA phù hợp với tất cả các mô hình ĐBCL và như vậy, có thể áp dụng vào hoạt động ĐBCL của CSGDĐH. Do vậy việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCLBT đòi hỏi đáp ứng một số yêu cầu nhất định [39].

1.3.2.1: Yêu cầu về cơ cấu tổ chức

Một trong những nhân tố có ảnh hưởng nhất đến hệ thống ĐBCLBT của các trường ĐH là một cơ cấu tổ chức phù hợp cho công tác ĐBCL, đặc biệt là việc phân quyền và mức độ tập trung quyền lực tại các trường ĐH [10][28].

Theo Hiệp hội các trường ĐH Châu Âu (EUA, 2006), các hoạt động ĐBCL không được xem xét là một hoạt động tách biệt của các cá nhân cụ thể mà đó là trách nhiệm của tất cả các cá nhân, đơn vị có liên quan trong trường ĐH. Những hoạt động này không chỉ là trách nhiệm của các lãnh đạo trung và cao cấp mà còn là của các nhân viên và thậm chí là người học (nghiên cứu sinh, học viên, sinh viên) [10]. Theo Sursock (2011), việc nhận thức sự tham gia vào chất lượng tổ chức có liên quan đến định nghĩa về tính tự chủ và ảnh hưởng đến cách mà các quy trình chất lượng được phổ biến trong tổ chức [28]. Việc này dẫn tới giả định rằng trường ĐH phân trách nhiệm một cách rõ ràng và minh bạch đối với tất cả các cấp đơn vị sẽ đảm bảo rằng quá trình ĐBCL sẽ được thực hiện một cách dễ dàng và đơn giản.

Harvey & Green (1993) cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phân quyền trong việc thực hiện các công tác ĐBCL trong trường ĐH. Theo các tác giả, tổ chức có thể được xem xét một hệ thống bao gồm các nút có quan hệ chặt chẽ với nhau và trách nhiệm của mỗi nút này là để đảm bảo rằng đầu ra của nút này là đầu vào của nút khác [14]. Tương tự, tại cấp độ tổ chức, Meal (1995) đề cập đến phân quyền trách nhiệm của lãnh đạo cao cấp cho các đơn vị trực thuộc (Phòng, khoa, bộ môn…) và mỗi đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm về các CTĐT, nghiên cứu và các dịch vụ cộng đồng. Vì vậy, chất lượng được đảm bảo tại các đơn vị tại mỗi công đoạn để tạo ra dịch vụ đào tạo.

Sursock (2011) giải thích sự phân quyền trong ĐBCLBT như là một tình huống mà tại đó các trách nhiệm được phân quyền tới cấp độ thấp nhất có thể và tại đó Ban Giám hiệu chỉ là một bên tham gia trong việc giải quyết những vấn đề phức tạp [28]. Nói cách khác, đây là sự kết hợp giữa trách nhiệm từ dưới lên và vai trò lãnh đạo từ trên xuống.

Theo Trend Report (2010), nhân tố chủ chốt của việc vận hành hệ thống IQA thành công là một thành viên của Ban Giám hiệu (thường là Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trường) chịu trách nhiệm về quá trình thực hiện tổng thể và quá trình thực hiện chương trình chất lượng tại cấp độ phòng, khoa sẽ được phụ trách bởi các nhóm chuyên trách hoặc một hội đồng chất lượng của trường [11]. Sursock (2011) còn chỉ ra rằng "trong giai đoạn khởi đầu của quá trình thực hiện, các công việc sẽ được tập trung chủ yếu tại các đơn vị mà trưởng đơn vị hoặc phó trưởng đơn vị đóng vai trò phối hợp và quản lý" [28]. Điều này chứng tỏ rằng vai trò của các trưởng đơn vị sẽ được tích hợp vào vai trò của nhóm quản lý hơn là việc chỉ đại diện của đơn vị. Và theo tác giả, xu hướng này có thể làm vững chắc các chiến lược của tổ chức và tính minh bạch; từ đó dẫn tới việc sử dụng hiệu quả các kết quả ĐBCL trong toàn trường.

Một nhân tố của cơ cấu tổ chức ảnh hưởng đến IQA mà mức độ tập trung quyền lực của tổ chức. Một cơ cấu tổ chức chất lượng có thể được tập trung tại cấp lãnh đạo và có thể được phân quyền (EUA 2006). Điều này chứng tỏ rằng mỗi mô hình đều có những điểm mạnh và điểm yếu riêng.

Hệ thống tập trung được thực hiện từ trên xuống dưới và được giám sát để đảm bảo rằng các công việc ĐBCL được thực hiện đầy đủ. Hệ thống phi tập trung dựa trên việc phân chia quyền ra quyết định và giám sát các trách nhiệm tới những

người tạo ra hệ thống chất lượng tại trường ĐH (ví dụ, giáo viên, nhà nghiên cứu, sinh viên và nhà quản lý…) [19].Các tác giả này cho rằng các tiêu chuẩn chất lượng được xem là một cơ chế tham gia phát triển tổ chức theo định hướng "linh hoạt". Vì vậy cơ chế phi tập trung có lợi thế trong việc có sự tham gia của các đơn vị trong toàn trường; tuy nhiên, các đơn vị này có thể thực hiện những mục đích riêng của mình và làm cho việc thực hiện công việc tổng thể không hiệu quả [10]. Trong khi đó, hệ thống ĐBCL tập trung thường thiết lập các quy tắc dựa trên các tiêu chuẩn của các bên liên quan bên ngoài. Để hệ thống tập trung hiệu quả, các trường ĐH phải thực hiện các chuẩn chất lượng như là chuẩn mực để cải tiến chất lượng [19]. Tuy nhiên, như Sursock (2011) đã chỉ ra, giảng viên và người học (những thành tố bên trong của hệ thống ĐBCLBT) cũng cần được tham gia vào hệ thống. Vì vậy, hệ thống chất lượng có thể được định nghĩa một cách tập trung, nhưng nên linh hoạt để cho mỗi khoa hoặc đơn vị trực thuộc có thể bổ sung vào hệ thống chung với những chỉ dẫn của riêng các đơn vị. Theo cách này, các thành viên của trường ĐH có thể phát triển những chiến lược đảm bảo và cải tiến chất lượng riêng dựa trên chiến lược phát triển tổng thể của trường ĐH. Theo Lueger và Vettori (2008), cách tiếp cận tập trung có thể định hướng, các tiếp cận phi tập trung sẽ dẫn dắt công việc ĐBCL định hướng quá trình [18]. Vì vậy, để xây dựng hệ thống ĐBCL hiệu quả, các trường ĐH cần có sự kết hợp và cân đối giữa cơ cấu tập trung và phi tập trung và việc kết hợp này sẽ giúp các trường ĐH tạo ra một chiến lược tổng thể trong khi các khoa hoặc đơn vị phát triển chiến lược riêng của họ phù hợp với tầm nhìn, sứ mệnh và mục tiêu của trường (EUA, 2003).

Theo quy định của Bộ GD và ĐT tại Thông tư số 04/216/TT-BGDĐT và Công văn số 1074, Công văn số 768 của Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD và Đt, thì hệ thống ĐBCLBT của CSGDĐH cần đạt những yêu cầu chuẩn nhất định về cơ cấu, vai trò, trách nhiệm. Cụ thể đó là:

Về tổ chức: hệ thống ĐBCLBT có trung tâm là Bộ phận chuyên trách về ĐBCL, phiên chế ít nhất 3 cán bộ được đào tạo hoặc bồi dưỡng, có chứng chỉ về đảm bảo hoặc kiểm định chất lượng giáo dục. Phối hợp với Bộ phận chuyên trách này là mạng lưới ĐBCL tại các đơn vị trực thuộc của cơ sở giáo dục. Các bộ phận này được chỉ đạo bởi lãnh đạo cơ sở giáo dục ĐH. Hệ thống ĐBCLBT có trách nhiệm phối hợp thực hiện hoạt động ĐBCLBT cơ sở giáo dục.

Về cơ sở hoạt động: Hệ thống ĐBCLBT của CSGDĐH có hệ thống văn bản quy định về các hoạt động ĐBCL, hệ thống các văn bản hướng dẫn thực hiện quy định đó. Những văn bản này được xây dựng và phát triển trên cơ sở kế hoạch chiến lược ĐBCL giáo dục, gắn với mục tiêu chiến lược phát triển Nhà trường. Bên cạnh đó, yêu cầu đặt ra là cần có các chính sách ưu tiên nhất định cho hoạt động ĐBCLBT theo kế hoạch chiến lược.

1.3.2.2: Yêu cầu về năng lực của tổ chức

Năng lực tổ chức được thể hiện qua 3 yếu tố: (1) sự cam kết của lãnh đạo của tổ chức; (2) tổ chức tốt quá trình thu thập và xử lý số liệu; (3) và các nguồn lực [10].

Lãnh đạo trong các trường ĐH là yếu tố rất quan trọng tác động đến sự thành công của các quá trình ĐBCL. EUA (2006) đã chỉ ra bốn chức năng quan trọng của lãnh đạo trong các tổ chức là: (1) Thiết lập và phối hợp thực hiện chiến lược tổng quan, (2) thúc đẩy và truyền bá văn hóa chất lượng, (3) phát triển mối quan hệ với nhân viên và giám sát chất lượng.

Bởi vì lãnh đạo cao cấp phụ trách việc định hướng chiến lược phát triển của tổ chức, trách nhiệm của họ là thiết lập các nguyên tắc để hướng dẫn các hoạt động của nhân viên trong tổ chức. Sau khi thiết lập các chiến lược cơ bản, nhiệm vụ của các lãnh đạo là thúc đẩy và truyền bá chiến lược này, những mục tiêu chất lượng và các quyết định liên quan đến nhân viên, sinh viên và các bên liên quan ở bên ngoài. Lãnh đạo còn phải tạo các điều kiện cho việc phát triển văn hóa chất lượng trong trường và để đảm bảo rằng nhân viên có thể thực hiện các công việc liên quan đến ĐBCL một cách tốt đẹp dựa trên những giá trị của tổ chức. Nhiệm vụ tiếp theo của lãnh đạo là giám sát chất lượng và tích hợp những kết quả giám sát này vào việc ra quyết định [10].

Sursock (2011) cho rằng lãnh đạo là cần thiết trong việc chỉ đạo, định hướng ban đầu và tạo khung chung về các cơ chế ĐBCL. Tác giả còn nhấn mạnh rằng lãnh đạo là cần thiết để tạo điều kiện cho các cuộc tranh luận nội bộ để kích thích các động lực nội tại để thực hiện ĐBCLBT [28]. Thêm nữa, như đã được đề cập bởi EUA (2006), tính không rõ ràng và những sứ mệnh đa khía cạnh có thể dẫn tới chiến lược mâu thuẫn nhau; do đó, lãnh đạo cần xây dựng, thảo luận và truyền bá các ưu tiên một cách rõ ràng. Tuy nhiên, lãnh đạo không chỉ dừng lại ở lãnh đạo cao cấp, các cam kết từ các lãnh đạo cấp thấp hơn sẽ đóng vai trò quan trọng hơn trong

việc thực hiện thành công hệ thống IQA lâu dài. Lãnh đạo cấp cao (ví dụ như Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng) sẽ chịu trách nhiệm cho việc chỉ đạo ban đầu như giám sát, ra quyết định, hoặc tạo điều kiện cho các quá trình, và các cấp lãnh đạo thấp hơn (ví dụ trưởng khoa) sẽ đi đầu trong việc phát triển hệ thống chất lượng. Vì vậy, Sursock (2011) đã chỉ ra rằng để quản lý quá trình ĐBCL tại các trường ĐH một cách hiệu quả, các cấp lãnh đạo trong trường được thực hiện cùng một hướng và "có thể thuyết phục các nhân viên rằng họ là những nhân tố quan trọng trong việc đạt được những định hướng chiến lược của tổ chức" [28].

Hơn nữa, các vấn đề về thông tin còn là một yếu tố quyết định đến sự thành công của công tác ĐBCL trong các trường ĐH (EUA, 2006). Vì vậy, kinh nghiệm và chuyên môn về ĐBCL của đội ngũ nhân viên là quan trọng trong việc tiến hành giám sát những điểm mạnh cũng như điểm yếu và để phát triển những hành động phù hợp trong việc đáp ứng các yêu cầu của trường ĐH. Theo đó, các cán bộ ĐBCL phải đáp ứng được yêu cầu về thu thập và phân tích những số liệu quan trọng để hỗ trợ công tác hoạch định, quản lý và các quá trình ĐBCL.

Ngoài các yếu tố về lãnh đạo và kinh nghiệm trong việc thu thập và phân tích số liệu, các nguồn lực về tài chính và con người (bao gồm kế hoạch phát triển nguồn nhân lực) còn là yếu tố quyết định trong việc thực hiện hệ thống IQA. Witte (2008) chỉ ra rằng quá trình ĐBCL đòi hỏi phải có các nguồn lực hỗ trợ. Đặc biệt, sự cam kết của tổ chức giải quyết các vấn đề về chất lượng đòi hỏi một quá trình đầu tư tài chính và nguồn nhân lực một cách liên tục [10][11].

Bởi vì công tác ĐBCL phải có sự quan tâm của tất cả các nhân viên trong tổ chức, công tác đầu tư phát triển nguồn nhân lực để tránh khó khăn trong việc vận hành hệ thống IQA [10][28]. Trong quá trình tự đánh giá cấp trường, nhân viên có thể cảm thấy lo ngại vì cho rằng quá trình đánh giá này liên quan đến việc đánh giá từng đơn vị trực thuộc hơn là một cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc; do vậy, một chương trình phát triển chuyên nghiệp có thể giúp các nhân viên nhận thức được vấn đề và tránh việc nhân viên có thể nhận thức quá trình ĐBCL là một mối lo trong việc phát triển công việc cá nhân

Thêm nữa, trong việc cung cấp sự hỗ trợ cho các giảng viên để cải tiến công tác giảng dạy hoặc giới thiệu những chương trình sư phạm sáng tạo, kế hoạch phát triển chuyên nghiệp cần đảm bảo rằng nhân viên sẽ nhìn nhận quá trình ĐBCL là có

lợi hơn là một hình phạt cho sự thất bại [28]. Từ điểm này, một quá trình phát triển chuyên nghiệp được xem xét như một yêu cầu chủ chốt cho việc nâng cao chất lượng của đội ngũ và tăng cường nhận thức của họ về chất lượng; từ đó dẫn tới việc hệ thống IQA có thể được thực hiện hiệu quả tại cấp độ đơn vị trực thuộc và mỗi cá nhân. Kế hoach phát triển đội ngũ có thể bao gồm việc đào tạo để phát triển kỹ năng và tăng động lực của nhân viên.

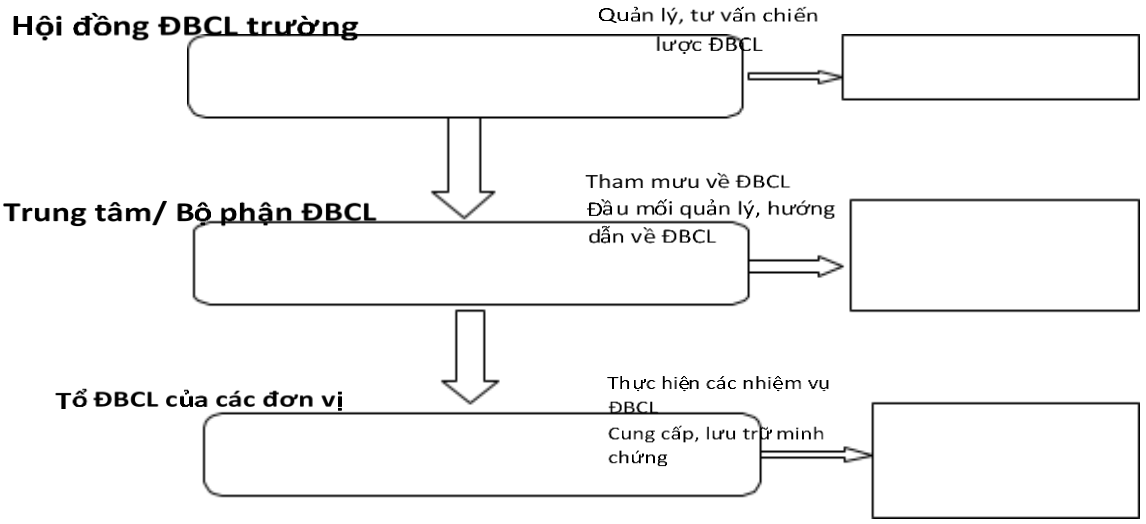
Tuy nhiên, vấn đề là cách thực hiện chương trình phát triển này theo cách tích hợp và kết hợp để khi văn hóa chất lượng được giới thiệu và quá trình ĐBCL được thực hiện, nhân viên sẽ nhìn nhận các cải thiện các vấn đề về chất lượng của trường ĐH sẽ tạo ra lợi ích cho họ [10]. Một thách thức của việc phát triển đội ngũ là chương trình này đòi hỏi một nguồn tài chính và nhân lực đáng kể và thậm chí có một số sự thay đổi về các thiết bị và mặt bằng. Vì vậy, một số trường ĐH không thể chú ý nhiều vào những vấn đề này, từ đó tạo ra những rào cản cho việc vận hành hệ thống ĐBCLBT hiệu quả.

1.3.2.3: Yêu cầu về Bộ phận ĐBCL

Yêu cầu của ĐBCL trong các trường ĐH là phải thiết lập một trung tâm/bộ phận hỗ trợ hệ thống ĐBCL trong chính tổ chức đó. Bộ phận ĐBCL là một đơn vị hỗ trợ với đội ngũ nhân viên được đào tạo về ĐBCL chịu trách nhiệm ĐBCL trong các Khoa, Phòng ban của Nhà trường. Bộ phận này có chức năng gắn kết hệ thống ĐBCL và kế hoạch ĐBCL, mang lại sự chuyên nghiệp cần thiết để ĐBCL [28]. Ngoài ra, chức năng của bộ phận này còn là phát triển khung đánh giá và cung cấp công cụ đánh giá, sổ tay ĐBCL để tự đánh giá cũng như đưa ra những hướng dẫn trả lời cho tất cả các câu hỏi cần thiết phục vụ cho quy trình công nhận chất lượng của CSGDĐH. Bộ phận ĐBCL cũng đóng vai trò hỗ trợ công tác giám sát hiệu quả, phục vụ chức năng của kiểm toán viên nội bộ và báo cáo trực tiếp đến người đứng đầu tổ chức, để đóng các vòng phản hồi và đưa vào quy trình lập kế hoạch và ra quyết định [10]. Do đó, Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng, Trưởng Khoa, Trưởng các Phòng Ban là những người cần tham gia vào bộ phận này, hoặc chịu trách nhiệm trong phạm vi thẩm quyền của họ.

Bộ phận ĐBCL cần được cấu trúc như một đơn vị độc lập, hoạt động tự chủ trong phạm vi CSGDĐH và thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ các quyết định quản lý chất

lượng trong Nhà trường. Mô hình cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCL trong CSGDĐH, theo tiêu chuẩn của EUA, AUN về cơ bản được mô tả như hình 1.2 sau:



Hình 1.2. Cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCL trong CSGDĐH

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Theo mô hình trên, cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCLBT của cơ sở GDDH gồm 3 bộ phận:

- Hội đồng ĐBCL trường:

Hội đồng ĐBCL trường gồm chủ tịch Hội đồng và các thành viên, chịu trách nhiệm công tác quản lý chung hoạt động ĐBCL, phát triển chiến lược ĐBCL cũng như tư vấn các vấn đề liên quan đến ĐBCL trong Nhà trường. Người đứng đầu Hội đồng nên là Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng, người chịu trách nhiệm chính trong kế hoạch hoạt động của Nhà trường cũng như quyết định được các vấn đề về tài chính. Hội đồng cần được quy định rõ trách nhiệm và có các thành viên khác đóng vai trò điều phối với các đơn vị cấp dưới là các Trưởng Khoa, trưởng Phòng.

- Trung tâm/bộ phận ĐBCL:

Sự phát triển của mối quan tâm tới chất lượng giáo dục ĐH đã thúc giục các tổ chức thực hiện các chính sách về kiểm định được phát triển bởi các chính phủ [29]. Ngoài yêu cầu thiết lập những tổ chức kiểm định bên ngoài, những chính sách về kiểm định còn yêu cầu thành lập một đơn vị trực thuộc các trường ĐH để thực thi những chính sách ĐBCL trong toàn trường đáp ứng những tiêu chuẩn kiểm định

của các tổ chức kiểm định bên ngoài và điều phối các hoạt động ĐBCLBT các trường ĐH.

Đơn vị ĐBCL được thành lập như là một đơn vị tham mưu cho Ban Giám hiệu và các nhân viên trong đơn vị chịu trách nhiệm về ĐBCL các hoạt động trong toàn trường. Với những đóng góp trong việc phát triển hệ thống chất lượng và hoạch định trong trường ĐH, đơn vị ĐBCL cần phải duy trì tính gắn kết giữa các bộ phận trong trường và đưa đến tính chuyên nghiệp trong hoạt động ĐBCL [30].

Ngoài ra, việc phát triển một hệ thống đánh giá cho các trường ĐH, và cung cấp những công cụ và sổ tay hướng dẫn tự đánh giá, đơn vị ĐBCL hỗ trợ quá trình tự đánh giá các đơn vị trong toàn trường. Đơn vị này còn hỗ trợ các đơn vị nhìn nhận được những kỳ vọng mà đơn vị phải đạt được và để chuẩn bị cho các cuộc đánh giá ngoài [32]. Hơn nữa, với vai trò thu thập dữ liệu và phân tích để hỗ trợ công tác hoạch định và quản lý các quá trình ĐBCL, đơn vị ĐBCL còn đóng vai trò trong việc hỗ trợ nhà trước giám sát các hoạt động một cách hiệu quả [28].

Theo EUA (2003), đơn vị ĐBCL đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện chức năng kiểm toán bên trong và báo cáo trực tiếp lên Hiệu trưởng để hoàn thành chu kỳ PDCA tại các trường ĐH. Vì vậy, đơn vị ĐBCL là đơn vị hoạt động một cách độc lập và chia sẻ nhiệm vụ hỗ trợ ra quyết định trong lĩnh vực ĐBCL giáo dục ĐH nhằm hướng tới các mục đích như sau: góp phần vào sự phát triển của hệ thống chất lượng và hoạch định; hỗ trợ trường ĐH trong quá trình tiến hành tự đánh giá; kiểm tra và đánh giá các hoạt động ĐBCL trong trường ĐH một cách thường xuyên, để thiết kế và chia sẻ kinh nghiệm trong nội bộ trường; hỗ trợ các khoa, đơn vị trong toàn trường trong việc thu thập số liệu, phân tích và diễn giải các số liệu này.

Nhìn chung, đơn vị ĐBCL có trách nhiệm cung cấp thông tin cho Ban giám hiệu trong việc xây dựng sứ mệnh, kế hoạch chiến lược và phát triển hệ thống ĐBCL của trường ĐH; hỗ trợ ban giám hiệu xây dựng hệ thống ĐBCL; hỗ trợ ban giám hiệu phát triển và thực hiện kế hoạch và các hoạt động ĐBCL và các lịch trình đánh giá theo từng cấp độ. Với những nhiệm vụ như trên, Sursock (2011) xác định 5 chức năng cơ bản của đơn vị ĐBCL là: (1)Vai trò hỗ trợ và cung cấp chuyên môn liên quan đến công tác ĐBCL: các cán bộ đơn vị ĐBCL thường xuyên tư vấn, hỗ trợ trong việc phát triển các quá trình ĐBCL; (2)Vai trò phối hợp: đặc biệt là khi có một quá trình đánh giá

được tổ chức bởi trường ĐH hoặc khi quá trình đánh giá được phân cấp cho các khoa; (3)Vai trò diễn giải: cán bộ ĐBCL diễn giải các yêu cầu ĐBCL trong hệ thống giáo dục quốc gia và áp dụng nó trong điều kiện cụ thể của trường ĐH; (4)Vai trò giám sát: đơn vị ĐBCL cung cấp các chỉ dẫn, thu thập thông tin, chỉ ra các vấn đề, nhưng không được tham gia vào việc giải quyết chúng; (5)Vai trò hành chính: tổ chức và chuẩn bị đánh giá ngoài hoặc xử lý các bảng câu hỏi [28].

Đơn vị ĐBCL là một đơn vị trực thuộc trường ĐH với nhiệm vụ hỗ trợ các hoạt động và các quá trình liên quan đến cải tiến chất lượng và tính trách nhiệm trong trường ĐH. Dưới góc độ này, đơn vị ĐBCL thực hiện 5 chức năng cơ bản bao gồm các chức năng hỗ trợ, phối hợp, diễn giải, giám sát và hành chính. Bên cạnh đó, nhân sự của bộ phận này có ít nhất 3 người được đào tạo/bồi dưỡng về đảm bảo/kiểm định chất lượng giáo dục.

- Tổ ĐBCL các đơn vị: Tổ ĐBCL của các đơn vị: đây là bộ phận hỗ trợ công tác ĐBCL tại các Khoa, Phòng Ban trong Nhà trường. Thực hiện việc cung cấp các minh chứng ĐBCL của đơn vị mình, thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến ĐBCL ở đơn vị.

1.3.3. Hệ thống ĐBCLBT của các CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội

Là một trong những địa phương có số trường ĐH, Học viện lớn nhất cả nước, các trường ĐH, Học viện tại Hà Nội hầu hết đã tham gia vào việc kiểm định chất lượng đào tạo. Theo quy định của Bộ GĐ và ĐT, các trường cũng tiến hành xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong của đơn vị mình.

Hiện nay, Hà Nội có 72 trường ĐH, Học viện (cả công lập và dân lập), trong đó hơn 45 trường đã tham gia kiểm định chất lượng, đây cũng là những đơn vị đã triển khai xây dựng hệ thống ĐBCL nội bộ, thành lập bộ phận ĐBCL nội bộ và vận hành, thông tin công khai. Trong khi đó, những cơ sở đào tạo khác chưa có thông tin về nội dung này.

Về cơ bản, các trường đều sử dụng chu trình Derning (PDCA làm trung tâm cho hoạt động ĐBCL nội bộ trong nhà trường. Các tiêu chí đánh giá chất lượng được xây dựng theo các tiêu chí của Bộ GD và ĐT, tuy nhiên, tùy đặc thù mỗi trường (thuộc khối kỹ thuật hay nhân văn, xã hội) thì hệ thống ĐBCL bên trong cũng được áp dụng những tiêu chí khác nhau để làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng trong nhà trường. Có thể thấy, hệ thống ĐBCL bên trong của AUN có sự

tương thích lớn với các yêu cầu của Bộ GD và ĐT, với mô hình này, cơ sở GDĐH có thể kiểm soát được toàn bộ các hoạt động trong trường thông qua việc xây dựng các tiêu chí chất lượng cụ thể. Các bộ tiêu chuẩn khác mà các trường thuộc khối kỹ thuật (như ĐH Bách Khoa, ĐH Xây dựng, ĐH Kinh tế quốc dân) cũng áp dụng như ABET, CDIO, AACSB. Việc kết hợp các bộ tiêu chuẩn này bảo đảm sự tương thích với các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục quốc tế.

Có thể thấy mô hình ĐBCL bên trong của một số trường ĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội thông qua bảng 1.2 sau đây:

Bảng 1.1. Mô hình ĐBCLBT của một số trợờng ĐH trên địa bàn hành phố Hà Nội

STT	CSGDĐH	Mô hình áp dụng
1	Trường ĐH Kinh tế - ĐHQG Hà Nội	AUN-QA
2	Khoa Luật – ĐHQG Hà Nội	AUN-QA
3	Trường ĐH Bách Khoa	AUN, AASCB
4	Trường ĐH Thủy lợi	AUN, HCERES (tiêu chuẩn Châu Âu)
5	ĐH FPT	Bộ GD và ĐT, ACBSP (Hội đồng kiểm định các trường và CTĐT về kinh doanh)
6	ĐH Công nghiệp Hà Nội	AUN-QA, ABET

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

1.3.4. Các mô hình nghiên cứu về hệ thống ĐBCLBT

1.3.4.1. Các mô hình ĐBCLBT của một số trường ĐH trên thế giới

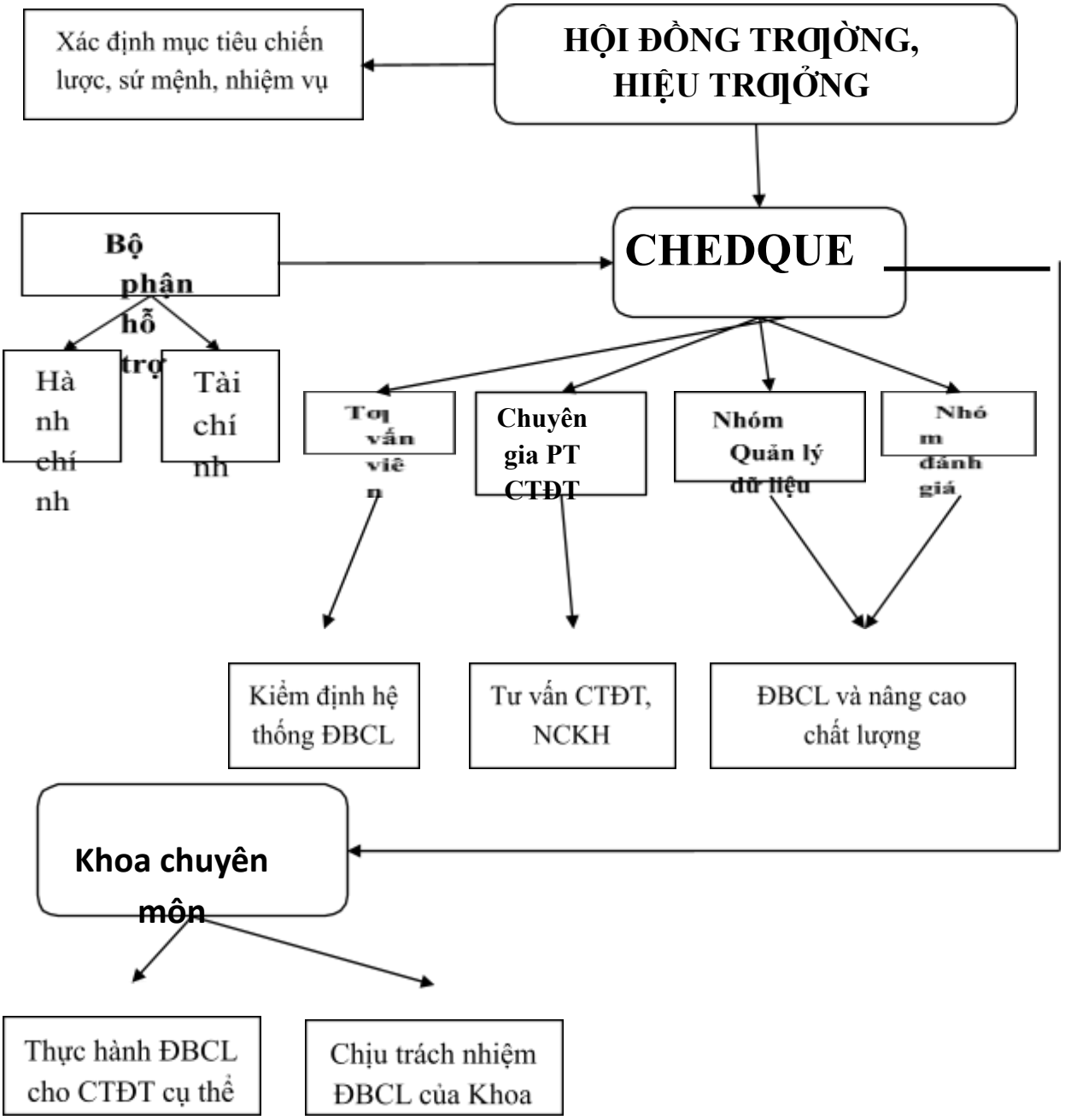
Ta có thể xem xét mô hình tổ chức và hoạt động của hệ thống ĐBCLBT của một số trường ĐH tiêu biểu trên thế giới để xem những thành tố cấu thành hệ thống ĐBCLBT tại đây là gì? Hệ thống ĐBCLBT của họ hoạt động như thế nào? Đây là cơ sở để luận văn đánh giá, so sánh với mô hình ĐBCLBT tại cơ sở nghiên cứu, cũng như rút ra những kinh nghiệm là Trường ĐHNT có thể học hỏi trong quá trình xây dựng, hoàn thiện hệ thống ĐBCLBT.

a. ĐH Duisburg-Essen, Đức

Hệ thống GDĐH nước Đức là một trong những hệ thống lớn nhất Châu Âu về số lượng sinh viên cũng như nguồn tài chính. Với 399 CSGDĐH với 17.731 CTĐT, 2,7 triệu sinh viên đã đăng ký theo học (HKR, 2015). ĐBCLBT tại các trường ĐH ở nước Đức rất phát triển, đến năm 2005, hầu hết các trường ĐH ở Đức đều đang có hoặc đang

xây dựng hệ thống ĐBCLBT, bộ phận này chịu trách nhiệm hỗ trợ để CSGDĐH ĐBCL bên ngoài và kích thích những nhân tố nội bộ để nâng cao chất lượng.

ĐH Duisburg-Essen (UDE) được thành lập năm 2003 bằng việc sáp nhập hai trường ĐH Duisburg và ĐH Essen, trở thành một trong những trường ĐH lớn nhất nước Đức, cung cấp hàng loạt các khóa học trong lĩnh vực KHXH và nhân văn, khoa học kinh tế, kỹ thuật và KHTN, khoa học y tế với 172 chương trình ĐH. Hệ thống ĐBCLBT, nhiệm vụ và quy trình được mô tả theo hình 1.3 dưới đây:



Hình 1.3. Hệ thống ĐBCLBT của ĐH Duisburg-Essen

Nguồn: ĐH Duisburg-Essen, Germany

Mô hình ĐBCLBT của trường thể hiện thông qua các bộ phận cấu thành với chức năng, nhiệm vụ như sau:

- Hội đồng trường chịu trách nhiệm đề ra các mục tiêu chiến lược cho quá trình phát triển của Nhà trường và do Hiệu trưởng báo cáo. Hiệu trưởng là người trực tiếp ký quyết định thành lập Trung tâm phát triển và nâng cao chất lượng GDĐH, phụ trách hoạt động ĐBCL và báo cáo với Hội đồng trường.

- Trung tâm phát triển và nâng cao chất lượng GDĐH (CHEDQE): là trung tâm ĐBCL nội bộ của Nhà trường, chịu trách nhiệm chính trong 6 mảng hoạt động: Phát triển khái niệm về cấu trúc giáo dục; phát triển nhân lực; hỗ trợ tiến sĩ và sau tiến sĩ; tư vấn tiến trình Bologna; hỗ trợ chương trình giảng dạy; quản lý ĐH theo các phương thức mới, đa dạng; xây dựng năng lực trong GDĐH; quản lý chất lượng: đánh giá, khảo sát và xây dựng công cụ [7].

- Bộ phận hỗ trợ: là bộ phận hành chính và bộ phận quản lý tài chính.

- Các Khoa, hội đồng Khoa: xây dựng kế hoạch phát triển của Khoa theo chiến lược phát triển của Nhà trường, tự chủ tài chính và nhân sự.

Ba yếu tố chính trong hệ thống IQA của UDE gồm có:

Một là, đánh giá quy định của tất cả các khoa, đơn vị nghiên cứu, dịch vụ hướng đến mục tiêu xác định, thống nhất thời gian thực hiện trong một chu kỳ cố định.

Hai là, hỗ trợ việc thảo luận, thiết lập tiêu chuẩn chất lượng của các chương trình nghiên cứu cũng như những biện pháp cải tiến chất lượng

Ba là, cung cấp việc tư vấn, điều phối và hỗ trợ thường xuyên và theo trường hợp các quy trình cốt lõi như phát triển CTĐT, xây dựng năng lực GDĐH trong kế hoạch hoạt động của CHEDQE.

Các công cụ đánh giá được sử dụng: các công cụ thu thập và đối chiếu dữ liệu có hai phần: Một là dữ liệu được chọn lọc và tổng hợp hàng năm, được sử dụng để báo cáo trong hội nghị chất lượng hàng năm và đánh giá giảng viên. Hai là, mỗi công cụ là một phần của vòng lặp chất lượng, trong đó các kết quả được phân tích và đánh giá. Các công cụ gồm có:

- Đánh giá của sinh viên về khóa học.

- Đánh giá mô-đun

- Khối lượng học phần đã tích lũy.

- Thống kê quá trình học tập của sinh viên.
- Thống kê sau tốt nghiệp.
- Khảo sát giảng viên về giảng dạy.
- Đánh giá khóa học thông qua đại diện sinh viên.

Tất cả dữ liệu thu thập được biên soạn thành một tập dữ liệu và được bổ sung qua các năm, dữ liệu này được cung cấp cho Khoa, các phòng ban. Hàng năm, các khoa phải tổ chức một Hội nghị chất lượng để đánh giá chất lượng dạy và học. Tất cả các báo cáo chất lượng của một Khoa được tích hợp vào quá trình đánh giá thể chế và thỏa thuận về mục tiêu hoạt động giữa Khoa với Nhà trường.

Cuối cùng, tất cả thông tin về ĐBCL cũng như những thay đổi sau thỏa thuận được thông tin đến tất cả các nhân viên trong Khoa thông qua kênh truyền thông chính thức của Nhà trường. Qua đó có thể thấy những thành tố quan trọng để tạo thành hệ thống ĐBCLBT của UDE là sự thống nhất từ trên xuống dưới trong việc thực hiện các mục tiêu sứ mệnh của Nhà trường thông qua Bộ phận ĐBCL nội bộ, các công cụ và tiêu chí, quy trình đánh giá.

b. ĐH Hạ Môn, Trung Quốc

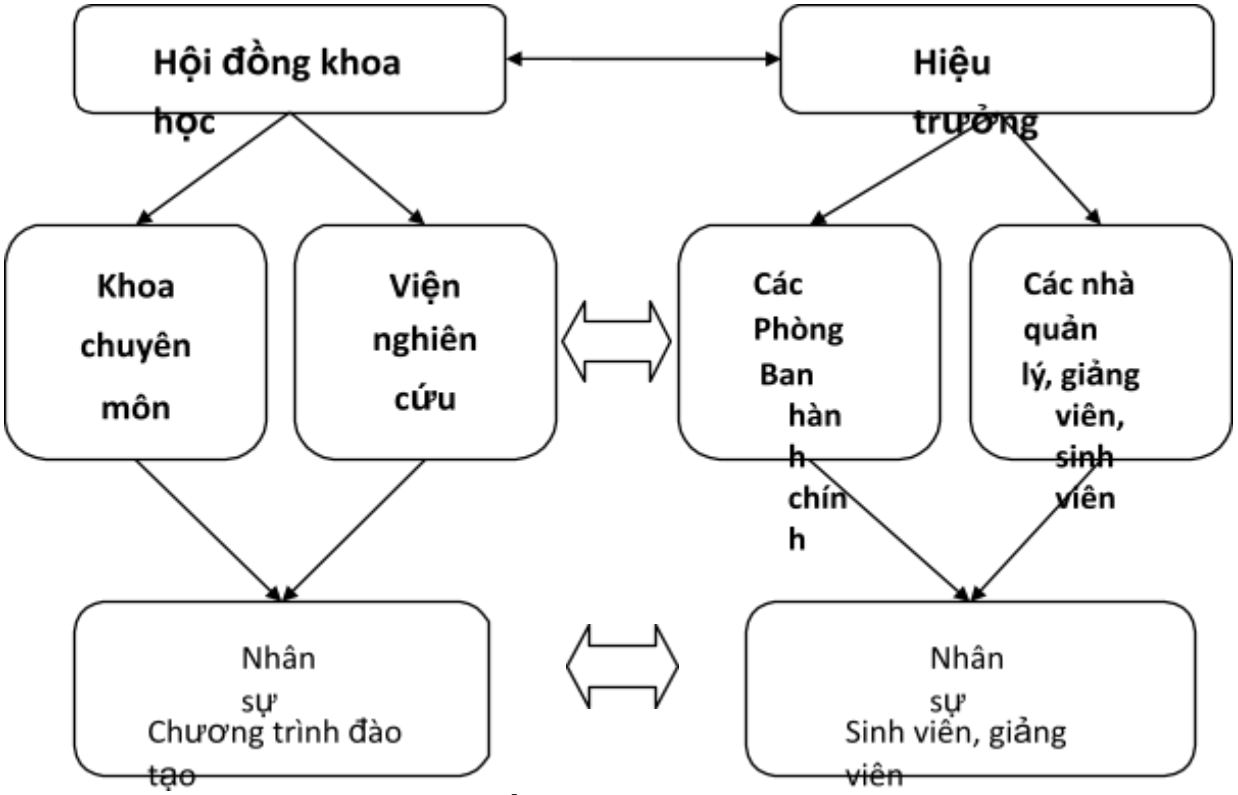
Sự phát triển nhanh chóng và đa dạng hóa giáo dục ở Trung Quốc đã dẫn đến những thay đổi trong cấu trúc quản trị. ĐH Hạ Môn (XMU) là một trong những trường ĐH nghiên cứu nổi bật nhất Trung Quốc đã phát triển hệ thống ĐBCLBT (IQA) hiệu quả trong suốt 20 năm qua. ĐH Hạ Môn giới thiệu hệ thống giám sát giảng dạy đạy học năm 1997, đánh giá khóa học của sinh viên năm 1999, hệ thống tự đánh giá năm 2005, hệ thống giám sát ĐH năm 2006, hệ thống tuyển sinh theo danh mục rộng năm 2013 và tích hợp các CTĐT tiến sĩ năm 2014. Chính sách ĐBCLBT của Hạ Môn tập trung vào tăng cường việc làm sau khi tốt nghiệp, tối đa hóa tiềm năng nghề nghiệp của sinh viên thích ứng với yêu cầu xã hội, cũng như trong việc tạo điều kiện để hình thành, xây dựng và phát triển, vận dụng kiến thức, cung cấp các dịch vụ cho xã hội theo nhu cầu [30].

ĐH Hạ Môn (XMU) được thành lập năm 1921, năm 1952 đã được công nhận là một trong những trường ĐH hàng đầu đặt dưới sự quản lý của Bộ Giáo dục. IQA tại XMU tập trung chủ yếu vào tăng cường chất lượng dạy và học. IQA cho việc dạy và học được xây dựng thành quy trình quản lý khép kín năng động, phối hợp một cách hiệu quả quá trình dạy học với nhau. Năm 2005, XMU đã chia IQA thành

các cấp độ sau: đánh giá bên ngoài, đánh giá nội bộ, thẩm định chất lượng dạy và học, đánh giá. Đánh giá nội bộ là một phần của đánh giá bên ngoài và cũng là mục tiêu cuối cùng của ĐBCL. Các bước xây dựng nền móng cho hệ thống IQA ở ĐH Hạ Môn là:

- Xây dựng hệ thống nguyên tắc hoạt động.
- Xây dựng quy trình giám sát chất lượng dạy và học.
- Xây dựng hệ thống thông tin linh hoạt.

Chính vì vậy, tuy không có bộ phận IQA chuyên nghiệp tại Nhà trường, nhưng các chính sách và biện pháp IQA được các bộ phận, các Khoa chuyên môn, Trung tâm thực hiện rất tốt. Cấu trúc cụ thể của IQA tại XMU như sau:



Hình 1.4. Hệ thống IQA ĐH Hạ Môn

Nguồn: UNESCO

Qua đó có thể thấy hệ thống IQA tại XMU được đặc trưng bởi các yếu tố: Một là có sự hợp tác cao giữa phòng ban hành chính với các khoa chuyên môn, viện nghiên cứu. Hai là có sự tham gia trực tiếp và đáng kể của các nhà quản lý giảng viên và sinh viên. Ba là có sự phối hợp tốt giữa các vấn đề hành chính và việc quản lý học tập của sinh viên.

Để đáp ứng được yêu cầu của ĐBCL, các công cụ IQA được sử dụng nhằm tăng cường chất lượng giảng dạy và học tập cũng như định hướng việc làm sau khi tốt nghiệp, các công cụ đó là:

- Đánh giá khóa học gồm có: sự đúng giờ của giảng viên, thái độ với sinh viên, chuẩn bị khóa học, kiến thức môn học, hoạt động trong lớp, đánh giá của sinh viên, phân bổ thời gian, tương tác với sinh viên, trả lời câu hỏi và quản lý lwps học, đề xuất cải tiến khóa học.
- Giám sát giảng dạy: giám sát của Hội đồng Nhà trường, lãnh đạo cấp Khoa được tính theo năm; kiểm tra giữa kỳ; đối thoại với sinh viên về học thuật.
- Đánh giá CTĐT của sinh viên: lấy ý kiến cựu sinh viên về CTĐT.
- Chương trình giám sát: đánh giá chất lượng theo chuyên ngành.
- Đánh giá kết quả đạt được của sinh viên.
- Thống kê về nghề nghiệp và chất lượng việc làm sau tốt nghiệp.
- Khảo sát nhà tuyển dụng: sự hài lòng với sinh viên XMU, yêu cầu chỉnh sửa CTĐT, đánh giá chất lượng nhân lực.
- Phân tích thị trường việc làm.

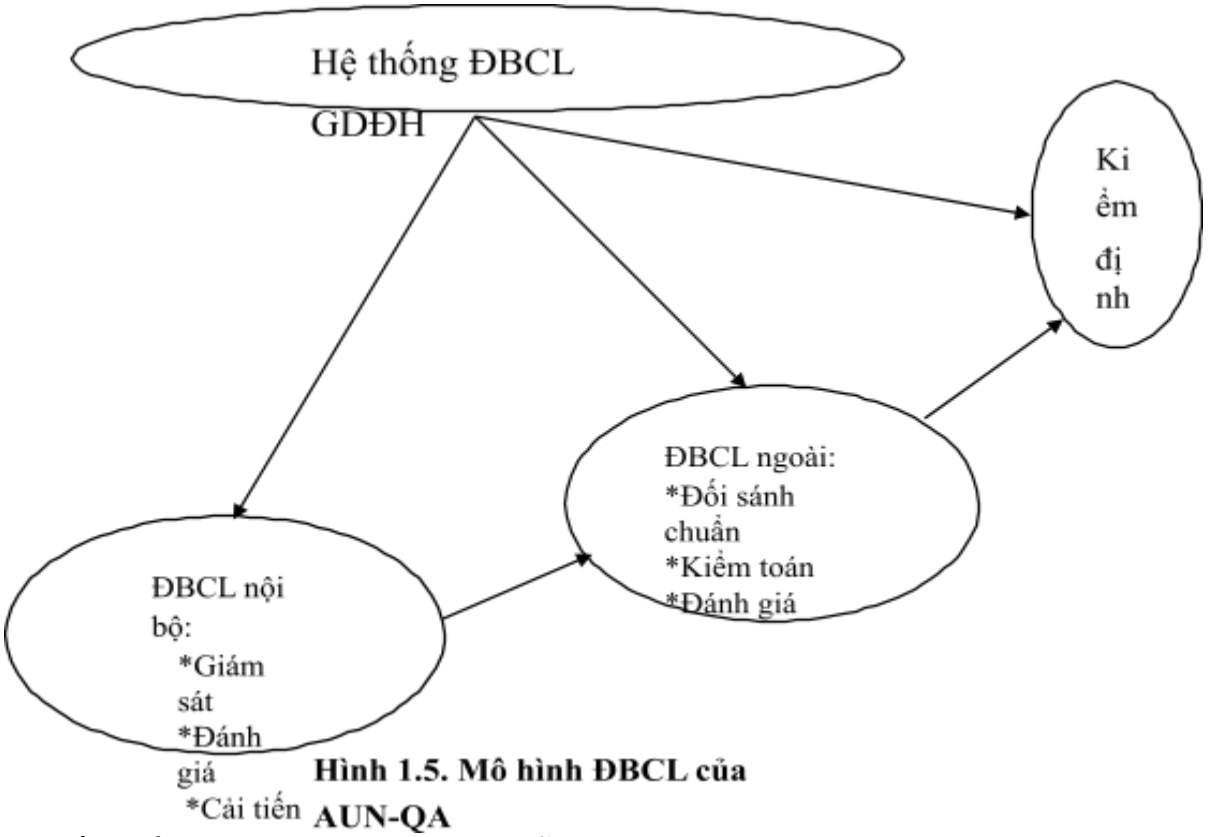
1.3.4.2. Mô hình hệ thống ĐBCLBT của một số Hiệp hội các trường ĐH

Mô hình của Hiệp hội các trợờng ĐH Đông Nam Á AUN-QA

Hiệp hội các trường ĐH Đông Nam Á đã xây dựng bộ quy tắc và hướng dẫn cụ thể cho hoạt động ĐBCL nói chung cũng như hoạt động IQA trong các trường ĐH của khu vực nói riêng. Bộ GD và ĐT Việt Nam và các trường ĐH tại Việt Nam hiện nay đều đang tiến hành triển khai xây dựng IQA theo hướng dẫn và tiêu chuẩn của AUN. Theo quan điểm của AUN, đánh giá là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình ĐBCLBT, thường được gọi là tự đánh giá, có thể do chính CSGDĐH thực hiện hoặc một tổ chức chuyên kiểm định chất lượng bên ngoài công nhận. Cũng theo Vroeijenstijn (1995), việc tự đánh giá nên được lập thành Báo cáo 5 năm 1 lần, đây sẽ là công tác chuẩn bị và cung cấp thông tin cơ bản cho các chuyên gia của tổ chức kiểm định bên ngoài, đồng thời, cũng là một phần của quy trình kiểm định chất lượng nội bộ [29][12]. Ngoài ra, bên cạnh việc tự đánh giá quy trình đào tạo, CTĐT, việc đánh giá còn bao gồm đánh giá sinh viên, đánh giá khóa học và đánh giá chương trình giảng dạy [12]. Như vậy, quá trình ĐBCLBT theo tiêu chuẩn AUN

gồm: tự đánh giá, ra quyết định, lập kế hoạch chất lượng, thực hiện và kiểm tra, cải tiến và chuẩn bị cho những đánh giá tiếp theo.

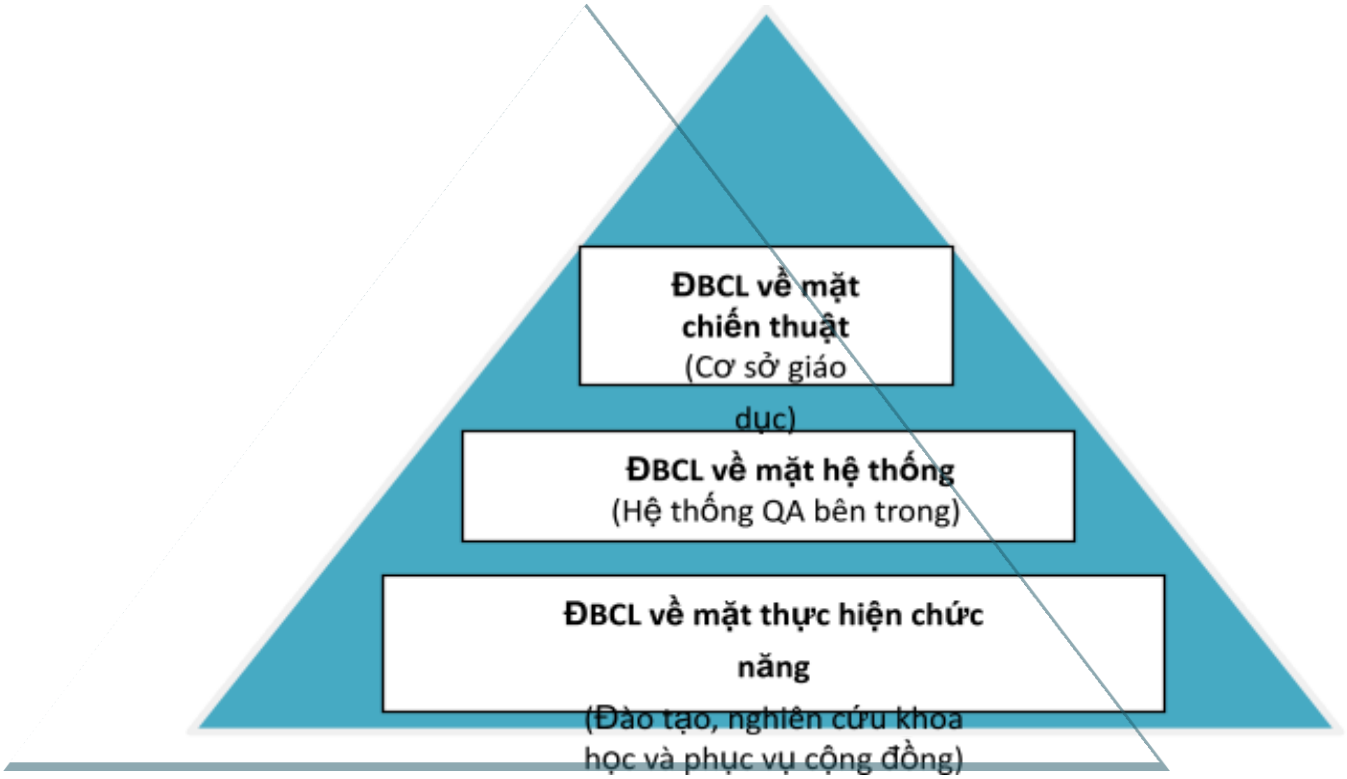
Mô hình của AUN-QA cho biết những công cụ đánh giá ĐBCLBT là: các công cụ giám sát; các công cụ đánh giá; các quy trình QA cho các hoạt động cụ thể; các quy trình QA cụ thể theo tiêu chuẩn AUN. Các công cụ này có tác dụng là các tiêu chí đánh giá chất lượng một cách cụ thể và trung thực. Mô hình hệ thống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



Hình 1.5. Mô hình ĐBCL của AUN-QA

Nguồn: Sổ tay thực hiện các hướng dẫn ĐBCL trong mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á

Mô hình cho chúng ta biết vị trí của ĐBCL nội bộ trong hệ thống ĐBCL GDĐH, là một thành tố quan trọng cấu thành nên hệ thống ĐBCL và cũng là bộ phận đầu tiên, nền tảng để thực hiện những hoạt động khác trong quá trình ĐBCL là ĐBCL ngoài và kiểm định. Ngoài ra, AUN-QA cũng đưa ra Khung ĐBCL cho CSGDĐH như sau:

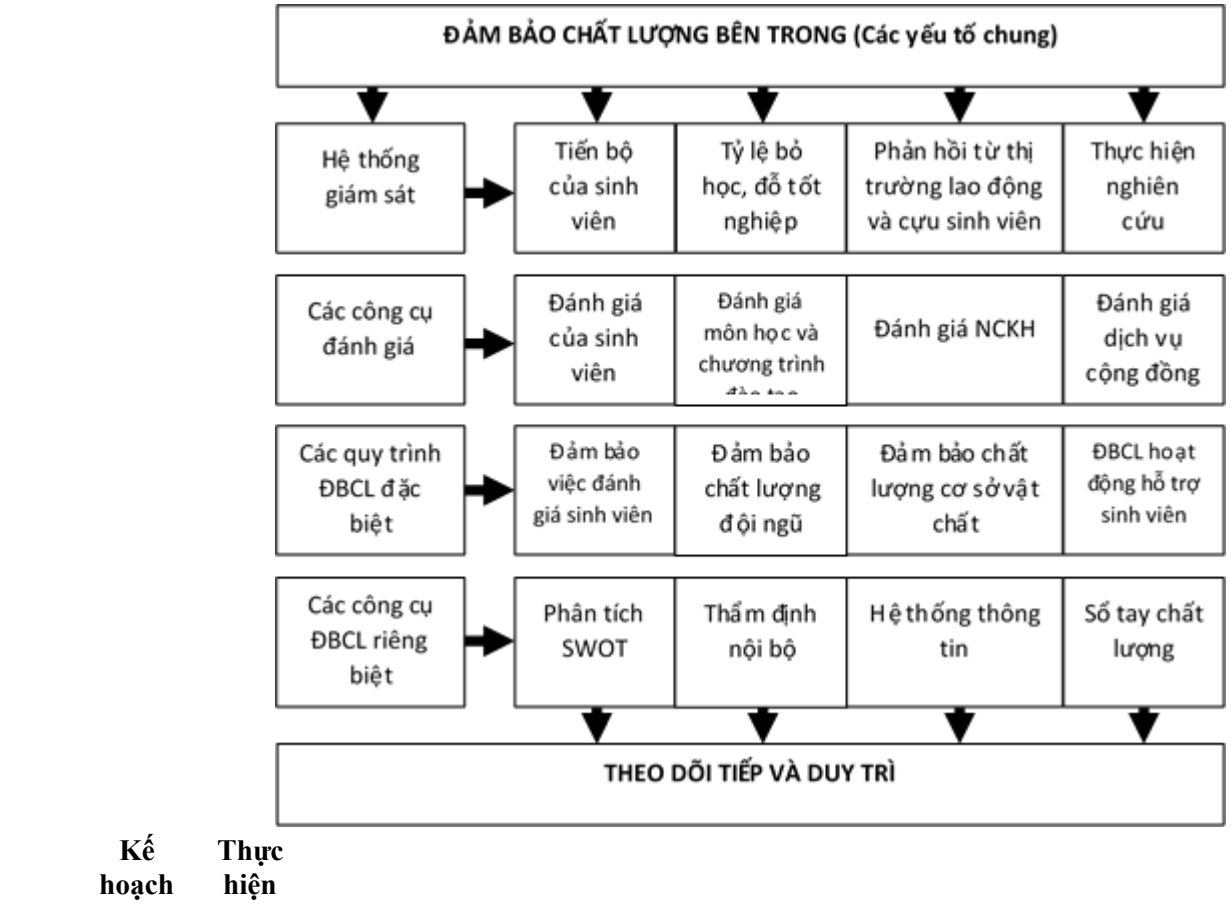


Hình 1.6. Khung ĐBCL cấp CSGDĐH của AUN-QA

Nguồn: Sách Hướng dẫn đánh giá CSGDĐH của mạng lưới ĐBCL các trường ĐH ASEAN (phiên bản 2.0)

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

Mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á (AUN-QA) đã đưa ra mô hình hệ thống IQA gồm các thành tố cơ bản như: Các yếu tố chung; Các công cụ giám sát; công cụ đánh giá; quy trình ĐBCL đặc biệt và các công cụ ĐBCL riêng biệt (xem hình 1.7)



Hình 1.7: Mô hình hệ thống ĐBCLBT theo AUN-QA

Nguồn: Sổ tay thực hiện các hướng dẫn ĐBCL trong mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á

Trong mỗi thành tố của hệ thống ĐBCLBT, AUN-QA đưa ra các tiêu chí cơ bản, có tính cốt lõi của các thành tố đối với mỗi Nhà trường, cụ thể:

(1) Các yếu tố chung (chiến lược, chính sách, quy trình)

Thành tố này của hệ thống ĐBCLBT yêu cầu Nhà trường cần có chính sách rõ ràng và những quy trình phù hợp để ĐBCL. Nhà trường có sự cam kết rõ ràng, công khai về việc phát triển nền văn hóa chất lượng và ý thức chất lượng. Các chiến lược, chính sách và quy trình cần nêu rõ vai trò của sinh viên và những người có liên quan khác. Chiến lược, chính sách và quy trình này là chính thức và được công bố rộng rãi.

(2) Hệ thống giám sát

Theo AUN-QA, Nhà trường có hệ thống giám sát với cơ cấu chặt chẽ để thu thập thông tin về chất lượng các hoạt động của mình. Tối thiểu hệ thống giám sát gồm có: Giám sát việc đánh giá của sinh viên; Theo dõi sự tiến bộ của sinh viên; Giám sát tỷ lệ tốt nghiệp/ bỏ học; Giám sát phản hồi có tổ chức từ thị trường lao

động và cựu sinh viên; Giám sát số lượng ấn phẩm của giảng viên và số lượng công trình khoa học được tài trợ.

(3) Công cụ đánh giá/thẩm định

Nhà trường có các cơ chế chính sách để định kỳ thẩm định hoặc đánh giá các hoạt động cốt lõi của Nhà trường: Hoạt động đào tạo (CTĐT, tổ chức và quản lý đào tạo, bằng cấp…); Hoạt động nghiên cứu; Dịch vụ cộng đồng (nếu có).

(4) Các quy trình ĐBCL đặc biệt

Có thể nói, đây là thành tố cốt lõi của hệ thống ĐBCLBT, thành tố này yêu cầu Nhà trường phải xây dựng được các quy trình ĐBCL việc đánh giá sinh viên, đội ngũ cán bộ, cơ sở vật chất và hoạt động hỗ trợ sinh viên.

- Đối với việc đánh giá sinh viên: Nhà trường cần có các quy trình rõ ràng để đảm bảo việc đánh giá sinh viên. Sinh viên cần được đánh giá theo những tiêu chí, quy định và quy trình đã công bố và được áp dụng một cách nhất quán. Có các quy trình rõ ràng để ĐBCL các kỳ thi và quy trình khiếu nại.

- Đối với đội ngũ cán bộ: Nhà trường cần có những phương pháp nhằm đảm bảo nguồn nhân lực được đào tạo phù hợp và có năng lực để thực hiện hoạt động cốt lõi của Nhà trường: đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ cộng đồng (quy trình phù hợp về tuyển dụng cán bộ, giảng viên; hệ thống đánh giá cán bộ giảng viên phù hợp; các hoạt động phát triển đội ngũ).

- Đối với cơ sở vật chất: Nhà trường cần có quy trình rõ ràng để ĐBCL cơ sở vật chất cần thiết cho việc học tập của sinh viên đủ và phù hợp với từng CTĐT của trường (kiểm tra thường xuyên trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập; kiểm tra thường xuyên thư viện; kiểm tra thường xuyên phòng thực hành).

- Đối với các hoạt động hỗ trợ sinh viên: Nhà trường cần có quy trình rõ ràng để ĐBCL hoạt động hỗ trợ và tư vấn sinh viên. Khi thiết lập một môi trường học tập để hỗ trợ đạt được chất lượng học tập của sinh viên, các giảng viên cần phát huy hết khả năng của mình để cung cấp môi trường vật chất và tư liệu cũng như môi trường xã hội hoặc tâm lý hỗ trợ việc học và phù hợp với những hoạt động có liên quan.

(5) Các công cụ ĐBCL riêng biệt

Ngoài các quy trình đặc biệt, để cải tiến chất lượng giáo dục ĐH dưới góc độ hệ thống ĐBCLBT, Nhà trường còn cần có các công cụ ĐBCL riêng biệt, bao gồm:

- Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức (SWOT) hoặc tự đánh giá: Nhà trường tiến hành thường xuyên (tối thiểu là 5 năm/1 lần) việc tự đánh giá các hoạt động cốt lõi (đào tạo, NCKH, dịch vụ cộng đồng) và đánh giá tổng thể Nhà trường để phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu. Việc tự đánh giá này sẽ giúp Nhà trường đưa ra được một kế hoạch chất lượng.

- Thẩm định nội bộ: Tự đánh giá mà Nhà trường thực hiện thường xuyên có thể là một phần của quy trình đánh giá ngoài hoặc kiểm định chất lượng, theo đó Bản báo cáo tự đánh giá là thông tin đầu vào đối với đoàn đánh giá ngoài. Nếu việc tự đánh giá không liên quan đến đánh giá ngoài, Nhà trường cần tự tổ chức thẩm định nội bộ, dựa trên bản Báo cáo tự đánh giá do chính Nhà trường lập. Hoạt động thẩm định nội bộ có thể được tiến hành bởi một bộ phận khác trong trường hoặc trường khác nhằm kiểm tra lại kết quả của Báo cáo tự đánh giá.

- Hệ thống thông tin (hệ thống thông tin quản lý và công bố thông tin): Nhà trường cần đảm bảo việc thu thập, phân tích và sử dụng những thông tin cần thiết để phục vụ việc quản lý có hiệu quả những hoạt động cốt lõi của mình. Tự hiểu biết về chính mình là điểm khởi đầu của việc ĐBCL. Nhà trường cần có phương tiện để thu thập và phân tích thông tin về các hoạt động của mình. Nếu không có phương tiện này Nhà trường sẽ rất khó biết được điều gì đang hoạt động tốt và điều gì cần được quan tâm, hoặc kết quả của những đổi mới là gì. Bên cạnh đó, Nhà trường cần thường xuyên công bố các thông tin cập nhật, khách quan, không thiên vị, thông tin định lượng và định tính về hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động khác mà Nhà trường cung cấp.

- Sổ tay chất lượng: Ngoài hệ thống thông tin, Nhà trường cần có sổ tay chất lượng trong đó nêu rõ mọi quy định, quy trình và thủ tục liên quan đến ĐBCL. Sổ tay này được công bố và được mọi người có liên quan hiểu rõ.

Mô hình của Hiệp hội các trợờng ĐH Châu Âu (ENQA)

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

Mô hình EFQM dựa thiết kế trên cơ sở nguyên lý của mô hình quản lý chất lượng tổng thể TQM. Mô hình được xây dựng dựa theo chu trình PDCA (Plan-Do-

Check-Act) (lập kế hoạch, thực hiện, kiểm tra, hành động), chu trình này được gọi là chu trình Shewhart. Điểm đặc thù của mô hình này là nó dựa trên nguyên lý mô hình TQM để định ra các tiêu chí và các mức độ của từng tiêu chí để đánh giá mức độ quản lý của một đơn vị. Khi áp dụng mô hình này trường sẽ tìm ra quyết sách ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn phù hợp nhằm phát huy nội lực, tận dụng ngoại lực để có thể duy trì, cải tiến chất lượng đào tạo của nhà trường.

EFQM 2012 dựa trên 9 tiêu chí. 5 trong số 9 tiêu chí trên là "người hỗ trợ – nhà trường" (enablers) bao gồm: (1) Sự lãnh đạo vạch ra nội dung để hướng đến – Leadership; (2) Chính sách và Chiến lược hoạt động của nhà trường – Strategy, (3) Quản lý con người – People và (4) Nguồn lực – Partnerships & Resources.

Dựa trên các điều kiện đó để đề ra (5) các tiến trình hoạt động và quản lý tiến trình để đạt được kết quả tốt – Process, Products & Services. 4 trong số 9 tiêu chí còn lại là "kết quả" (results) bao gồm kết quả hoạt động được đánh giá dựa vào 3 đối tượng có liên quan đó là: (6) Sự thoả mãn của con người – People Results, (7) Sự thoả mãn của khách hàng – Customer Results, (8) Tác động đến xã hội – Society Results. Và sau cùng là đánh giá chung (9) kết quả hoạt động – Business Results. Tiêu chí "người hỗ trợ" bao gồm công việc của một nhà trường thực hiện trong khi "kết quả" bao gồm thành quả mà tổ chức đạt được. "Kết quả" dựa trên sự trợ giúp của "người hỗ trợ" và phản hồi từ "kết quả" để cải tiến hiệu quả của "người hỗ trợ".

Để đạt được kết quả tốt, EFQM 2012 dựa trên khả năng thực hiện nhiệm vụ, mối quan hệ với khách hàng – sinh viên/ phụ huynh, con người và xã hội thông qua việc lãnh đạo, đưa ra các chính sách và chiến lược. Chính sách được phân phối dựa trên các đối tác về nguồn lực và tiến trình. Hơn thế nữa, hướng đi của mũi tên nhấn mạnh đến tính năng động của mô hình. Điều này thể hiện tính sáng tạo và học tập của người học nhằm giúp "người hỗ trợ" cải tiến "kết quả". Trong mô hình trên, ta thấy mỗi ô thể hiện 1 tiêu chí hướng dẫn cách thức tổ chức tiến hành hoạt động để đạt được kết quả tốt nhất. Các tiêu chí về "người hỗ trợ", "kết quả" được bổ sung thông qua quá trình "học tập, sáng tạo và đổi mới" (Learning, Creativity and Innovation).

- **Mô hình ở Châu Á – Thái Bình Dqơng (APQN)**

Mạng lưới ĐBCL Châu Á – Thái Bình Dương có nguyên tắc ĐBCL trọng tâm đó là ĐBCL bên trong theo Nguyên tắc Chiba (Chiba Principles)[57]. Nguyên tắc ĐBCL bên trong đề ra bao gồm 7 nội dung chính: Xây dựng và phát triển nếp văn hóa ĐBCL trong toàn trường; ĐBCL được thể hiện trong những mục tiêu hoạt động của nhà trường; Xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong cùng các chính sách và qui trình hoạt động; Tổ chức xét duyệt và định kỳ rà soát các CTĐT và việc cấp văn bằng, chứng chỉ; Xây dựng và triển khai chiến lược phát triển chất lượng toàn diện; Chất lượng của đội ngũ giảng dạy và nghiên cứu được duy trì và phát triển; Công khai các thông tin về nhà trường, về các CTĐT, văn bằng chứng chỉ được cấp và những thành tựu của nhà trường. Trong đó, chu trình phát triển giá trị (Value-creation Cycle) được áp dụng để kiểm soát và ĐBCL bên trong.

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

1.4. Khung lý thuyết nghiên cứu

Qua nghiên cứu những hệ thống IQA tiêu biểu, cũng như khảo cứu các công trình nghiên cứu liên quan, tác giả nhận thấy dù với mô hình nghiên cứu nào, đều xác định vai trò chính của hệ thống ĐBCLBT đó là sử dụng tổng thể những nguồn lực nội tại của cơ sở giáo dục như nhân sự, thông tin, cơ sở vật chất để thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng cũng như duy trì và cải tiến các tiêu chuẩn về giảng dạy, nghiên cứu, học tập cũng như phụng sự xã hội. Trong đó, ĐBCLBT được nhấn mạnh vào yếu tố cải thiện chất lượng đào tạo và quản lý đào tạo, từ đầu vào đến đầu ra, và ngay cả việc làm sau khi ra trường của sinh viên cũng được coi là một tiêu chí để đánh giá ngược lại chất lượng của Nhà trường. Theo ý nghĩa đó, ĐBCLBT nghĩa là CSGDĐH phải có chính sách cũng như cơ chế tại chỗ nhằm đảm bảo rằng mình đang đáp ứng những mục đích, tiêu chuẩn riêng đã đặt ra. Hệ thống ĐBCLBT hoạt động theo những nguyên tắc cơ bản, được xây dựng dựa trên mục tiêu ĐBCL, hoạt động đánh giá chất lượng thường xuyên, quy trình ĐBCL rõ ràng và bộ phận hỗ trợ,

theo dõi, đánh giá. Quá trình ĐBCLBT của các trường ĐH có thể chia làm nhiều giai đoạn như xác định sứ mệnh và mục tiêu chiến lược trong đó nêu bật việc ĐBCL; thiết lập các quy trình để đảm bảo đạt được chất lượng; giám sát hoạt động ĐBCL; giải quyết các vấn đề phát sinh và cải tiến liên tục (Loukkola & Zhang, 2010). Nhưng dù theo hướng nào, hệ thống ĐBCLBT tại các cơ sở giáo dục đều đảm bảo theo Quy trình Derning. Đây còn gọi là quy trình cải tiến liên tục được phát triển bởi Derning (1999) với mục tiêu làm rõ quy trình nội bộ của một tổ chức và hoạt động của nó trong khung chất lượng, gồm các bước Lập kế hoạch - Thực hiện - Rà soát, đánh giá - Cải tiến (Plan - Do - Check - Act: PDCA).

Tại Việt Nam, việc ĐBCL trong CSGDĐH không phải là yêu cầu mới, mà thực chất đã được triển khai trong các quy định của Bộ GĐ và ĐT từ năm 2007. Tuy nhiên, vì nhiều nguyên nhân khác nhau mà gần đây, hoạt động này mới được thúc đẩy mạnh mẽ trong yêu cầu đổi mới cấp bách và toàn diện giáo dục. Nhưng cũng phải nhận thấy rằng, áp lực từ cơ quan nhà nước, Chính phủ và Bộ GĐ và ĐT mới chính là yếu tố thúc đẩy các CSGDĐH tiến hành hoạt động ĐBCL, chứ không phải từ động lực nội tại để cải thiện chất lượng liên tục trong Nhà trường (Tram Nguyen, 2012). Do đó, vai trò của ĐBCLBT của CSGDĐH có thể không được hiểu và làm theo đúng, dẫn tới chỉ có bề nổi, mang tính đối phó mà không thực sự hiệu quả. Mặt khác, đi kèm với hoạt động ĐBCL phải là cơ chế tự chủ của các CSGDĐH, nhưng việc tự chủ trong hoạt động cũng chưa được thực hiện một cách quyết liệt, hiệu quả, sự lệ thuộc vào Bộ chủ quản vẫn rất lớn, khiến các CSGDĐH cũng bị hạn chế trong một số hoạt động. Ví dụ như khung chương trình giảng dạy phải theo khung do Bộ GD và ĐT phê duyệt; học phí, chỉ tiêu nhân sự, chỉ tiêu tuyển sinh do Nhà nước quy định đã gây khó khăn cho công cuộc tự chủ của các trường ĐH.

Trong bối cảnh đó, việc thiết lập hệ thống ĐBCL và áp dụng quy trình ĐBCL vào trong hoạt động của cơ sở đào tạo chịu ảnh hưởng bởi 3 yếu tố: cơ cấu tổ chức, năng lực tổ chức và chính sách quản lý. Trên cơ sở đó, luận văn đưa ra khung lý thuyết về hệ thống ĐBCLBT dựa trên kết hợp lý thuyết về Hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH của AUN-QA (phiên bản 2.0, 2016) với các yêu cầu chính

trong 06 tiêu chí của tiêu chuẩn 9 về hệ thống ĐBCLBT trường ĐH do Bộ GĐ và ĐT ban hành tại Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017, và các mốc tham chiếu trong Công văn số 768 ngày 20/04/2018 hướng dẫn Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng CSGDĐH. Ngoài ra, với đặc thù đối tượng nghiên cứu là trường đào tạo kinh tế thương mại, luận văn cũng tham khảo Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của tổ chức AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business, Hiệp hội phát triển giảng dạy doanh thương bậc ĐH) để xây dựng khung lý thuyết nghiên cứu.

Việc lựa chọn kết hợp lý thuyết về hệ thống ĐBCLBT của AUN-QA để xây dựng khung lý thuyết cho đề tài xuất phát từ một vài lí do điển hình như sau.

Đầu tiên, Việt Nam xây dựng Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGDĐH dựa theo bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGĐ của AUN-QA do vậy việc tham khảo hệ thống này sẽ đóng góp một mức độ linh hoạt hợp lý đối với điều kiện của các CSGDĐH tại Việt Nam.

Thứ 2, nhìn từ góc độ chuyên sâu hơn, bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGDĐH dựa theo bộ tiêu chuẩn của AUN-QA phù hợp với tất cả các trường từ đào tạo kỹ thuật đến kinh tế, luật… và mục tiêu của bộ tiêu chuẩn này đối với hệ thống ĐBCLBT là để tạo ra được một hệ thống nhằm đảm bảo rằng các mục tiêu của tổ chức được thực hiện một cách hiệu quả và thành công. Điều này hoàn toàn khác biệt với bộ tiêu chuẩn ABET – bộ tiêu chuẩn chỉ dùng cho kiểm định các trường ĐH kỹ thuật; AACSB – bộ tiêu chuẩn chỉ dùng cho kiểm định các trường ĐH kinh doanh và kế toán vì vậy hệ thống ĐBCLBT của các tổ chức này không phù hợp để có thể áp dụng cho tất cả các CSGDĐH tại Việt Nam. Thứ ba, việc xây dựng thành công hệ thống ĐBCLBT theo AUN-QA sẽ là nền tảng để các trường ĐH tại Việt Nam có bước khởi đầu thuận tiện cho việc tiếp cận và đạt được các tiêu chuẩn cao hơn và hình thành văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục ĐH bởi vì AUN-QA tập trung vào những lĩnh vực mà bất kỳ CTĐT nào của các CSGDĐH cũng có như chuẩn đầu ra, khung chương trình, giảng viên, sinh viên, cơ sở vật chất, công tác ĐBCL…

Bảng 1.2: Khung lý thuyết nghiên cứu hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH

HỆ THỐNG ĐBCLBT CSGDĐH				
Cơ cấu tổ chức	**Kế hoạch chiến lợợc (Chiến lợợc, chính sách, sự tham gia của các bên liên quan**	**Hệ thống lợu trữ văn bản**	**Hoạt động ĐBCLBT:** - Hệ thống giám sát; - Các công cụ đánh giá: rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng); - Các quy trình ĐBCL đặc biệt: quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học; quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức; quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập); quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học - Các công cụ ĐBCL riêng biệt: tự đánh giá; thẩm định nội bộ; hệ thống thông tin; sổ tay ĐBCL	**Rà soát và cải tiến liên tục**

Như vậy, khung lý thuyết về hệ thống ĐBCLBT các CSGDĐH tại Việt Nam gồm 05 thành tố chính. Dựa trên cơ sở khung lý thuyết, luận văn thực hiện đánh giá thực trạng hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT bằng phương pháp định tính (phỏng vấn lãnh đạo trường và cán bộ đơn vị ĐBCL) và định lượng (điều tra bằng phiếu hỏi đối với cán bộ hỗ trợ, giảng viên, sinh viên. Từ đó, chỉ ra những ưu điểm, hạn chế, đồng thời đề xuất các giải pháp khắc phục những vấn đề còn tồn tại của hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 của luận văn đã được tác giả triển khai những vấn đề mang tính lý luận và cơ sở lý thuyết nền tảng sẽ được sử dụng xuyên suốt trong luận văn. Bằng việc khảo cứu những công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến ĐBCL, ĐBCLBT, hệ thống ĐBCLBT, tác giả xác định hướng nghiên cứu và mục tiêu nghiên cứu chính của luận văn.

Về cơ sở lý luận, trong chương 1 đã phân tích các khái niệm chất lượng, chất lượng GDĐH, ĐBCL, hệ thống ĐBCLBT cũng như yêu cầu của hệ thống ĐBCLBT. Các quan điểm, tiêu chí của hệ thống ĐBCLBT từ Hiệp hội các trường ĐH Châu Âu, Hiệp hội các trường ĐH Châu Á, Đông Nam Á hay của nhiều chuyên gia nghiên cứu về ĐBCL cũng được phân tích để tạo thành cơ sở lý thuyết nền tảng của luận văn..

Xuất phát từ tiêu chuẩn của AUN-QA, Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017, và các mốc tham chiếu trong Công văn số 768 ngày 20/04/2018 hướng dẫn Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng CSGDĐH luận văn xây dựng khung lý thuyết là mô hình hệ thống ĐBCLBT cho đề tài nghiên cứu và từ đó làm cơ sở xây dựng phiếu khảo sát và bộ câu hỏi phỏng vấn.

Theo quan điểm của luận văn, mô hình hệ thống ĐBCLBT sẽ gồm 05 thành tố cốt lõi gồm *(1) Cơ cấu tổ chức (các đối tượng tham gia vào hệ thống ĐBCLBT Nhà trường); (2) Kế hoạch chiến lược (Chiến lược, chính sách, sự tham gia của các bên liên quan; (3) Hệ thống lưu trữ văn bản (4) Hoạt động ĐBCLBT gồm: (a) hệ thống giám sát, (b) các công cụ đánh giá: rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng), (c) các quy trình ĐBCL đặc biệt: quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học; quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức; quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập), (d) quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học, các công cụ ĐBCL riêng biệt: tự đánh giá; thẩm định nội bộ; hệ thống thông tin; sổ tay ĐBCL; (5) Rà soát và cải tiến liên tục.*

Từ việc xây dựng được hệ thống ĐBCLBT cho đề tài, tác giả sẽ tiến hành tổ chức nghiên cứu ở Chương 2.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU

Ở chương 2, tác giả tiến hành xây dựng công cụ đánh giá thực trạng hệ thống ĐBCLBT của CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội, nghiên cứu điển hình tại Trường ĐHNT dựa theo quy trình xây dựng công cụ khoa học, thử nghiệm thang đo và hoàn thiện công cụ.

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Chọn mẫu nghiên cứu định lượng

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Sử dụng điều tra bằng bảng hỏi để khảo sát thực nghiệm (phiếu thăm dò ý kiến) đối với giảng viên, sinh viên, cán bộ hỗ trợ về hệ thống ĐBCLBT tại Trường ĐHNT. Như đã trình bày ở Chương I, tác giả tiến hành khảo sát 03 nhóm đối tượng chính đó là giảng viên, sinh viên, cán bộ hỗ trợ của Trường ĐHNT.

Cách thức chọn mẫu: tác giả chọn mẫu thuận tiện, tuy nhiên sẽ đảm bảo số lượng mẫu khảo sát ít nhất cho giảng viên và cán bộ hỗ trợ là 100 người, đối với số lượng sinh viên tối thiểu là 600 người (chia đều cho 4 khóa).

Bảng 2.1: Thống kê số lượng mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát	Số phiếu đi phát	Số lượng phiếu thu được	Số lượng phiếu sau khi làm sạch
Giảng viên	130	123	106
Cán bộ hỗ trợ	130	121	102
Sinh viên năm nhất	150	143	124
Sinh viên năm hai	150	138	118
Sinh viên năm ba	150	132	121
Sinh viên năm tư	150	128	113

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Trang thông tin điện tử của Trường ĐHNT, Quy định hoạt động ĐBCL Trường ĐHNT để thu thập thông tin được Nhà trường công khai để bổ sung vào cơ sở dữ liệu về hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường.

a. Chọn mẫu nghiên cứu định tính

Đối tượng lựa chọn để phỏng vấn sâu là cán bộ quản lý của đơn vị ĐBCL, cụ thể là Giám đốc và Phó giám đốc của Trung tâm KT&ĐBCL của Trường ĐHNT;

Phương pháp phỏng vấn sâu được tiến hành ngay sau khi thu được kết quả từ ba nhóm đối tượng kia nhằm khai thác sâu hơn những thông tin liên quan đến thực trạng hệ thống ĐBCLBT của Trường ĐHNT.

2.1.2. Phương pháp thu thập thông tin

a. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Phương pháp này hướng tới thu thập, tổng hợp thông tin cho chương I Tổng quan nghiên cứu, từ đó xây dựng lên khung lý thuyết cho đề tài và thiết kế các biến quan sát cho phiếu khảo sát. Tài liệu được thu thập từ nhiều nguồn như tạp chí trong nước và nước ngoài, sách, hội thảo khoa học, các thông tư, văn bản quy phạm pháp luật.

b. Phương pháp chuyên gia

Đây là phương pháp phỏng vấn xin ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực ĐBCL CSGDĐH. Phương pháp này được áp dụng ở hai thời điểm:

- Thời điểm thứ nhất: xin ý kiến chuyên gia để xây dựng khung lý thuyết của đề tài

- Thời điểm thứ hai: để thiết kế được bản dự thảo phiếu khảo sát cho ba nhóm đối tượng, sau khi tự phác thảo mẫu phiếu khảo sát tổng hợp tác giả tiến hành xin ý kiến góp ý từ các để hoàn chỉnh phiếu. Sau đó, tác giả tiếp tục xin ý kiến chuyên gia để xây dựng phiếu dự thảo cụ thể cho từng nhóm đối tượng.

c. Phương pháp điều tra bằng phiếu khảo sát

Với mong muốn thu thập được thông tin thực tế liên quan đến thực trạng hệ thống ĐBCLBT của đối tượng nghiên cứu điển hình là Trường ĐHNT, tác giả áp dụng phương pháp điều tra bằng phiếu khảo sát theo 2 đợt:

- Đợt đầu tiên: điều tra bằng phiếu khảo sát để thử nghiệm bộ công cụ đánh giá.

- Đợt hai: điều tra bằng phiếu khảo sát để thu thập thông tin viết báo cáo kết quả.

d. Phương pháp phỏng vấn sâu

Đây là phương pháp nhằm khai thác sâu hơn những đánh giá của các đối tượng khảo sát về thực trạng hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường. Tác giả sẽ tiến hành phỏng vấn cán bộ quản lý của bộ phận ĐBCL, cụ thể là Giám đốc và Phó giám

đốc của Trung tâm KT&ĐBCL của Trường ĐHNT.

e. Phương pháp xử lý và phân tích thông tin

Sau khi thu thập được dữ liệu định lượng từ các phiếu khảo sát, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 22 và Excel để xử lý và phân tích.

2.2. Tổ chức nghiên cứu

2.2.1. Giới thiệu về địa bàn nghiên cứu

a. Tổng quan về Trường ĐHNT

Trường ĐHNT là trường ĐH công lập nằm trong hệ thống GDĐH Việt Nam, được thành lập vào năm 1960, Trụ sở chính của Trường đặt tại Hà Nội.

✔ Sứ mạng

Đào tạo nhân tài và cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao trong các lĩnh vực kinh tế, kinh doanh, quản trị kinh doanh, tài chính - ngân hàng, luật, công nghệ và ngoại ngữ; sáng tạo và chuyển giao tri thức khoa học đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; phát triển năng lực học tập, NCKH của sinh viên; rèn luyện kỹ năng làm việc và lối sống trong môi trường quốc tế hiện đại. Trường còn là nơi phổ biến tri thức khoa học, nghề nghiệp cho cộng đồng doanh nghiệp và xã hội, là trung tâm giao lưu học thuật và văn hóa giữa các quốc gia và dân tộc trên thế giới.

✔ Tầm nhìn

Đến năm 2030, Trường ĐHNT là trường ĐH tự chủ, theo định hướng nghiên cứu, nằm trong nhóm các trường ĐH hàng đầu của khu vực.

✔ Mục tiêu chiến lược

Đến năm 2030, Trường ĐHNT cần đạt các mục tiêu sau:

- Uy tín và danh tiến được giữ vững và nâng cao
- Chất lượng đào tạo được nâng cao; một số CTĐT được kiểm định quốc tế trước năm 2020
- Năng lực nghiên cứu được phát triển và nâng cao, trường dần trở thành trường ĐH định hướng nghiên cứu vào năm 2030
- Năng lực quản trị và điều hành được nâng cao
- Đội ngũ giảng viên, nhà khoa học và cán bộ quản lý có đạo đức tốt, yêu nghề và đạt chuẩn chất lượng quốc gia, khu vực
- Văn hóa, văn minh Trường ĐHNT được phát triển, hợp tác trong nước và quốc tế được mở rộng.

✔ Cơ cấu tổ chức, đội ngũ cán bộ, giảng viên và ngành/chuyên ngành đào tạo:

- Cơ cấu tổ chức của Nhà trường bao gồm: Hội đồng trường, Ban Giám hiệu, Hội đồng Khoa học & Đào tạo, 2 Cơ sở (Cơ sở II tại Tp.HCM và Cơ sở Quảng Ninh); 16 Khoa/Viện/Bộ môn; 21 phòng, khoa, trung tâm chức năng và tương đương.

- Về đội ngũ cán bộ, giảng viên: Tính đến thời điểm tháng 8/2019, tổng số cán bộ, giảng viên của Nhà trường là 798 người, trong đó 543 giảng viên cơ hữu và 255 cán bộ hành chính. Ngoài ra, Trường còn có đội ngũ giảng viên thỉnh giảng đến từ các CSGDĐH trong nước và nước ngoài – các đối tác liên kết với Nhà trường.

- Về ngành/chuyên ngành đào tạo: Nhà trường có 11 ngành đào tạo trình độ ĐH (26 CTĐT các chuyên ngành, trong đó 3 chương trình tiên tiến , 5 CTĐT chất lượng cao, 3 chương trình định hướng nghề nghiệp và 15 CTĐT đại trà), 11 chuyên ngành đào tạo trình độ thạc sĩ và 03 chuyên ngành đào tạo Tiến sĩ. Trường cũng liên kết đào tạo nhiều CTĐT trình độ ĐH, thạc sĩ với các CSGDĐH nước ngoài (Anh, Mỹ, Đan Mạch, Pháp…). Nhà trường có hình thức đào tạo chính quy, vừa làm vừa học và đào tạo từ xa.

b. Hệ thống ĐBCLBT của Trường ĐHNT

✔ Mô hình cơ cấu tổ chức hệ thống ĐBCLBT:



Hình 2.1: Mô hình cơ cấu tổ chức hệ thống ĐBCLBT Trợờng ĐHNT

✔ Hệ thống tổ chức ĐBCLBT gồm 2 cấp:

- Cấp trường: Trung tâm KT&ĐBCL là đơn vị đầu mối tham mưu cho Ban Giám hiệu chỉ đạo, điều phối tổng thể, toàn diện các hoạt động ĐBCLBT Nhà trường; hướng dẫn hoạt động của Tổ ĐBCL đơn vị.

- Cấp đơn vị: Tổ ĐBCL đơn vị (Cơ sở, Khoa, Viện, Phòng, Trung tâm và tương đương) do Hiệu trưởng phê duyệt trên cơ sở đề xuất của đơn vị. Tổ ĐBCL đơn vị là bộ phận đầu mối, điều phối các hoạt động ĐBCLBT đơn vị. Tổ ĐBCL đơn vị gồm: Tổ trưởng – Trưởng hoặc Phó trưởng đơn vị và các thành viên – viên chức có kinh nghiệm công tác trong đơn vị.

✔ Hệ thống văn bản quy định hướng dẫn:

Ngày 18/01/2019, Trường ban hành Quyết định số 219/QĐ-ĐHNT về việc ban hành Quy định ĐBCLBT Trường ĐHNT. Ban hành kèm theo là các quy định chi tiết về ĐBCLBT gồm:

✔ Chính sách chất lượng

- Chất lượng là yếu tố hàng đầu trong mọi hoạt động, chiến lược phát triển của Nhà trường.

- Đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo trong tất cả các trình độ đào tạo và trong tất cả các CTĐT, hướng tới đáp ứng tiêu chuẩn khu vực và quốc tế.

- Đảm bảo sự tham gia và hợp tác ở tất cả các cấp ĐBCL của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động người học và các bên liên quan.

- Thực hiện nghiêm túc quy trình, chuẩn mực đào tạo để đảm bảo văn bằng, chứng chỉ được cấp là thực chất và chất lượng

- Chất lượng phải được giám sát, cải tiến thường xuyên, liên tục để không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả; hình thành văn hóa chất lượng Nhà trường.

✔ Nguyên tắc ĐBCLBT

- Cá nhân, đơn vị trong toàn trường có trách nhiệm chính về chất lượng của hoạt động, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao; cùng tham gia tích cực ĐBCLBT toàn trường.

- Hoạt động của Nhà trường đảm bảo phù hợp tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển của Nhà trường trong từng giai đoạn; hướng tới đáp ứng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và nhu cầu của các bên liên quan

- Hoạt động của các cá nhân, đơn vị trong toàn trường phải đảm bảo tuân thủ quy trình Lập kế hoạch – Thực hiện – Rà soát, đánh giá – Cải tiến (Plan-Do-Check- Act): (a) Lập kế hoạch: Các hoạt động của cá nhân, đơn vị phải xây dựng kế hoạch phù hợp với mục tiêu, kế hoạch chiến lược, ngắn hạn, dài hạn và hàng năm của Nhà trường. Kế hoạch phải đảm bảo các chỉ tiêu thực hiện, chỉ số đánh giá cụ thể và trả lời được các câu hỏi: Việc gì? Tại sao? Chỉ tiêu thực hiện? Ai thực hiện? Thời hạn thực hiện/hoàn thành? Thực hiện như thế nào? Sản phẩm/kết quả là gì? Nguồn lực để thực hiện? Cơ chế kiểm tra, giám sát? Kế hoạch của đơn vị phải được ban hành hoặc phê duyệt bởi lãnh đạo Nhà trường; (b) Thực hiện: Cá nhân, đơn vị triển khai thực hiện kế hoạch đã đề ra và thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện công việc theo kế hoạch; (c) Rà soát, đánh giá: Cá nhân, đơn vị phải định kỳ (hàng năm) hoặc khi hoàn thành kế hoạch phải tiến hành rà soát, đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch và các vấn đề khác để có giải pháp cải tiến hoạt động của cá nhân, đơn vị. Việc rà soát, đánh giá kế hoạch phải được lập thành báo cáo rà soát, đánh giá; (d) Cải tiến: Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá, cá nhân, đơn vị triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng.

✔ Đảm bảo hoạt động ĐBCLBT theo 2 cấp độ, cụ thể:

- ĐBCL Trường: là cấp ĐBCL toàn diện, tổng thể, có tính hệ thống mọi hoạt động của Nhà trường, đặc biệt là ĐBCL sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, văn hóa, quản trị chiến lược, quản lý và lãnh đạo và các hoạt động cốt lõi (hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng);

- ĐBCL CTĐT: là cấp ĐBCL cụ thể, trực tiếp, tương thích có định hướng mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra.

- Nhu cầu của các bên liên quan là căn cứ, xuất phát điểm cho các hoạt động ĐBCLBT của Nhà trường. Các nhu cầu này được xem xét, tích hợp trong từng hoạt động của cá nhân, đơn vị; định kỳ đối sánh trong trường, trong nước và quốc tế.

- Văn hóa chất lượng là nền tảng cho mọi hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

✔ Một số hoạt động ĐBCL và kiểm định chất lượng

- Đào tạo đội ngũ cán bộ về công tác ĐBCL: Trường ĐHNT có 3 kiểm định viên, 8 cán bộ có chứng chỉ hoàn thành khóa đào tạo kiểm định viên và 01 cán bộ có chứng chỉ hoàn thành khóa đào tạo đánh giá CTĐT của AUN (Tier 1). Đội ngũ

cán bộ phụ trách công tác ĐBCL gồm 128 cán bộ, trong đó 8 cán bộ của Trung tâm KT& ĐBCL và 123 cán bộ thuộc Tổ ĐBCL đơn vị.

- Nhà trường đã ban hành chiến lược, kế hoạch dài hạn, trung hạn và hàng năm triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục, cụ thể:

  - Chiến lược ĐBCL Trường ĐHNT giai đoạn 2017 – 2020, tầm nhìn 2030 ban hành kèm theo Quyết định số 830/QĐ-ĐHNT ngày 22/5/2017;
  - Kế hoạch số 193/KH-ĐHNT-ĐBCL ngày 20/6/2017 về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ công tác ĐBCL kiểm định chất lượng cho cán bộ, viên chức của Trường ĐHNT giai đoạn 2017-2020;
  - Kế hoạch số 41/KH-ĐHNT-ĐBCL ngày 03/04/2017 về triển khai rà soát, tự đánh giá các CTĐT
  - Kế hoạch số 78/KH-ĐHNT ngày 17/5/2018 về cải tiến chất lượng cơ sở giáo dục sau đánh giá giai đoạn 2018 – 2020;
  - Kế hoạch số 31/KH-ĐHNT ngày 1/3/2019 kiểm định các CTĐT tại Trường ĐHNT giai đoạn 2019 – 2025;

- Nhà trường đã ban hành quy định, hướng dẫn để triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng: Quy định về ĐBCLBT kèm theo Quyết định số 219/QĐ-ĐHNT ngày 18/1/2019; Quy trình thi kết thúc học phần trình độ ĐH ban hành kèm theo Quyết định số 1212/QĐ-ĐHNT ngày 20/5/2018; các Hướng dẫn triển khai rà soát, tự đánh giá và cải tiến CTĐT.

- Hàng năm, Nhà trường triển khai thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan gồm giảng viên, người học, cựu người học, nhà tuyển dụng. Các khảo sát thực hiện thông qua hệ thống khảo sát trực tuyến (http:khaosat.edu.vn) và thông báo kết quả trực tuyến (http:khaosat.edu.vn/ketqua). Các khảo sát hàng năm được thực hiện gồm: chất lượng giảng dạy của giảng viên, chất lượng đào tạo, tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp, mức độ đáp ứng nhu cầu của cán bộ, giảng viên và người học của thư viện, mức độ tiếp nhận quy định của tân sinh viên, chất lượng hoạt động hỗ trợ của viên chức hành chính…

- Nhà trường đã triển khai kiểm định chất lượng Trường và được cấp Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục (Giấy chứng nhận số 12/GCN-CSGD ngày 7/4/2017).

- Nhà trường đã triển khai và đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng 4 CTĐT chất lượng cao (Kinh tế đối ngoại, QTKD quốc tế, Ngân hàng và tài chính quốc tế, Kinh tế quốc tế) của Mạng lưới ĐBCL các trường ĐH ASEAN (AUN-QA), các giấy chứng nhận được cấp ngày 18/2/2019.

2.2.2. Quy trình xây dựng bộ công cụ đánh giá



Hình 2.2: Sơ đồ quy trình xây dựng bộ công cụ đánh giá

Dựa trên thực tế và định hướng nghiên cứu, luận văn xác định vấn đề nghiên cứu đó là thực trạng hệ thống ĐBCL bên trong các CSGDĐH trên địa bàn thành phố Hà Nội. Sau khi xác định rõ ràng vấn đề nghiên cứu, luận văn triển khai nghiên cứu, tổng hợp tài liệu và các công trình nghiên cứu liên quan đến ĐBCL, ĐBCLBT, hệ thống ĐBCLBT. Từ đó, tổng hợp lại những điểm chung cốt lõi giữa các nghiên cứu để có cái nhìn tổng quan chung. Kết hợp với xin ý kiến chuyên gia trong lĩnh vực ĐBCL, luận văn xây dựng khung lý thuyết chung. Tác giả dự thảo bộ công cụ đánh giá là các phiếu khảo sát dành cho 03 nhóm đối tượng chính là giảng viên, cán bộ hộ trợ, và sinh viên dựa trên việc thao tác hóa các khái niệm kết hợp khung lý thuyết và phương pháp chuyên gia. Riêng đối với bộ câu hỏi phỏng vấn được xây dựng sau khi có kết quả thu được từ phiếu khảo sát để phỏng vấn cán bộ quản lý của đơn vị ĐBCL của Nhà trường nhằm làm rõ hơn những nội dung chưa rõ ràng cũng như thu thập thêm thông tin. Quy trình được xây dựng rõ ràng nhằm mục đích thu thập được dữ liệu tổng quan nhất từ các đối tượng tham gia trả lời phiếu khảo sát và

dữ liệu chi tiết từ đối tượng tham gia phỏng vấn sâu nhằm làm rõ các kết quả từ phiếu khảo sát cũng như khai thác sâu hơn tình hình thực tế của đối tượng nghiên cứu của luận văn.

2.2.2.1. Dự thảo phiếu khảo sát

a. Dự thảo phiếu khảo sát chung

Đối với việc xây dựng bộ công cụ là các phiếu khảo sát cho 4 đối tượng, trước tiên dựa vào nghiên cứu tài liệu và xin ý kiến chuyên gia tác giả dự thảo một phiếu khảo sát chung tổng hợp đầy đủ các thành tố chính của một hệ thống ĐBCLBT CSGDĐH, bao gồm bốn câu hỏi lớn, trong đó câu hỏi thứ 2 được xem là khung xương của bộ câu hỏi vì nó tổng hợp các biến nhận định cho bốn trong năm thành tố chính của hệ thống. Tất cả các câu hỏi đều được xây dựng theo hình thức các đối tượng khảo sát đánh dấu vào các lựa chọn họ cho là phù hợp.

Câu I: Câu hỏi có thể lựa chọn nhiều phương án. Đây là câu hỏi hướng tới thu thập thông tin liên quan đến thành tố lớn đầu tiên về cơ cấu tổ chức trong hệ thống. Đối tượng khảo sát cho biết những đối tượng tham gia vào hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường.

Câu II: Câu hỏi đưa ra nhận định. Đây là câu hỏi hướng tới thu thập thông tin liên quan đến 04 thành tố lớn còn lại của hệ thống gồm Kế hoạch chiến lược (chiến lược, chính sách, sựu ttham gia của các bên liên quan); Hệ thống lưu trữ văn bản; Hoạt động ĐBCLBT Nhà trường (bao gồm 10 nhóm nội dung chính: Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát; Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, nghiên cứu, khoa học, dịch vụ cộng đồng); Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học; Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức; Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập); Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học; Tự đánh giá; Thẩm định nội bộ; Thu thập, phân tích hệ thống thông tin; Công bố thông tin; Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL); Rà soát và cải tiến liên tục. Tương ứng với mỗi thành tố sẽ có các biến nhận định chi tiết kèm theo. Câu hỏi này được thiết kế với 2 bước lựa chọn:

(+) Bước lựa chọn 01: Đối tượng khảo sát đưa ra nhận định đầu tiên *Không thực hiện/Có thực hiện* cho từng nội dung. Nếu lựa chọn *Có thực hiên,* đối tượng

khảo sát tiến hành lựa chọn tiếp theo ở bước 2. Ngược lại, nếu lựa chọn Chưa thực hiện, đối tượng khảo sát chuyển xuống làm câu tiếp theo.

(+) Bước lựa chọn 02: Đối tượng khảo sát đưa ra nhận định cụ thể hơn cho nội dung đang xem xét. Tác giả xây dựng thang đo mức độ hiệu quả với 03 mức: *Không hiệu quả, Phân vân, Hiệu quả.*

Câu III: Câu hỏi có thể lựa chọn nhiều phương án. Đây là câu hỏi hướng tới thu thập thông tin về các hình thức tiếp nhận thông tin về các hoạt động ĐBCLBT Nhà trường của các đối tượng khảo sát.

Câu IV: Câu hỏi đưa ra nhận định. Đây là câu hỏi hướng tới đánh giá *nhìn nhận* của đối tượng khảo sát về hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường. Tác giả xây dựng thang đo mức độ gồm 05 mức: *Mức (1) = Hoàn toàn không đồng ý; Mức (2) = Không đồng ý; Mức (3) = Phân vân; Mức (4) = Đồng ý; Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý.*

b. Dự thảo phiếu khảo sát cho từng đối tượng

 Dự thảo phiếu khảo sát cho đối tượng Giảng viên

Dựa trên mẫu khảo sát chung kết hợp với phương pháp chuyên gia, tác giả dự thảo phiếu khảo sát riêng cho đối tượng Giảng viên. Nhìn chung, phiếu khảo sát dành cho giảng viên được thiết kế dựa trên khung 4 câu hỏi chính. Cụ thể, tác giả giữ nguyên câu hỏi I, III, và IV. Riêng ở câu hỏi thứ II, tác giả loại bỏ nhóm nội dung Thẩm định nội bộ thuộc thành tố Hoạt động ĐBCLBT do không phù hợp cho đối tượng Giảng viên.

 Dự thảo phiếu khảo sát cho đối tượng Cán bộ hỗ trợ

Tương tự như xây dựng phiếu khảo sát cho đối tượng Giảng viên, tác giả giữ nguyên câu hỏi I, III và IV. Dựa vào phương pháp xin ý kiến chuyên gia, tác giả loại bỏ hai nhóm nội dung là Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học; Thẩm định nội bộ do không phù hợp với đối tượng Cán bộ hỗ trợ.

 Dự thảo phiếu khảo sát cho đối tượng Sinh viên

Đối với sinh viên, tác giả vẫn dựa vào khung mẫu khảo sát chung tuy nhiên có điều chỉnh lại nội dung một số câu hỏi để phù hợp với đối tượng. Cụ thể, câu hỏi I giữ nguyên theo mẫu khảo sát chung. Thông qua nghiên cứu và tham khảo ý kiến chuyên gia tác giả nhận thấy rằng sinh viên rất khó để tiếp cận với những thông tin liên quan đến Kế hoạch chiến lược; Hệ thống lưu trữ văn bản; Rà soát và cải tiến

liên tục do đó câu hỏi II tác giả chỉ đặt câu hỏi cho thành tố "Hoạt động ĐBCLBT của Nhà trường". Tuy nhiên, với thành tố này, tác giả cũng cân nhắc loại bỏ một vài nhóm nội dung không liên quan hoặc không thuộc phạm vi hiểu biết của sinh viên như *Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng); Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức; Tự đánh giá; Thẩm định nội bộ; Thu thập, phân tích hệ thống thông tin.* Tiếp theo, ở câu III tác giả thay đổi một vài phương án lựa chọn so với mẫu phiếu chung và đối với câu IVđể phù hợp hơn với sinh viên. Riêng với câu IV, tác giả thiết kế một câu hỏi khác hoàn toàn so với mẫu phiếu chung, câu hỏi này nhằm hướng tới thu thập nhìn nhận chung của sinh viên về Nhà trường sau mỗi năm học, do đó chỉ dành cho đối tượng là sinh viên năm 2 trở lên.

2.2.2.2. Thử nghiệm, điều chỉnh và hoàn thiện bộ công cụ đánh giá

Sau khi dự thảo phiếu khảo sát cho 03 nhóm đối tượng chính, tác giả tiến hành điều tra thực tế tại Trường ĐHNT để thử nghiệm thang đo dựa trên đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với câu II do đây vừa là câu chủ chốt của bộ phiếu vừa là câu sử dụng thang mức độ để đánh giá. Từ đó làm cơ sở để điều chỉnh và hoàn thiện bộ công cụ đánh giá.

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua kiểm định Cronbach's Alpha. Mục đích cốt lõi của kiểm định này chính là kiểm tra xem các biến quan sát trong câu hỏi có cùng đo lường được ý nghĩa của câu hỏi đưa ra hay không. Mức độ đóng góp của các biến quan sát nhiều hay ít được thể hiện bởi hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation). Dựa vào hệ số đó tác giả sẽ đưa ra quyết định biến nào được giữ lại và biến nào cần loại bỏ để thang đo có độ tin cậy cao nhất. Hệ số Cronbach's Alpha càng cao chứng tỏ dữ liệu sử dụng để phân tích có ý nghĩa thống kê tốt. Thang đo được đánh giá là đủ điều kiện để chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha đạt từ 0,6 trở lên. Bên cạnh đó, khi xét cụ thể các biến quan sát, nếu biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn hoặc bằng 0,3 thì được xem là đạt yêu cầu. Trong trường hợp biến quan sát nhỏ hơn 0,3 thì cần xét thêm giá trị ở cột Cronbach's Alpha if Item Deleted, cột này thể hiện hệ số Cronbach's Alpha mới nếu biến quan sát đó bị loại bỏ. Nếu hệ số Cronbach's Alpha mới khi loại biến lớn hơn giá trị Cronbach's Alpha khi chưa loại biến thì cần xem xét để loại bỏ biến đó.

Dưới đây là bảng tổng hợp cụ thể về số lượng phiếu dùng để thử nghiệm:

Bảng 2.2: Bảng thống kê lợợng phiếu khảo sát dành cho các đối tợợng

Đối tợợng khảo sát	Số phiếu đi phát	Số lợợng phiếu thu đợợc	Số lợợng phiếu sau khi làm sạch
1. Giảng viên	80	76	71
2. Cán bộ hỗ trợ	80	78	72
3. Sinh viên	120	118	104

a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với phiếu khảo sát dành cho Giảng viên

Câu II của phiếu khảo sát cho đối tượng Giảng viên là câu hỏi thu thập thông tin liên quan đến 04 thành tố lớn của hệ thống gồm Kế hoạch chiến lược, Hệ thống lưu trữ văn bản, Hoạt động ĐBCLBT và Rà soát và cải tiến liên tục. Do đó, tác giả tiến hành đánh giá độ tin cậy cho từng thành tố dựa trên dữ liệu thu được từ 71 giảng viên.

 Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Kế hoạch chiến lược"

Thành tố Kế hoạch chiến lược được đo lường bằng bốn biến quan sát, được mã hóa từ 1 – 4. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.3: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Kế hoạch chiến lợợc

THÀNH TỐ KẾ HOẠCH CHIẾN LỢỢC		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
1	0,661	0,555
2	0,479	0,675
3	0,443	0,696
4	0,458	0,686
Cronbach's Alpha	**0,720**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,720 > 0,6, đủ điều kiện để chấp nhận. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo lường

đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố.

Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Hệ thống lưu trữ văn bản"*

Thành tố Hệ thống lưu trữ văn bản được đo lường bằng ba biến quan sát, được mã hóa từ 5 – 7. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.4: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hệ thống lơu trữ văn bản

THÀNH TỐ HỆ THỐNG LƠ]U TRỮ VĂN BẢN		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
5	0,716	0,602
6	0,577	0,765
7	0,581	0,740
Cronbach's Alpha	**0,779**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,779 > 0,6, đủ điều kiện để chấp nhận. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Hoạt động ĐBCLBT"*

Thành tố Hoạt động ĐBCLBT trong phiếu khảo sát dành cho đối tượng Giảng viên gồm 10 nhóm nội dung được mã hóa từ a - j và trong đó có tổng 36 biến quan sát tương ứng, được mã hóa từ 8 – 43. Tuy nhiên do tất cả đều hướng tới mục tiêu chung là làm rõ ý nghĩa cho thành tố Hoạt động ĐBCLBT nên tác giả sẽ gộp tất cả các nhóm nội dung để đánh giá độ tin cậy thang đo. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.5: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT

THÀNH TỐ HOẠT ĐỘNG ĐBCLBT		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
a. Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát		
8	0,449	0,916
9	0,694	0,912
10	0,434	0,915
11	0,363	0,916
12	0,645	0,912
b. Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng)		
13	0,562	0,914
14	0,314	0,916
15	0,328	0,916
c. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học		
16	0,599	0,914
17	0,608	0,913
18	0,358	0,916
19	0,564	0,914
d. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức		
20	0,485	0,915
21	0,525	0,914
22	0,626	0,913
e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)		
23	0,373	0,916
24	0,668	0,912
25	0,659	0,912
26	0,607	0,913

f. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học		
27	**0,144**	**0,919**
28	**0,066**	**0,920**
29	**0,181**	**0,919**
30	**0,124**	**0,920**
31	**0,169**	**0,919**
g. Tự đánh giá		
32	0,449	0,915
33	0,642	0,913
34	0,649	0,913
35	0,602	0,913
h. Thu thập, phân tích hệ thống thông tin		
36	0,466	0,915
37	0,647	0,912
38	0,581	0,913
i. Công bố thông tin		
39	0,466	0,915
40	0,466	0,915
41	0,491	0,915
j. Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL		
42	0,517	0,914
43	0,481	0,915
Cronbach's Alpha	**0,917**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,917 > 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của đa số các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu, ngoại trừ 05 biến quan sát được mã hóa từ 27 – 31 thuộc nhóm nội dung *f. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học* có hệ số tương quan biến tổng đều thấp hơn 0,3 và hệ số cronbach's Alpha sau khi loại biến đều lớn hơn Cronbach's Alpha ban đầu lần lượt là 0,144 – 0,919, 0,066 - 0,920, 0,181 - 0,919, 0,124 - 0,920, 0,169 - 0,919. Dựa vào kết quả này, tác giả

xem xét lại nội dung của các biến quan sát này và nhận thấy chúng phù hợp để thu thập thông tin từ đối tượng thụ hưởng chính là sinh viên hơn là đối tượng Giảng viên. Hệ số độ tin cậy Cronbach's Alpha sau khi loại bỏ các biến quan sát thuộc nhóm nội dung *f* cụ thể như bảng bên dưới:

Bảng 2.6: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT sau khi loại biến.

THÀNH TỐ HOẠT ĐỘNG ĐBCLBT		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
a. Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát		
8	0,463	0,934
9	0,721	0,931
10	0,460	0,934
11	0,379	0,934
12	0,657	0,931
b. Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng)		
13	0,578	0,932
14	0,346	0,934
15	0,363	0,934
c. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học		
16	0,584	0,933
17	0,602	0,932
18	0,405	0,934
19	0,567	0,933
d. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức		
20	0,498	0,933
21	0,528	0,933
22	0,622	0,932
e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)		

23	0,397	0,934
24	0,689	0,931
25	0,690	0,931
26	0,639	0,932
g. Tự đánh giá		
32	0,481	0,934
33	0,673	0,931
34	0,683	0,931
35	0,635	0,932
h. Thu thập, phân tích hệ thống thông tin		
36	0,454	0,934
37	0,685	0,931
38	0,613	0,932
i. Công bố thông tin		
39	0,454	0,934
40	0,454	0,934
41	0,498	0,933
j. Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL		
42	0,550	0,933
43	0,517	0,933
Cronbach's Alpha	**0,935**	

Kết quả sau khi loại biến quan sát của nhóm nội dung *f* cho thấy hệ số tin cậy Cronbach's Alpha là 0,935 lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha trước khi loại biến và hệ số tương quan biến tổng của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn giá trị ban đầu đồng thời giá trị ở cột *Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến* đều nhỏ hơn 0,935. Do vậy, tác giả quyết định loại bỏ nhóm nội dung *f* khỏi câu hỏi.

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Rà soát và cải tiến liên tục"*

Thành tố Rà soát và cải tiến liên tục được đo lường bằng bốn biến quan sát, được mã hóa từ 44 – 46. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.7: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Rà soát và cải tiến liên tục

THÀNH TỐ RÀ SOÁT VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
44	0,946	0,953
45	0,880	0,968
46	0,961	0,948
Cronbach's Alpha	**0,969**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,969 > 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 (cụ thể đều lớn hơn 0,8) và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

Tóm lại, sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo tác giả quyết định chỉ loại bỏ nhóm nội dung *f. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học* của thành tố Hoạt động ĐBCL ra khỏi mẫu phiếu dự thảo để đưa ra bộ công cụ đánh giá chính thức cuối cùng cho nhóm đối tượng giảng viên (xem phụ lục 1).

b. Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với phiếu khảo sát dành cho Cán bộ hỗ trợ

Câu II của phiếu khảo sát cho đối tượng Cán bộ hỗ trợ cũng là câu hỏi thu thập thông tin liên quan đến 04 thành tố lớn của hệ thống gồm Kế hoạch chiến lược, Hệ thống lưu trữ văn bản, Hoạt động ĐBCLBT và Rà soát và cải tiến liên tục. Do đó, tác giả tiến hành đánh giá độ tin cậy cho từng thành tố dựa trên dữ liệu thu được từ 72 cán bộ hỗ trợ.

 Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Kế hoạch chiến lược"

Thành tố Kế hoạch chiến lược được đo lường bằng bốn biến quan sát, được mã hóa từ 1 – 4. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.8: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Kế hoạch chiến lược

THÀNH TỐ KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
1	0,660	0,487
2	0,387	0,683
3	0,489	0,614
4	0,436	0,646
Cronbach's Alpha	**0,689**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,689 > 0,6, đủ điều kiện để chấp nhận. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Hệ thống lưu trữ văn bản"*

Thành tố Hệ thống lưu trữ văn bản được đo lường bằng ba biến quan sát, được mã hóa từ 5 – 7. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.9: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hệ thống lưu trữ văn bản

THÀNH TỐ HỆ THỐNG LƯU TRỮ VĂN BẢN		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
5	0,717	0,719
6	0,618	0,817
7	0,713	0,724
Cronbach's Alpha	**0,824**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,824 > 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo

lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

- *Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Hoạt động ĐBCLBT"*

Thành tố Hoạt động ĐBCLBT trong phiếu khảo sát dành cho đối tượng Giảng viên gồm 9 nhóm nội dung được mã hóa từ a - i và trong đó có tổng 32 biến quan sát tương ứng, được mã hóa từ 8 – 39. Tương tự phiếu khảo sát giảng viên, do tất cả đều hướng tới mục tiêu chung là làm rõ ý nghĩa cho thành tố Hoạt động ĐBCLBT nên tác giả sẽ gộp tất cả các nhóm nội dung để đánh giá độ tin cậy thang đo. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.10: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT

THÀNH TỐ HOẠT ĐỘNG ĐBCLBT		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
a. Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát		
8	0,523	0,903
9	0,691	0,900
10	0,403	0,904
11	0,317	0,905
12	0,517	0,902
b. Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng)		
13	0,541	0,902
14	0,440	0,904
15	0,404	0,905
c. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức		
16	0,438	0,904
17	0,352	0,905

18	0,418	0,904
d. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)		
19	0,368	0,905
20	0,678	0,900
21	0,676	0,900
22	0,578	0,901
e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học		
23	0,254	0,907
24	0,005	0,909
25	0,140	0,909
26	-0,021	0,913
27	0,209	0,907
f. Tự đánh giá		
28	0,470	0,903
29	0,664	0,900
20	0,691	0,900
31	0,619	0,901
g. Thu thập, phân tích hệ thống thông tin		
32	0,580	0,902
33	0,679	0,899
34	0,614	0,900
h. Công bố thông tin		
35	0,580	0,902
36	0,580	0,902
37	0,524	0,902
i. Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL		
38	0,567	0,901
39	0,499	0,903
Cronbach's Alpha	**0,906**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,906> 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của đa số các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu, ngoại trừ 05 biến quan sát được mã hóa từ 23 – 27 thuộc nhóm nội dung *e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học* có hệ số tương quan biến tổng đều thấp hơn 0,3 và hệ số cronbach's Alpha sau khi loại biến đều lớn hơn Cronbach's Alpha ban đầu lần lượt là 0,254 – 0,907, 0,005- 0,909, 0,140 - 0,909, -0,021 - 0,913, 0,209 - 0,907. Dựa vào kết quả này, tác giả xem xét lại nội dung của các biến quan sát này và nhận thấy chúng phù hợp để thu thập thông tin từ đối tượng thụ hưởng chính là sinh viên hơn là đối tượng Cán bộ hỗ trợ. Hệ số độ tin cậy Cronbach's Alpha sau khi loại bỏ các biến quan sát thuộc nhóm nội dung *e* cụ thể như bảng bên dưới:

Bảng 2.11: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT sau khi loại biến.

THÀNH TỐ HOẠT ĐỘNG ĐBCLBT		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
a. Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát		
8	0,569	0,925
9	0,746	0,921
10	0,355	0,927
11	0,304	0,927
12	0,553	0,925
b. Rà soát, đánh giá định kỳ các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, NCKH, dịch vụ cộng đồng)		
13	0,565	0,924
14	0,460	0,926
15	0,436	0,926
c. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức		
16	0,432	0,926
17	0,360	0,927

18	0,478	0,925
d. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)		
19	0,351	0,927
20	0,725	0,922
21	0,728	0,922
22	0,616	0,923
f. Tự đánh giá		
28	0,431	0,926
29	0,700	0,922
20	0,746	0,921
31	0,654	0,923
g. Thu thập, phân tích hệ thống thông tin		
32	0,534	0,925
33	0,720	0,921
34	0,663	0,922
h. Công bố thông tin		
35	0,534	0,925
36	0,534	0,925
37	0,549	0,924
i. Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL		
38	0,604	0,923
39	0,511	0,925
Cronbach's Alpha	**0,927**	

Kết quả sau khi loại biến quan sát của nhóm nội dung *e* cho thấy hệ số tin cậy Cronbach's Alpha là 0,927 lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha trước khi loại biến, hệ số tương quan biến tổng của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn giá trị ban đầu đồng thời giá trị ở cột *Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến* đều nhỏ hơn hoặc bằng 0,927. Do vậy, tác giả quyết định loại bỏ nhóm nội dung *e* khỏi câu hỏi.

 Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Rà soát và cải tiến liên tục"

Thành tố Rà soát và cải tiến liên tục được đo lường bằng bốn biến quan sát, được mã hóa từ 40 – 42. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.12: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Rà soát và cải tiến liên tục

THÀNH TỐ RÀ SOÁT VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
40	0,984	0,972
41	0,940	0,983
42	0,954	0,979
Cronbach's Alpha	**0,984**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,984 > 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 (cụ thể đều lớn hơn 0,9) và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

Tóm lại, sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo, tác giả quyết định loại bỏ nhóm nội dung *e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học* của thành tố Hoạt động ĐBCL ra khỏi mẫu phiếu dự thảo để đưa ra bộ công cụ đánh giá chính thức cuối cùng cho nhóm đối tượng cán bộ hỗ trợ (xem phụ lục 2).

c. Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với phiếu khảo sát dành cho Sinh viên

Riêng với đối tượng Sinh viên, tác giả chỉ đưa vào phiếu dự thảo 2 thành tố của hệ thống ĐBCLBT là Cơ cấu tổ chức và Hoạt động ĐBCLBT. Theo mẫu phiếu dự thảo được thiết kế, câu II là câu hỏi thu thập thông tin liên quan đến một thành tố là Hoạt động ĐBCLBT. Do đó, tác giả tiến hành đánh giá độ tin cậy cho từng thành tố dựa trên dữ liệu thu được từ 104 sinh viên.

 Đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với thành tố "Hoạt động ĐBCLBT"

Thành tố Hoạt động ĐBCLBT trong phiếu khảo sát dành cho đối tượng Giảng viên gồm 6 nhóm nội dung được mã hóa từ a - f và trong đó có tổng 22 biến

quan sát tương ứng, được mã hóa từ 1 – 23. Tương tự phiếu khảo sát của các đối tượng khảo sát khác, do tất cả đều hướng tới mục tiêu chung là làm rõ ý nghĩa cho thành tố Hoạt động ĐBCLBT nên tác giả sẽ gộp tất cả các nhóm nội dung để đánh giá độ tin cậy thang đo. Dưới đây là bảng thống kê kết quả cụ thể về độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát.

Bảng 2.13: Thống kê độ tin cậy của thành tố và các biến quan sát trong thành tố Hoạt động ĐBCLBT

THÀNH TỐ HOẠT ĐỘNG ĐBCLBT		
Biến quan sát	*Hệ số tương quan biến tổng*	*Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến*
a. Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát		
01	0,415	0,929
02	0,472	0,928
03	0,489	0,927
04	0,544	0,926
05	0,525	0,927
b. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học		
06	0,454	0,928
07	0,404	0,928
08	0,427	0,928
09	0,582	0,926
c. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)		
10	0,666	0,924
11	0,696	0,924
12	0,626	0,925
13	0,637	0,925
d. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học		
14	0,693	0,924
15	0,684	0,924
16	0,737	0,923

17	0,607	0,925
18	0,596	0,926
e. Công bố thông tin		
19	0,603	0,926
20	0,604	0,926
21	0,588	0,926
f. Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL		
22	0,664	0,924
23	0,650	0,925
Cronbach's Alpha	**0,929**	

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thành tố này là 0,929 > 0,6, thể hiện thang đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong các nhóm nội dung được đo lường đều có giá trị lớn hơn 0,3 và kết quả khi loại biến đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha đầu. Điều này chứng tỏ các biến này đã thể hiện được đặc điểm của thành tố. Do đó, với kết quả có được cho thấy tất cả biến quan sát của thành tố này đều đạt yêu cầu và được giữ lại.

Tóm lại, sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo, tác giả quyết định giữ nguyên tất cả nhóm nội dung theo mẫu phiếu dự thảo để đưa ra bộ công cụ đánh giá chính thức cuối cùng cho nhóm đối tượng sinh viên (xem phụ lục 3).

Kết luận chung:

Sau khi thử nghiệm, điều chỉnh phiếu dựa vào phương pháp đánh giá độ tin cậy của thang đo, tác giả đã xây dựng được mẫu phiếu chính thức và tóm tắt lại như sau:

(1) Phiếu khảo sát dành cho đối tượng giảng viên = Mẫu phiếu dự thảo – nhóm nội dung *f. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học.*

(2) Phiếu khảo sát dành cho đối tượng giảng viên = Mẫu phiếu dự thảo – nhóm nội dung *e. Triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học.*

(3) Phiếu khảo sát dành cho đối tượng sinh viên = Mẫu phiếu dự thảo.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 tác giả đã trình bày toàn bộ nội dung liên quan đến phương pháp nghiên cứu và tổ chức nghiên cứu của luận văn. Tác giả làm rõ cách thức chọn mẫu nghiên cứu cũng như số liệu cụ thể, đưa ra các phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong luận văn từ đó làm cơ sở tiến hành tổ chức nghiên cứu từ tìm hiểu địa bàn nghiên cứu đến xây dựng quy trình bộ công cụ đánh giá, dự thảo bộ công cụ sau đó thử nghiệm thang đo thông qua đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha để điều chỉnh đưa ra bộ công cụ đánh giá chính thức. Tác giả sử dụng SPSS 22 và Excel cho đánh giá độ tin cậy của thang đo và xử lý, phân tích dữ liệu định lượng thu được qua phiếu khảo sát. Bên cạnh đó, tác giả sử dụng phỏng vấn sâu để thu thập sâu các dữ liệu định tính.

Sau chương 2, tác giả sẽ trình bày kết quả thu được sau quá trình thu thập thông tin để đánh giá thực trạng hệ thống ĐBCLBT của đối tượng nghiên cứu điển hình là Trường ĐHNT ở Chương 3.

CHƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả khảo sát dữ liệu thứ cấp

3.1.1. Quy trình ĐBCL

Nhà trường đã xây dựng triển khai các trình ĐBCL, cụ thể:

a. *Quy trình hệ thống ĐBCLBT:*

- Quy trình xây dựng, rà soát và phát triển tầm nhìn, sứ mạng và văn hoá;

- Quy trình xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá việc thực hiện kế hoạch chiến lược, dài hạn, ngắn hạn.

- Quy trình giám sát sự tuân thủ các chính sách về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng;

- Quy trình tự đánh giá Trường/CTĐT;

- Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh để hỗ trợ hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng;

- Quy trình về việc thu thập, xử lý thông tin phản hồi/đo lường mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng;

- Quy trình cung cấp, cập nhật, công khai cơ sở dữ liệu ĐBCL;

- Quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến hệ thống ĐBCLBT;

b. *Quy trình cơ bản ĐBCL hoạt động cốt lõi cụ thể*

- Quy trình quy hoạch nguồn nhân lực của Nhà trường; tuyển dụng, bổ nhiệm; đào tạo, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ;

- Quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; thi đua khen thưởng;

- Quy trình giám sát công tác tuyển sinh và nhập học; xây dựng, rà soát, đánh giá tiêu chí, phương pháp tuyển chọn người học;

- Quy trình thiết kế, phát triển, đánh giá CTĐT, chương trình dạy học;

- Quy trình thiết kế, lựa chọn, rà soát và đánh giá phương pháp giảng dạy; loại hình, phương pháp đánh giá người học phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được chuẩn đầu ra;

- Quy trình thi, kiểm tra, đánh giá người học (tuyển sinh đầu vào, quá trình, đầu ra) để đạt được chuẩn đầu ra; quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi;

- Quy trình giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối

lượng học tập của người học;

- Quy trình/công cụ để theo dõi, cập nhật danh sách, tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp; theo dõi/thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của khóa học hoặc nhiều khóa học trong cùng CTĐT;

- Quy trình thống kê/lưu trữ danh sách người học tốt nghiệp có việc làm, vị trí việc làm, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá;

- Quy trình triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của người học;

- Quy trình đánh giá kết quả rèn luyện sinh viên, khen thưởng, kỷ luật của người học.

- Quy trình đề xuất, quản lý nhiệm vụ KHCN;

- Quy trình công bố, theo dõi và lưu trữ kết quả nghiên cứu;

- Quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập;

3.1.2. Khảo sát các bên liên quan

Nhà trường đã xây dựng và triển khai định kỳ hàng năm các khảo sát cốt lõi bao gồm:

- Xây dựng và phát triển CTĐT;

- Chất lượng hoạt động đào tạo;

- Chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo;

- Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động của Nhà trường;

- Tình trạng việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp;

- Chất lượng của người học tốt nghiệp;

- Chất lượng hoạt động NCKH;

- Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội;

- Các nội dung khác phục vụ công tác ĐBCL hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

3.1.3. Kế hoạch chiến lược ĐBCLBT

Nhà trường có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn nhằm cụ thể hóa và triển khai kế hoạch chiến lược của Nhà trường. Kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn pxác định rõ các chỉ số/chỉ báo thực hiện chính, các chỉ tiêu phấn đấu chính (về nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, tài chính, đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng) phù hợp với kế hoạch chiến lược, đo lường được, tính khả thi, thích hợp, có mốc

thời gian thực hiện. Định kỳ (hàng năm hoặc 6 tháng/lần đối với kế hoạch ngắn hạn, 2.5 năm/lần đối với kế hoạch trung hạn, 5 năm/lần đối với kế hoạch dài hạn) rà soát, đánh giá mức độ thực hiện các chỉ số/chỉ báo thực hiện chính, các chỉ tiêu phấn đấu chính và đề xuất cải tiến để đạt được mục tiêu chiến lược của Nhà trường.

Bên cạnh đó, Nhà trường có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ cán bộ, viên chức và người lao động dựa trên yêu cầu của hoạt động tổ chức đào tạo, nhu cầu được đào tạo, phát triển chuyên môn của đội ngũ cán bộ, viên chức và người lao động và phù hợp với kế hoạch chiến lược phát triển của Nhà trường.

3.2. Kết quả khảo sát dữ liệu sơ cấp

Dựa vào dữ liệu thu được từ phiếu khảo sát sau khi được làm sạch tác giả tiến hành phân tích kết quả 4 nhóm đối tượng khảo sát chính, cụ thể như bảng … bên dưới:

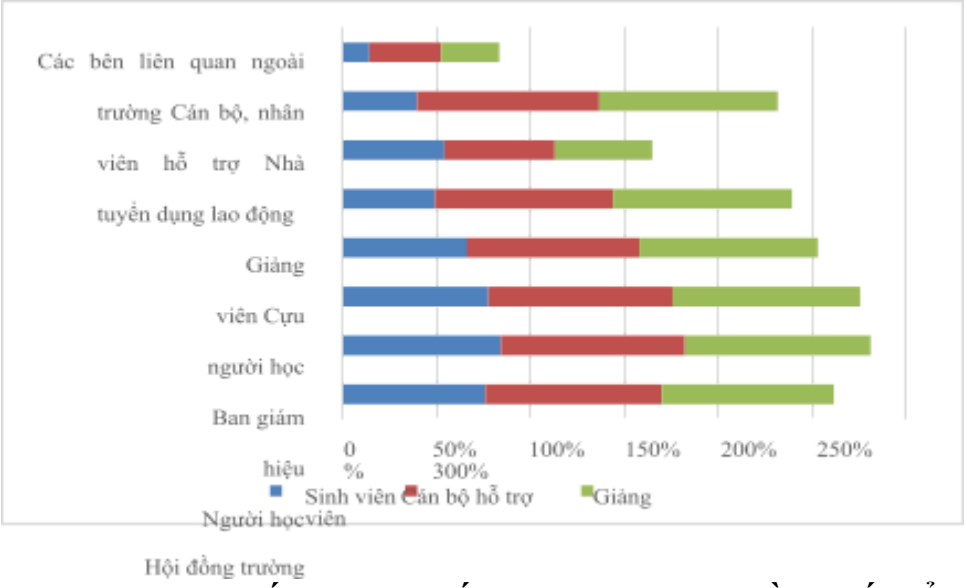
Bảng 3.1: Thống kê số lợợng các loại phiếu khảo sát.

Đối tượng khảo sát	**Số phiếu đi phát**	**Số lợợng phiếu thu đợợc**	**Số lợợng phiếu sau khi làm sạch**
Giảng viên	130	123	106
Cán bộ hỗ trợ	130	121	102
Sinh viên năm nhất	130	117	108
Sinh viên năm hai	130	111	102
Sinh viên năm ba	130	113	101
Sinh viên năm tư	130	121	112
Tổng	**788**	**714**	**639**

Về thang đo, phiếu khảo sát thiết kết 2 câu hỏi có sử dụng đánh giá bằng thang đo mức độ. Cụ thể, đối với câu II của các phiếu khảo sát, tác giả mã hóa như sau: Không thực hiện = 0; Mức độ hiệu quả khi có thực hiện: Không hiệu quả = 1; Phân vân
= 2, Hiệu quả = 3. Đối với câu IV, tác giả mã hóa thang đo như sau: Hoàn toàn không đồng ý = 1, không đồng ý = 2, phân vân = 3, đồng ý = 4, hoàn toàn đồng ý =

5.

3.2.1. Cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCLBT Trường ĐHNT:



Hình 3.1: Nhận biết của các đối tượng khảo sát về cơ cấu tổ chức của hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường

Bảng trên thống kê nhận biết của sinh viên, cán bộ hỗ trợ, giảng viên về cơ cấu tổ chức, cụ thể là các đối tượng tham gia vào hệ thống ĐBCLBT Trường ĐHNT. Nhìn tổng quan số liệu cụ thể thu được cho thấy tất cả 8 đối tượng gồm hội đồng trường, người học, ban giám hiệu, cựu người học, giảng viên, nhà tuyển dụng lao động, cán bộ, nhân viên hỗ trợ, các bên liên quan ngoài trường đều tham gia vào hệ thống ĐBCL của trường. Tuy nhiên, nếu xét về tỷ lệ lựa chọn, sinh viên đánh giá người học là đối tượng chủ yếu tham gia vào hệ thống ĐBCLBT với 84% lựa chọn, trong khi đó cán bộ hỗ trợ đánh giá ban giám hiệu, người học là hai đối tượng tham gia chủ yếu vào hệ thống với 98% lựa chọn cho mỗi đối tượng. Tương tự, đó cũng là đánh giá của giảng viên với 100% lựa chọn dành cho ban giám hiệu và 99% lựa chọn dành cho sinh viên.

Tổng kết lại, từ số liệu thu thập được, cả 03 nhóm thực hiện khảo sát đều cho biết tất cả các đối tượng trên đều tham gia vào hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường. Điều này chứng tỏ các đối tượng tham gia khảo sát đều nhận thức được hệ thống ĐBCLBT của Nhà trường phải bao gồm những đối tượng nào, từ đó cũng cũng cố trách nhiệm của mỗi cá nhân trong việc nâng cao chất lượng toàn hệ thống.

3.2.2. Cách thức tiếp nhận thông tin liên quan đến các hoạt động ĐBCLBT Trường ĐHNT

Đây là câu hỏi chung dành cho các đối tượng, tuy nhiên, riêng đối với đối tượng sinh viên, tác giả có thay đổi một vài phương án trong câu hỏi để phù hợp. Do đó, tác giả sẽ thống kê theo 2 nhóm với nhóm 01 gồm giảng viên, cán bộ hỗ trợ, và nhóm 02 là sinh viên.

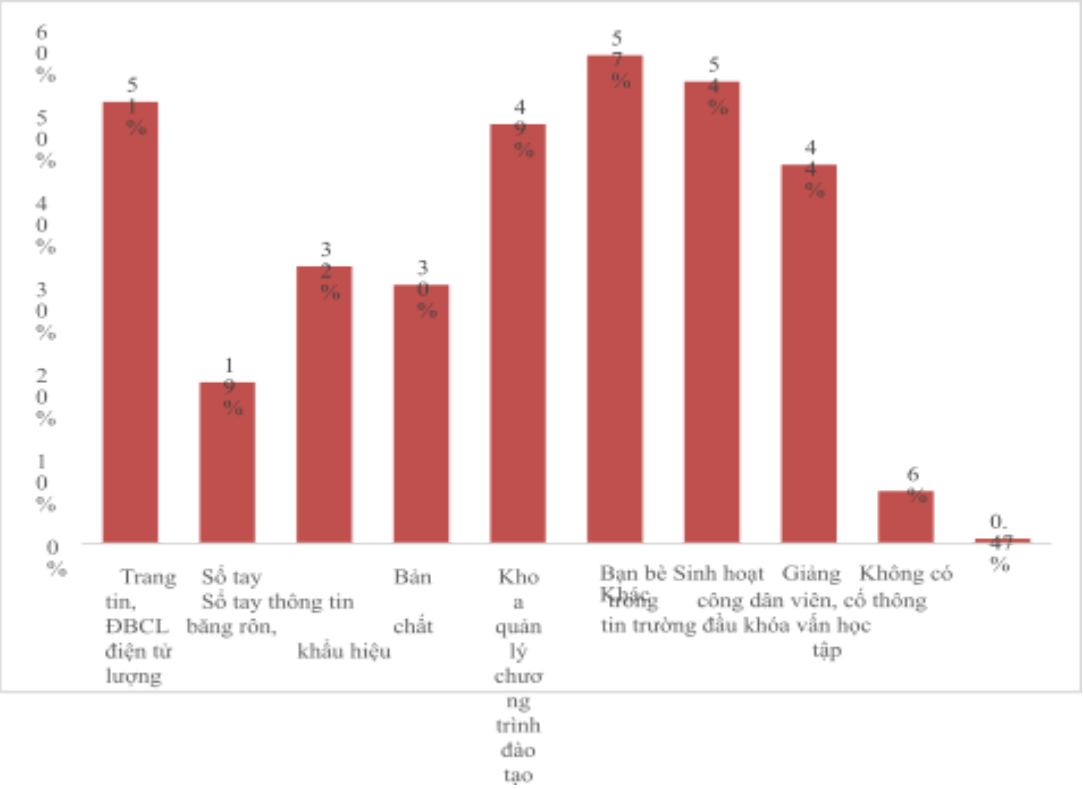
Dưới đây là biểu đồ thống kê các cách thức mà nhóm 01 nhận được thông tin về các hoạt động ĐBCLBT Trường ĐHNT.



Hình 3.2: Cách thức nhận thông tin về hoạt động ĐBCLBT của nhóm giảng viên, cán bộ hỗ trợ

Nhìn chung, biểu đồ trên cho thấy tất cả các đối tượng đều nhận được thông tin về hoạt động ĐBCLBT và thông qua các cách thức chủ yếu khác nhau. Cụ thể, giảng viên chủ yếu nhận thông tin thông qua lịch công tác và Hội thảo/Hội nghị/Tập huấn với lần lượt 100% và 99% lựa chọn. Cán bộ hỗ trợ cho rằng họ chủ yếu nhận thông tin từ các cuộc trò chuyện ngoài giờ (100%), lịch công tác (99%) và Hội thảo/Hội nghị/Tập huấn (98%). Riêng đối với cán bộ đơn vị chuyên trách đơn vị ĐBCL, 100% cán bộ tiếp nhận thông tin về hoạt động ĐBCLBT thông qua trang thông tin điện tử, sổ tay ĐBCL, hội thảo/Hội nghị/Tập huấn, khóa đào tạo, bồi dưỡng, các văn bản được ban hành, lãnh đạo đơn vị, các cuộc họp, lịch công tác.

Tiếp theo là số liệu thống kê đối với nhóm đối tượng là sinh viên. Chi tiết được thể hiện ở biểu đồ bên dưới.



Hình 3.3: Cách thức nhận thông tin về hoạt động ĐBCLBT của sinh viên

Biểu đồ trên trình bày rằng sinh viên chủ yếu tiếp nhận các thống tin về hoạt động ĐBCLBT của Nhà trường thông qua bạn bè trong trường (57% lựa chọn), sinh hoạt đông dân đầu năm. Ngoài ra vẫn có 6% trong tổng số sinh viên không có thông tin về hoạt động ĐBCLBT của Nhà trường.

Nhìn chung có thể đánh giá các hoạt động ĐBCLBT Nhà trường đã được phổ biến đến các nhóm đối tượng khảo sát và tùy thuộc vào từng vị trí sẽ có những cách tiếp cận chủ yếu khác nhau. Tuy nhiên phải đánh giá chính xác rằng riêng đối với đối tượng sinh viên, mức độ phổ biến vẫn còn hạn chế.

3.2.3. Thực trạng kế hoạch chiến lược của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường

Đối với thành tố kế hoạch chiến lược, như đã đề cập ở trên, tác giả chỉ khảo sát cho 03 nhóm đối tượng dựa vào xem xét điều kiện tiếp cận. Dưới đây là kết quả phản hồi của các đối tượng.

Bảng 3.2: Thống kê đánh giá thực trạng kế hoạch chiến lợợc của hệ thống ĐBCLBT Nhà trợờng

Biến quan sát	Đối tợợng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Việc xây dựng kế hoạch chiến lược của Nhà trường có sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan	Giảng viên	2%	6%	9%	83%	2.74
	Cán bộ hỗ trợ	4%	7%	8%	81%	2.67
2. Nhà trường có các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch chiến lược của Nhà trường	Giảng viên	1%	2%	19%	78%	2.75
	Cán bộ hỗ trợ	0%	0%	17%	83%	2.83
3. Nhà trường có các chính sách ưu tiên cho các hoạt động ĐBCL	Giảng viên	2%	3%	24%	72%	2.65
	Cán bộ hỗ trợ	2%	4%	24%	69%	2.62
4. Nhà trường duy trì định kỳ rà soát các chính sách, hệ thống, quy trình và thủ tục ĐBCL ít nhất 02 năm/lần	Giảng viên	1%	6%	66%	27%	2.20
	Cán bộ hỗ trợ	2%	8%	64%	25%	2.14

Bảng trên thống kê kết quả đánh giá của các đối tượng khảo sát về thành tố kế hoạch chiến lược của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường. Nội dung thành tố được xây dựng với 04 biến quan sát. Nhìn chung, kết quả điểm trung bình của các đối tượng khảo sát đánh giá cho 04 biến quan sát đều lớn hơn 2, chứng tỏ Nhà trường có kế hoạch chiến lược cho hệ thống ĐBCLBT và đã thực hiện các công việc được đề cập trong các biến quan sát. Xét cụ thể kết quả của từng biến quan sát. Với biến quan sát đầu tiên về việc kế hoạch chiến lược của Nhà trường có sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan, điểm trung bình của cả 03 đối tượng đều lớn hơn 2.7. Đối chiếu sang tỷ lệ phần trăm lựa chọn, tỷ lệ lựa chọn đã thực hiện hiệu quả của cả ba đối tượng đều trên 80% chứng tỏ Nhà trường đang thực hiện hiệu quả việc lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan cho việc xây dựng kế hoạch chiến lược. Liên quan đến biến quan sát thứ hai về việc Nhà trường có các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch chiến lược của Nhà trường, điểm trung bình các đối tượng đánh giá cho biến này đều trên 2.7 và tỷ lệ phần trăm đánh giá cho đã thực hiện và đạt hiệu quả chiếm đa số (từ 78% trở lên). Điều này tiếp tục thể hiện Nhà trường có các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch chiến lược một cách hiệu quả. Tương tự như biến quan sát thứ ba, kết quả cũng thể hiện Nhà trường có và thực hiện hiệu quả chính sách ưu tiên cho các hoạt động ĐBCL. Riêng đối với biến quan sát về nội dung Nhà trường duy trì định kỳ rà soát các chính sách, hệ thống, quy trình và thủ tục ĐBCL ít nhất 02 năm/lần, đa số đều đánh giá ở thang điểm phân vân. Điều này chứng tỏ Nhà trường có thực hiện mảng công việc này nhưng chưa thể hiện được sự hiệu quả rõ ràng.

3.2.4. Thực trạng hệ thống lưu trữ văn bản của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường

Hệ thống lưu trữ văn bản trong hệ thống ĐBCLBT Nhà trường được thể hiện qua ba biến quan sát trọng tâm gồm: có báo cáo tổng kết về công tác ĐBCL hàng năm, có các biên bản rà soát các chính sách, quy trình, hoạt động ĐBCL, và có tài liệu hướng dẫn, phổ biến cho những người liên quan về chính sách, quy trình, hoạt động ĐBCL. Thành tố này được khảo sát trên 02 nhóm đối tượng gồm giảng viên, cán bộ hỗ trợ.

Bảng 3.3: Thống kê đánh giá thực trạng hệ thống lưu trữ văn bản của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Có báo cáo tổng kết về công tác ĐBCL hàng năm.	Giảng viên	2%	2%	26%	70%	2.64
	Cán bộ hỗ trợ	4%	2%	26%	67%	2.58
2. Có các biên bản rà soát các chính sách, quy trình, hoạt động ĐBCL.	Giảng viên	3%	13%	47%	37%	2.18
	Cán bộ hỗ trợ	3%	8%	56%	32%	2.19
3. Có tài liệu hướng dẫn, phổ biến cho những người liên quan về chính sách, quy trình, hoạt động ĐBCL	Giảng viên	0%	2%	18%	80%	2.78
	Cán bộ hỗ trợ	0%	2%	16%	82%	2.80

Tổng quan cho thấy điểm trung bình của cả 02 đối tượng đánh giá cho các biến trong thành tố này đều lớn hơn 2 chứng tỏ Nhà trường đã triển khai thực hiện hệ thống lưu trữ văn bản theo các công việc được đề cập như trong các biến quan sát. Bên cạnh đó, các đối tượng khảo sát đều đưa ra những đánh giá khá đồng nhất nhau cho từng biến quan sát. Cụ thể, đối với biến quan sát quan sát thứ nhất và ba, cả ba đối tượng đều đánh giá Nhà trường đã thực hiện hiệu quả các công tác đó. Riêng đối với biến quan sát hai, cả ba đối tượng đều thể hiện sự phân vân về mức độ hiệu quả đối với việc Nhà trường có các biên bản rà soát các chính sách, quy

trình, hoạt động ĐBCL. Điều này thể hiện đây là vấn đề cần Nhà trường lưu ý để tìm ra phương hướng để cải thiện.

3.2.5. Thực trạng hoạt động đảm bảo bên trong của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường

a. Thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát

Công tác triển khai hệ thống giám sát được thể hiện cụ thể thông qua năm biến quan sát và được điều tra phiếu hỏi trên cả ba nhóm đối tượng khảo sát. Trước khi đi vào phân tích cụ thể đánh giá của các nhóm đối tượng cho các công việc cụ thể của hệ thống giám sát, tác giả tiến hành kiểm định sự khác biệt giữa đánh giá của các nhóm đối tượng khảo sát đối với công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trường.

Bảng 3.4: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trợờng

Đối tợợng	Số lợợng (N)	Điểm trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)	Mức ý nghĩa (Sig.)
Cán bộ hỗ trợ	102	2,5196	,27179	0,000
Giảng viên	106	2,4755	,28746	
Sinh viên	423	2,2927	,31596	
Tổng	**631**	**2,3601**	**,31921**	

Bảng trên là kết quả phân tích ANOVA cho thấy mức ý nghĩa Sig. = 0,00 <0,05, như vậy có thể kết luận là có sự khác biệt có nghĩa thống kê trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trường. Nghĩa là, mỗi nhóm đối tượng sẽ có những đánh giá khác nhau về công tác này. Nhìn chung, công tác này được các nhóm đối tượng đánh giá là Nhà trường đã triển khai thực hiện công tác này khi điểm trung bình đều lớn hơn 2,2/3.

Tiếp theo là sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm đối tượng cho từng công việc chi tiết trong công tác này. Nhìn chung, điểm trung bình các đánh giá của cả 03 đối tượng đều lớn hơn 1 cho thấy Trường ĐHNT đã triển khai hệ thống giám sát, tuy nhiên có sự khác biệt trong đánh giá mức độ hiệu quả. Bảng dưới tổng hợp cụ thể đánh giá của từng đối tượng dành cho từng công việc cụ thể của hệ thống giám sát.

Bảng 3.5: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai hệ thống giám sát của Nhà trợờng

Biến quan sát	Đối tợợng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học	Giảng viên	0%	1%	7%	92%	2.92
	Cán bộ hỗ trợ	0%	2%	6%	91%	2.9
	Sinh viên	2%	4%	13%	81%	2.73
2. Nhà trường triển khai hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học (tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học, thôi học, học tiếp…)	Giảng viên	1%	7%	69%	24%	2.15
	Cán bộ hỗ trợ	2%	8%	70%	19%	2.08
	Sinh viên	2%	5%	68%	25%	2.16
3. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động	Giảng viên	2%	12%	84%	2%	1.86
	Cán bộ hỗ trợ	2%	5%	81%	12%	2.03
	Sinh viên	2%	4%	83%	12%	2.03
4. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ	Giảng viên	0%	0%	10%	90%	2.90
	Cán bộ hỗ trợ	0%	0%	18%	82%	2.82

người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của toàn khóa học.	Sinh viên	1%	6%	14%	80%	2.72
5. Nhà trường hàng niên rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của - giảng viên - cán bộ hỗ trợ - sinh viên - giảng viên, cán bộ hỗ trợ và sinh viên	Giảng viên	3%	4%	28%	65%	2.56
	Cán bộ hỗ trợ	0%	2%	19%	78%	2.76
	Sinh viên	2%	15%	83%	1%	1.82

Kết quả của bảng thống kê trên cho thấy đối với hai công tác cụ thể là Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học và Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của toàn khóa học đều được tất cả các nhóm đối tượng đánh giá Nhà trường đã triển khai thực hiện đạt hiệu quả với tỷ lệ đánh giá đều trên 80%. Bên cạnh đó, đối với công tác Nhà trường triển khai hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học (tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học, thôi học, học tiếp …) và tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động, cả bốn nhóm đối tượng đều đưa ra nhận định rằng Nhà trường đã triển khai thực hiện các công tác này nhưng xét theo tình hình thực tế họ phân vân khi đánh giá về mức độ hiệu quả. Đối với vấn đề này, tác giả đã tiến hành phỏng vấn sâu để làm rõ vấn đề và được giải đáp rằng Nhà trường đã cơ chế theo dõi sự tiến bộ của người nhưng còn phân mảnh các cấu phần, chưa hình thành một hệ thống hoàn chỉnh thống nhất trong trường. Liên quan đến công tác Nhà trường hàng năm rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của các đối tượng, dù Nhà trường đã triển khai công tác này nhưng lại có sự khác biệt trong đánh giá về mức độ hiệu quả của công tác. Với các

nhóm đối tượng là giảng viên, cán bộ hỗ trợ đa số đánh giá công tác này đang được triển khai có hiệu quả, riêng nhóm đối tượng sinh viên đánh giá họ phân vân đối với mức độ hiệu quả của triển khai công tác này. Khi phỏng vấn sâu về vấn đề này cho thấy một trong những lý do chính khiến sinh viên phân vân bởi vì Nhà trường chưa có cách thức truyền thông mang tính lan tỏa để sinh viên nắm được thông tin và hiểu rõ mục đích của rà soát.

b. *Thực trạng công tác rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi (CTĐT, NCKH, dịch vụ cộng đồng)*

Một trong những công tác quan trọng tiếp theo trong thành tố hoạt động ĐBCLBT đó là công tác rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi như chương tình đào tạo, NCKH, dịch vụ cộng đồng. Đối với công tác này, tác giả đã triển khai thu thập đánh giá từ hai nhóm đối tượng là giảng viên, cán bộ hỗ trợ. Nhìn chung, Nhà trường đã triển khai công tác này hàng năm nhưng chỉ ở hai mảng đó là CTĐT và hoạt động NCKH. Điều này được thể hiện rõ ở bảng thống kê bên dưới.

Bảng 3.6: Thống kê đánh giá thực trạng rà soát, đánh giá hàng năm các hoạt động cốt lõi (CTĐT, NCKH, dịch vụ cộng đồng)

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Hàng năm rà soát đánh giá các CTĐT	Giảng viên	2%	1%	14%	83%	2.78
	Cán bộ hỗ trợ	6%	4%	12%	78%	2.63
2. Hàng năm rà soát đánh giá các hoạt động NCKH	Giảng viên	2%	3%	17%	78%	2.72
	Cán bộ hỗ trợ	4%	2%	11%	83%	2.74
3. Hàng năm rà soát đánh giá các đóng góp cho xã hội và cộng đồng	Giảng viên	81%	15%	4%	0%	0,23
	Cán bộ hỗ trợ	92%	4%	1%	2%	0,12

Số liệu thống kê cụ thể ở bảng trên cho thấy rằng đối với hai công tác là rà soát, đánh giá CTĐT và các hoạt động NCKH, điểm trung bình đánh giá của tất cả các nhóm đối tượng đều lớn hơn 2.5. Điều này chứng tỏ Nhà trường đã triển khai thực hiện hiệu quả các công tác này theo định kỳ hàng năm. Sự khác biệt xuất hiện ở công tác liên quan đến các đóng góp cho xã hội và cộng đồng do Nhà trường vẫn chưa thực hiện mảng nội dung công việc với tỷ lệ đánh giá của các đối tượng cho chưa thực hiện chiếm đa số (đều lớn hơn 80%).

c. *Thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học*

Công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học được tác giả xây dựng với bốn biến quan sát trọng tâm gồm một là việc kiểm tra đánh giá (thông qua các kỳ thi, bìa tiểu luận, bài tập lớn, hoặc khóa luận tốt nghiệp) dựa trên tiêu chí rõ ràng, hai là triển khai quy trình tổ chức các kỳ thi (thi lần 1, thi lần 2, thi sau khi học lại) rõ ràng và được tuân thủ chặt chẽ, ba là Triển khai các quy định để ĐBCL việc kiểm tra đánh giá (thi lần 1, thi lại, thi sau khi học lại), và cuối cùng là triển khai các thủ tục khiếu nại kết quả kiểm tra đánh giá người học.

Nhìn chung, theo đánh giá của hai nhóm đối tượng mà tác giả khảo sát cho thấy Nhà trường đã triển khai hiệu quả quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá người học khi số điểm trung bình đánh giá của các đối tượng cho các biến quan sát đều lớn hơn 2.5. Điều này chứng tỏ Nhà trường không chỉ có quy trình thực hiện rõ ràng mà còn phổ biến rộng rãi đến các đối tượng liên quan trong trường.

Bảng 3.7: Thống kê đánh giá thực trạng triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá ngọời học

Biến quan sát	Đối tọợng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Việc kiểm tra đánh giá (thông qua kỳ	Giảng viên	0%	4%	10%	86%	2,82
	Sinh viên	1%	4%	22%	73%	2,68

thi, bài tiểu						

luận, bài tập lớn, hoặc khóa luận tốt nghiệp) dựa trên tiêu chí rõ ràng						
2. Triển khai quy trình tổ chức các kỳ thi (thi lần 1, thi lần 2, thi sau khi học lại) rõ ràng và được tuân thủ chặt chẽ	Giảng viên	0%	6%	18%	76%	2,71
	Sinh viên	0%	4%	17%	78%	2,69
3. Triển khai các quy định để ĐBCL việc kiểm tra đánh giá (thi lần 1, thi lại, thi sau khi học lại)	Giảng viên	0%	3%	24%	74%	2,71
	Sinh viên	0%	4%	22%	74%	2,69
4. Triển khai các thủ tục khiếu nại kết quả kiểm tra đánh giá người học.	Giảng viên	0%	6%	14%	80%	2,75
	Sinh viên	1%	6%	19%	73%	2,65

Bảng trên thể hiện sự đồng nhất trong đánh giá của cả hai nhóm đối tượng đối với cả bốn biến quan sát khi đa số đều đánh giá Nhà trường đã thực hiện hiệu

quả các công tác đó. Nhằm mục đích đưa ra nhận định rõ ràng hơn nữa cho công tác

này của Nhà trường, tác giả đã tiến hành phỏng vấn sâu và thu được những thông tin, minh chứng cụ thể gồm Nhà trường đã ban hành Quy định về đào tạo ĐH và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Trường ĐHNT (kèm theo Quyết định số 409/QĐ-ĐHNT-QLĐT ngày 08/05/2009 của Hiệu trưởng trong đó quy định cách tính điểm đánh giá bộ phận, điểm học phần của sinh viên gồm Loại đạt (A, B, C, D) và loại không đạt (F). Căn cứ vào cách tính điểm theo quy định, sinh viên được xếp loại giỏi, khá, trung bình, trung bình yếu hoặc kém qua quá trình học tại trường. Ngoài ra, Nhà trường cũng đã ban hành Quy định về đánh giá kết quả rèn luyện của sinh viên Trường ĐHNT (kèm theo quyết định số 865/QĐ-ĐHNT- CTCT&SV ngày 17/08/2010 của Hiệu trưởng Trường ĐHNT) trong đó có quy trình tổ chức các kỳ thi của Nhà trường. Bên cạnh đó Nhà trường cũng đã có tiêu chí đánh giá sinh viên cụ thể, quy định và quy trình công bố và được áp dụng một cách nhất quán. Hoạt động ĐBCL các kỳ thi được thực hiện bởi Ban kiểm tra quy chế thi theo quy trình ĐBCL kỳ thi. Bên cạnh đó, Nhà trường cũng đã xây dựng được quy trình giải quyết khiếu nại, phàn nàn của sinh viên trong quá trình học tập. Các thông tin này đều đã được Nhà trường phổ biến rộng rãi đến với các bên liên quan như ban hành văn bản trực tiếp tới các đơn vị trong trường cùng với việc lưu trữ văn bản trên hệ thống văn bản trực tuyến chung (Netoffice) của Nhà trường, phổ biến tại các buổi tập huấn công tác ĐBCL, phổ biến cho sinh viên tại tuần sinh hoạt công dân và buổi học đầu tiên của mỗi học phần.

d. Thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với đánh giá cán bộ, viên chức

Đội ngũ cán bộ, viên chức được xác định là thành phần có ý nghĩa then chốt trong việc thực hiện sứ mạng, mục tiêu của Nhà trường. Do đó, một trong những công tác quan trọng trong hoạt động ĐBCL chính là triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức. Đối với công tác này, tác giả thu thập đánh giá cho ba biến quan sát từ hai nhóm đối tượng chính đó là giảng viên, cán bộ hỗ trợ. Nhìn chung, điểm trung bình đánh giá đều lớn hơn 2.5 chứng tỏ Nhà trường đã thực hiện hiệu quả các mảng công việc cụ thể trong công tác này. Bảng dưới đây là thông kê cụ thể cho từng biến, từng nhóm đối tượng.

Bảng 3.8: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với đánh giá cán bộ, viên chức

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Triển khai quy trình tuyển dụng giảng viên, nhân viên; bổ nhiệm cán bộ quản lý	Giảng viên	0%	2%	21%	77%	2.75
	Cán bộ hỗ trợ	0%	12%	12%	76%	2.65
2. Triển khai quy trình đánh giá cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên	Giảng viên	0%	6%	17%	77%	2.72
	Cán bộ hỗ trợ	0%	2%	24%	73%	2.72
3. Triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ	Giảng viên	0%	7%	25%	69%	2.62
	Cán bộ hỗ trợ	0%	7%	12%	81%	2.75

Bảng thống kê thể hiện sự nhất quán trong đánh giá của cả hai nhóm đối tượng đối với công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với đánh giá cán bộ, viên chức. Tất cả những những được khảo sát đều đánh giá Nhà trường đã triển khai thực hiện các mảng công việc được đề cập trong ba biến quan sát. Hướng đến làm rõ phương thức thực hiện công tác này ở Trường ĐHNT, tác giả đã tiến hành phỏng vấn sâu và thu được những thông tin cụ thể như Đảng ủy, Ban Giám hiệu Nhà trường đã có những chỉ đạo để phát triển đội ngũ cán bộ, viên chức về mặt chuyên

môn, xây dựng những chính sách, chế độ, ban hành quy định về đào tạo, bồi dưỡng

nhằm khuyến khích, động viên đội ngũ cán bộ, viên chức nâng cao trình độ chuyên môn phục vụ ngày càng tốt hơn trong công việc. Hàng năm, phòng tổ chức – hành chính cũng tiến hành khảo sát nhu cầu bồi dưỡng của cán bộ, viên chức trong trường nhằm điều chỉnh để phù hợp với tình hình thực tế. Bên cạnh đó, Nhà trường đã ban hành quy định cụ thể và công khai trên phương tiện truyền thông chính thống của trường về tuyển dụng và ký kết hợp đồng lao động làm việc nhằm tuyển dụng một cách công khai, minh bạch, lựa chọn được những người đủ trình độ vào làm việc. Do đó, mọi đối tượng quan tâm có thể tiếp cận thông tin dễ dàng và hiệu quả. Liên quan đến đánh giá cán bộ, viên chức, hàng năm Nhà trường đều thực hiện công việc vào thời điểm sau khi kết thúc năm học, quy trình đánh giá được ban hành bằng văn bản với các bước thực hiện từ tự đánh giá đến đơn vị đánh giá và lãnh đạo đơn vị đánh giá. Tuy nhiên, mặc dù Nhà trường luôn tạo điều kiện cho các cán bộ viên chức để nâng cao kỹ năng của mình nhưng chưa có cơ chế thuyên chuyển những đối tượng này sau một thời gian dài không cải thiện được chất lượng công việc.

e. *Thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)*

Cơ sở vật chất đóng là công cụ vô cùng quan trọng trong việc ĐBCL của một trường ĐH, do đó Nhà trường cần phải có quy trình ĐBCL đặc biệt đối với vấn đề này. Do đó, đối với công tác này, tác giả hướng tới thu thập đánh giá của cả ba nhóm đối tượng. Trước khi đi vào phân tích cụ thể đánh giá của các nhóm đối tượng cho các công việc cụ thể của công tác này, tác giả tiến hành kiểm định sự khác biệt giữa đánh giá của các nhóm đối tượng khảo sát đối với công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập).

Bảng 3.9: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)

Đối tượng	Số lượng (N)	Điểm trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)	Mức ý nghĩa (Sig.)
Cán bộ hỗ trợ	102	2,1495	,35749	0,000
Giảng viên	106	2,2665	,46582	
Sinh viên	423	2,4710	,50813	
Tổng	**631**	**2,3847**	**,49590**	

Bảng trên là kết quả phân tích ANOVA cho thấy mức ý nghĩa Sig. = 0,00 <0,05, như vậy có thể kết luận là có sự khác biệt có nghĩa thống kê trong đánh giá về thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập) của Nhà trường. Nghĩa là, mỗi nhóm đối tượng sẽ có những đánh giá khác nhau về công tác này. Nhìn chung, công tác này được các nhóm đối tượng đánh giá là Nhà trường đã triển khai thực hiện khi điểm trung bình giao động từ 2,1 – 2,4/3.

Tiếp theo là sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm đối tượng cho từng công việc chi tiết trong công tác này. Nhìn chung, Nhà trường đã triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập) nhưng có sự khác biệt trong đánh giá về mức độ hiệu quả giữa các nhóm đối tượng khảo sát. Dưới đây là thống kê cụ thể cho bốn mảng nhiệm vụ chính trong công tác này.

Bảng 3.10: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng các thiết bị máy tính trong các giảng đường.	Giảng viên	0%	3%	16%	81%	2,78
	Cán bộ hỗ trợ	0%	4%	22%	73%	2,70
	Sinh viên	2%	10%	15%	73%	2,60
2. Trang bị đầy đủ các thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực	Giảng viên	1%	7%	68%	25%	2,16
	Cán bộ hỗ trợ	0%	20%	74%	6%	1,85

hành	Sinh viên	2%	7%	15%	76%	2,63
3. Thư viện	Giảng viên	3%	8%	67%	23%	2,09

cung cấp đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ học tập và nghiên cứu	Cán bộ hỗ trợ	2%	8%	77%	23%	2,01
	Sinh viên	1%	4%	77%	17%	2,10
4. Trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao	Giảng viên	5%	9%	64%	22%	2,03
	Cán bộ hỗ trợ	2%	10%	70%	17%	2,04
	Sinh viên	3%	8%	23%	66%	2,53

Bảng thống kê trên cho thấy đối với biến quan sát đầu tiên về việc Nhà trường đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng các thiết bị máy tính trong các giảng đường có sự đồng nhất trong đánh giá của các đối tượng. Cụ thể, điểm trung bình của cả ba nhóm đều lớn hơn 2.5, điều này chứng tỏ đa số đều đánh giá Nhà trường triển khai thực hiện công việc này một cách hiệu quả, nghĩa là đã đáp ứng được nhu cầu các bên liên quan khi sử dụng các trang thiết bị đó. Với biến quan sát thứ hai, có sự khác biệt trong đánh giá mức độ hiệu quả về trang bị đầy đủ các thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực hành khi sinh viên thì cho rằng Nhà trường đã thực hiện công việc này một cách hiệu quả nhưng hai nhóm đối tượng còn lại là giảng viên, cán bộ hỗ trợ lại đa phần đưa ra đánh giá phân vân. Lí do giải thích cho đa số đánh giá phân vân này thông qua phỏng vấn sâu đó là giảng viên là đối tượng xây dựng bài giảng, do đó họ thường là người chủ động và có nhu cầu cao hơn sinh viên trong việc sử dụng cơ sở vật chất trong phòng thí nghiệm và thực hành. Trong trường hợp cơ sở vật chất không đáp ứng đúng nhu cầu của giảng viên sẽ dẫn đến việc bài giảng phải xây dựng lại để phù hợp với thực tế nhưng sinh viên thì có thể không biết được điều này do họ là đối tượng thụ hưởng và phải thực hiện theo yêu cầu của giảng viên. Tiếp theo, đối với biến khảo sát thứ ba về thư viện cung cấp đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ học tập và nghiên cứu thì tất cả bốn nhóm đối tượng đều đánh giá rằng họ phân vân về mức độ hiệu quả. Để giải thích cho đánh giá này, kết quả từ phỏng vấn sâu cho thấy rằng thông qua khảo sát hàng năm về mức độ thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và sinh viên cho

thấy đa số đều cho rằng đủ đầu sách nhưng số lượng vẫn hạn chế nên vào những dịp thi cử cao điểm rất khó để mượn sách, ngoài ra nguồn tài liệu e-book đã được cập nhật thêm qua từng năm học nhưng vẫn có những đầu sách chưa phải là bản tái bản mới nhất do đó chưa đáp ứng hiệu quả được nhu cầu sử dụng. Cuối cùng là đánh giá cho biến quan sát về Nhà trường trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao. Với biến quan sát này, xuất hiện hai nhóm đánh giá đó là nhóm cán bộ, giảng viên thì cho rằng họ phân vân về mức độ hiệu quả của công việc này, riêng nhóm sinh viên họ thấy rằng Nhà trường đã trang bị hiệu quả các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao. Nhìn thực tế, diện tích của Nhà trường rất hạn chế nên đã phân tầng mức độ ưu tiên trong việc phục vụ các hoạt động thể dục thể thao, điều đó dẫn đến lí do có sự khác biệt trong đánh giá giữa các nhóm đối tượng. Giám đốc Trung tâm KT&ĐBCL cung cấp thông tin trong quá trình phỏng vấn rằng Nhà trường đang tích cực quy hoạch lại cơ sở hạ tầng để điều chỉnh lại nhằm đáp ứng hơn nhu cầu của những đối tượng trong trường.

f. Thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ người học

Như đã đề cập ở chương 2, đối với công tác này tác giả chỉ khảo sát đối với nhóm đối tượng là sinh viên đánh giá cho năm biến quan sát. Nhìn chung, đa số sinh viên được khảo sát đều đánh giá Nhà trường triển khai hiệu quả công tác này.

Bảng 3.11: Thống kê đánh giá thực trạng công tác triển khai quy trình ĐBCL đặc biệt đối với dịch vụ hỗ trợ ngọời học

Biến quan sát	Đối tọợng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin liên quan cho người học	Sinh viên	3%	4%	20%	73%	2.62
2. Nhà trường	Sinh viên	3%	8%	17%	72%	2.58

có đội ngũ tư vấn, hỗ trợ người học trong quá trình học tập						
3. Nhà trường giải quyết kịp thời các chế độ, chính sách đối với người học.	Sinh viên	5%	8%	19%	68%	2.50
4. Nhà trường bố trí đủ chỗ ở nội trú cho người học có yêu cầu	Sinh viên	4%	7%	20%	70%	2.56
5. Nhà trường trang bị đủ sân bãi, phòng tập thể dục thể thao cho các câu lạc bộ, các hoạt động ngoại khóa, …	Sinh viên	4%	8%	19%	69%	2.53

Bảng thống kê trên cho thấy dù đa số các sinh viên đều đánh giá Nhà trường thực hiện hiệu quả các mảng công việc này tuy nhiên vẫn có một số ít sinh viên cho rằng Nhà trường chưa thực hiện công tác này. Điều này phần nào thể hiện công tác phổ biến thông tin tới toàn thể sinh viên của Nhà trường chưa thật sự toàn diện, qua đó Nhà trường cần xem xét và đưa ra phương hướng điều chỉnh để có được kết quả tốt nhất. Cụ thể thông tin thu được qua phỏng vấn sâu cho biết đối với các khoa chuyên môn đều có ban tư vấn hỗ trợ người học gồm các giáo viên chủ nhiệm để sát cánh kịp thời giải quyết các khúc mắc của sinh viên, về phía phòng ban chức năng

thì phòng công tác & chính trị sinh viên là đầu mối tư vấn hỗ trợ người học trong suốt quá trình học tập tại trường. Hàng năm, Nhà trường rà soát số lượng và thông báo quy định đăng kí chỗ ở nội trú cho sinh viên, ngoài ra Nhà trường luôn có chính sách ưu tiên hỗ trợ cho những bạn sinh viên có hoàn cảnh đặc biệt. Nhà trường luôn hướng tới một không gian mở, hội nhập do đó tạo điều kiện tối đa cho các hoạt động của sinh viên như câu lạc bộ, ngoại khóa, thể dục thể thao. Nhà thể chất luôn được mở cửa từ 5 giờ 30 sáng cho đến 10 giờ tối tất cả các ngày trong tuần để sinh viên có thể tận dụng để chơi thể thao.

g. Thực trạng công tác tự đánh giá

Chất lượng chỉ có thể được duy trì và nâng cao nếu Nhà trường coi trọng công tác tự đánh giá để từ đó điều chỉnh các hoạt động ĐBCL của Nhà trường. Do đó, tác giả đã triển khai khảo sát công tác đối với hai nhóm đối tượng trực tiếp thực hiện đó là giảng viên, cán bộ hỗ trợ. Nhìn chung, điểm trung bình các nhóm đối tượng đánh giá cho công tác tự đánh giá cho thấy Nhà trường chưa triển khai thực hiện tất cả các công việc cốt lõi, cụ thể là Nhà trường chưa tổ chức tự đánh giá các hoạt động NCKH.

Bảng 3.12: Thống kê đánh giá thực trạng công tác tự đánh giá

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Nhà trường định kỳ tiến hành (tối thiểu 5 năm/1 lần) việc tự đánh các hoạt động tổng thể của Nhà trường	Giảng viên	2%	3%	25%	71%	2.64
	Cán bộ hỗ trợ	4%	8%	12%	76%	2.61
2. Hàng năm,	Giảng	1%	7%	67%	25%	2.16

Nhà trường tổ chức tự đánh giá hoạt động dạy và học	viên					
	Cán bộ hỗ trợ	2%	4%	83%	11%	2..03
3. Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá các hoạt động NCKH	Giảng viên	1%	7%	83%	9%	2.01
	Cán bộ hỗ trợ	2%	8%	68%	21%	2.10
4. Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá các đóng góp cho xã hội, cộng đồng.	Giảng viên	81%	15%	4%	0%	0,23
	Cán bộ hỗ trợ	92%	4%	1%	2%	0,12

Bảng dữ liệu trên thể hiện đối với mảng công việc đầu tiên là định kỳ tiến hành (tối thiểu 5 năm/1 lần) việc tự đánh các hoạt động tổng thể của Nhà trường thì đánh giá việc thực hiện đạt hiệu quả chiếm đa số. Tuy nhiên vẫn có một vài người cho rằng Nhà trường chưa thực hiện công việc này. Khi đối chiếu sang thông tin về thâm niên công tác thì hơn 90% những người lựa chọn phương án này có thâm niêm công tác dưới 5 năm. Qua phỏng vấn sâu được biết Nhà trường đã triển khai công tác tự đánh giá từ năm 2006. Năm 2012, Nhà trường tiến hành tự đánh giá cơ sở giáo dục lần 2 (định kỳ 5 năm/lần) các hoạt động cốt lõi của Nhà trường như: hoạt động đào tạo, hoạt động NCKH, hợp tác quốc tế, người học, cơ sở vật chất, thư viện, đội ngũ cán bộ…. Đến năm 2015, Nhà trường tiến hành đánh giá ngoài cơ sở giáo dục. Qua từng đợt tự đánh giá, Nhà trường đều đưa ra một kế hoạch chất lượng dài hạn làm cơ sở cho các hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị, cá nhân có liên quan, dần hình thành văn hóa chất lượng trong trường. Ngoài ra, từ năm 2017 Nhà trường đã triển khai công tác tự đánh giá CTĐT theo kế hoạch định kỳ hàng năm. Tiếp theo là các công việc liên quan đến tự đánh giá hàng năm cho các hoạt

động dạy và học, hoạt động NCKH, kết quả thu được cho thấy dù Nhà trường đã

triển khai thực hiện công tác này nhưng chưa đạt được mức hiệu quả. Lí do từ phỏng vấn sâu cho thấy chưa có cơ chế rõ ràng sau mỗi đợt tự đánh giá để "thúc" các đối tượng trên tích cực triển khai các hoạt động cải thiện sau khi tự đánh giá. Cuối cùng là tự đánh giá các đóng góp cho xã hội, cộng đồng, Nhà trường chưa triển khai thực hiện hàng năm công việc này.

h. Thực trạng công tác thu thập, phân tích hệ thống thông tin và công bố thông tin

Thông tin luôn là yếu tố nòng cốt để Nhà trường dựa vào làm cơ sở nhận biết điều gì đang diễn ra trong nội bộ cũng như bên ngoài trường. Bên cạnh đó, cũng phải nhờ vào thông tin được công bố thì các đối tượng liên quan trong trường mới biết rõ được mình cần phải làm gì để phát triển. Do đó, công tác thu thập, phân tích hệ thống thông tin và công bố thông tin được xem là những công tác quan trọng trong hoạt động ĐBCLBT Nhà trường. Do đó, tác giả tiến hành khảo sát các công tác này đối với các đối tượng liên quan. Đối với công tác thu thập, phân tích thông tin, tác giả khảo sát trên các nhóm đối tượng là cán bộ, giảng viên của Nhà trường. Về phía công bố thông tin, tác giả đã khảo sát tất cả các nhóm đối tượng. Nhìn chung, tất cả hệ số điểm trung bình đều lớn hơn 2.5 cho thấy Nhà trường thực hiện hiệu quả hai công tác này, nhưng có sự khác nhau trong đánh giá mức độ hiệu quả. Dưới đây là hai bảng thống kê cụ thể.

Bảng 3.13: Thống kê đánh giá thực trạng công tác thu thập, phân tích hệ thống thông tin và công bố thông tin.

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
CÔNG TÁC THU THẬP, PHÂN TÍCH HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ CÔNG BỐ THÔNG TIN						
1. Nhà trường thường xuyên cập nhật thông tin quản lý	Giảng viên	0%	2%	21%	77%	2.75
	Cán bộ hỗ trợ	0%	1%	20%	73%	2.68

chung của mình						
2. Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về dạy và học	Giảng viên	1%	3%	19%	77%	2.73
	Cán bộ hỗ trợ	0%	0%	26%	73%	2.74
3. Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về hoạt động NCKH	Giảng viên	2%	4%	19%	75%	2.68
	Cán bộ hỗ trợ	1%	5%	21%	72%	2.66
CÔNG BỐ THÔNG TIN						
1. Các thông tin chung về Nhà trường được công bố rộng rãi	Giảng viên	0%	2%	21%	77%	2.75
	Cán bộ hỗ trợ	0%	0%	26%	73%	2.74
	Sinh viên	1%	3%	17%	79%	2.74
2. Các CTĐT, bằng cấp của Nhà trường được công bố rộng rãi	Giảng viên	0%	2%	7%	92%	2.90
	Cán bộ hỗ trợ	0%	0%	2%	97%	2.98
	Sinh viên	1%	4%	14%	81%	2.75
3. Các hoạt động NCKH được công bố công khai cho các đối tượng liên quan	Giảng viên	0%	3%	13%	84%	2.81
	Cán bộ hỗ trợ	0%	7%	17%	75%	2.69
	Sinh viên	1%	2%	19%	78%	2.74

Bảng dữ liệu trên cho biết tuy Nhà trường chưa được đánh giá là thực hiện hiệu quả hoàn toàn hai công tác này, vẫn tồn tại một vài người cho rằng chưa thực hiện, tuy nhiên khi nhìn tổng thể có thể coi đây là hai công tác Nhà trường đang thực hiện tốt và thông tin chi tiết đã được khai thác ở trong phỏng vấn sâu. Đối tượng được phỏng vấn cung cấp thông tin rằng Nhà trường có thông tin, và có cơ chế đảm bảo việc thu thập, phân tích và sử dụng thông tin cần thiết để phục vụ việc quản lý có hiệu quả những hoạt động cốt lõi của mình. Tuy nhiên công tác thu thập vẫn còn gặp khó khăn và tốn thời gian do chưa có phương tiện tiên tiến để thu thập như phầm mềm cập nhật chung mà chủ yếu do đơn vị phụ trách báo cáo lên. Ngoài ra, hệ thống thông tin công chúng của Nhà trường đã được hình thành nên việc thực hiện trách nhiệm cung cấp thông tin về các CTĐT mà mhà trường cung cấp, chuẩn đầu ra, quy trình giảng dạy và kiểm tra đánh giá được sử dụng, các cơ hội học tập cho người học…đã được coi là có hệ thống.

i. Thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL

Sổ tay ĐBCL được xem như cuốn cẩm nang không chỉ cấp cấp đầy đủ các thông tin tổng quan nhất liên quan đến quy định, quy trình và thủ tục ĐBCL mà còn nâng cao nhận thức về ĐBCL cho các đối tượng trong trường. Do vậy, tác giả khảo sát công tác xây dựng và ban hành sổ tay ĐBCL đối với tất cả ba nhóm đối tượng. Trước khi đi vào phân tích cụ thể đánh giá của các nhóm đối tượng cho các công việc cụ thể về công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL, tác giả tiến hành kiểm định sự khác biệt giữa đánh giá của các nhóm đối tượng khảo sát đối với công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL của Nhà trường.

Bảng 3.14: Sự khác biệt trong đánh giá về thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL

Đối tượng	Số lượng (N)	Điểm trung bình (Mean)	Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)	Mức ý nghĩa (Sig.)
Cán bộ hỗ trợ	102	2,0343	0,50864	0,000
Giảng viên	106	2,0425	0,59409	
Sinh viên	423	1,8251	0,55834	
Tổng	**631**	**1,8954**	**0,56498**	

Bảng trên là kết quả phân tích ANOVA cho thấy mức ý nghĩa Sig. = 0,00 <0,05, như vậy có thể kết luận là có sự khác biệt có nghĩa thống kê trong đánh giá về thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL. Nghĩa là, mỗi nhóm đối tượng sẽ có những đánh giá khác nhau về công tác này. Nhìn chung, công tác này được các nhóm đối tượng đánh giá là Nhà trường đã triển khai thực hiện công tác này khi điểm trung bình đều lớn hơn 1/3.

Tiếp theo là sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm đối tượng cho từng công việc chi tiết trong công tác này. Nhìn chung, Nhà trường đã triển khai xây dựng sổ tay ĐBCL và phổ biến đến các bên liên quan nhưng mức độ hiệu quả đạt được của công tác này chưa thể hiện rõ ràng. Dữ liệu cụ thể được thống kê theo bảng bên dưới.

Bảng 3.15: Thống kê đánh giá thực trạng công tác xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Nhà trường đã triển khai xây dựng Sổ tay ĐBCL	Giảng viên	1%	13%	64%	22%	2,07
	Cán bộ hỗ trợ	2%	10%	78%	10%	1,96
	Sinh viên	4%	18%	70%	8%	1,82
2. Sổ tay ĐBCL được phổ biến đến các đối tượng trong Nhà trường	Giảng viên	5%	9%	65%	21%	2,02
	Cán bộ hỗ trợ	3%	7%	66%	23%	2,11
	Sinh viên	5%	17 %	66%	11%	1,83

Dữ liệu trên cho thấy đa số các đối tượng đều đánh giá ở mức phân vân cho mức độ hiệu quả đối với hai biến quan sát trên. Để làm rõ vấn đề này, qua phỏng

vấn sâu thu được thông tin rằng Nhà trường đã có sổ tay ĐBCL trong đó nêu rõ một số quy định, quy trình và thủ tục liên quan đến ĐBCL. Sổ tay này đã được công bố, tuy nhiên mức độ nhận biết và hiểu rõ sổ tay này của cán bộ, giảng viên, sinh viên còn khiêm tốn do văn hóa chất lượng dù đã được hình thành nhưng vẫn ở mức độ hạn chế. Ngoài ra, cuốn sổ tay đang được phổ biến theo hình thức phân phát cho các đơn vị trong trường nhưng chưa có cơ chế để nắm được cách thức phổ biến tại các đơn vị cho các bên liên quan nên đó là lí do có những người chưa biết đến cuốn sổ tay này. Bên cạnh đó, sổ tay ĐBCL của Nhà trường hiện nay mới chỉ đảm nhận vai trò là một tài liệu trong hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, chưa xây dựng cuốn Sổ tay ĐBCL theo đúng ý nghĩa của nó, đó cũng là lí do các đối tượng phân vân về tính hiệu quả đối với công việc triển khai xây dựng sổ tay ĐBCL.

3.2.6. Thực trạng công tác rà soát và cải tiến liên tục của hệ thống ĐBCLBT Nhà trường

Rà soát và cải tiến luôn là công tác tối ưu để ĐBCL của một CSGDĐH và được xem là một mắt xích quan trọng trong hệ thống ĐBCLBT. Do đó, tác giả đã triển khai khảo sát hai nhóm đối tượng khảo sát ngoại trừ sinh viên do không thuộc đối tượng tiếp nhận thông tin trực tiếp để có được những thông tin khách quan về công tác rà soát và cải tiến liên tục của hệ thống ĐBCLBT Trường ĐHNT. Nhìn chung, Nhà trường đã triển khai công tác rà soát và cải tiến liên tục, tuy nhiên xét về tính hiệu quả thì lại có sự khác nhau đối với từng mảng công việc (biến quan sát).

Bảng 3.16: Thống kê đánh giá thực trạng công tác rà soát và cải tiến liên tục

Biến quan sát	Đối tượng khảo sát	Không thực hiện (0)	Mức độ hiệu quả khi có thực hiện			Điểm trung bình
			Không hiệu quả (1)	Phân vân (2)	Hiệu quả (3)	
1. Nhà trường có kế hoạch cải tiến chất lượng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn	Giảng viên	5%	2%	8%	85%	2,74
	Cán bộ hỗ trợ	2%	4	12	82%	2,75

2. Nhà trường sử dụng kết quả lấy ý kiến các bên liên quan để làm cơ sở cải tiến liên tục.	Giảng viên	2%	8%	20%	70%	2,58
	Cán bộ hỗ trợ	4%	7%	15%	74%	2,60
3. Hàng năm, Nhà trường tiến hành rà soát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải tiến tại các đơn vị	Giảng viên	2%	8%	79%	11%	2,03
	Cán bộ hỗ trợ	4%	7%	77%	12%	1,97

Bảng thống kê trên cho thấy, điểm trung bình đánh giá cho hai biến quan sát số một và hai đều lớn hơn 2,5 cho đa số các đối tượng được khảo sát đều đánh giá Nhà trường thực hiện hiệu quả kế hoạch cải tiến ngắn hạn, trung hạn, dài hạn và Nhà trường đã sử dụng hiệu quả kết quả lấy ý kiến của các bên liên quan để làm cơ sở cải tiến liên tục. Tuy nhiên, đối với việc tiến hành rà soát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải tiến tại các đơn vị thì lại cho kết quả phân vân cho mức độ hiệu quả. Điều này được giải đáp khi phỏng vấn đó là Nhà trường sau khi rà soát, đánh giá vẫn chưa có cơ chế đưa xuống các đơn vị để họ "nỗ lực chuyển mình" trong các hoạt động sau đó.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Kết quả nghiên cứu ở chương 3 cho thấy cơ bản Trường ĐHNT đã có hệ thống ĐBCLBT được xây dựng bởi các thành tố như tác giả xây dựng ở khung lý thuyết. Tuy có sự khác biệt trong đánh giá giữa các nhóm đối tượng khảo sát về tính hiệu quả của các công tác cụ thể trong thành tố hoạt động ĐBCLBT nhưng đánh giá Nhà trường đã triển khai thực hiện có hiệu quả các công tác nhằm ĐBCL chiếm tỷ lệ đa số.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Kết luận

Trong quá trình nghiên cứu, thông qua việc khảo cứu các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến ĐBCL, ĐBCLBT, hệ thống ĐBCLBT để tác giả xác định hướng nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu chính của luận văn. Từ những quan điểm, tiêu chí của hệ thống ĐBCLBT từ các hiệp hội, các trường ĐH tiêu biểu, các chuyên gia nghiên cứu về ĐBCL đã được tác giả phân tích để tạo thành cơ sở lý thuyết nền tảng của luận văn. Từ tiêu chuẩn của AUN-QA, Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017, và các mốc tham chiếu trong Công văn số 768 ngày 20/04/2018 hướng dẫn Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng CSGDĐH để xây dựng khung lý thuyết cho đề tài nghiên cứu, từ đó dựa vào làm cơ sở xây dựng phiếu khảo sát và câu hỏi phỏng vấn để đánh giá thực trạng cho đối tượng nghiên cứu điển hình là trường ĐH Ngoại thương. Dựa vào khung lý thuyết có được, cùng với xin ý kiến chuyên gia, kết hợp kết quả thử nghiệm thang đo tác giả đã xây dựng được các bộ công cụ khảo sát dành cho bốn nhóm đối tượng cụ thể gồm sinh viên, cán bộ hỗ trợ và giảng viên, bên cạnh đó tác giả cũng tiến hành phỏng vấn sâu hai đối tượng có chuyên môn về ĐBCL trong Trường để có thông tin chi tiết hơn về những đánh giá từ bảng hỏi khảo sát. Phiếu thu về được tác giả thực hiện xử lý theo các bước quy chuẩn để đưa ra được bộ dữ liệu cuối cùng đưa vào SPSS 22 và Excel để phân tích kết quả. Các thông số đánh giá cho thấy cơ bản Trường ĐHNT đã có hệ thống ĐBCLBT được xây dựng bởi các thành tố như tác giả xây dựng ở khung lý thuyết. Tuy có sự khác biệt trong đánh giá giữa các nhóm đối tượng khảo sát về tính hiệu quả của các công tác cụ thể trong thành tố hoạt động ĐBCLBT nhưng đánh giá Nhà trường đã triển khai thực hiện có hiệu quả các công tác nhằm ĐBCL chiếm tỷ lệ đa số. Tuy nhiên, do còn hạn chế trong năng lực nghiên cứu nên mô hình hệ thống do tác giả xây dựng chưa phải là một mô hình hoàn chỉnh và chuẩn hóa, do đó sẽ khó tránh khỏi những phản biện nhằm hướng đến một kết quả mang tính tổng quát và phù hợp hơn.

Khuyến nghị

Dựa vào những kết quả thu được của luận văn, tác giả dưa ra một vài khuyến nghị như sau:

- Định kỳ rà soát các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục ĐBCL ít nhất 02 năm/lần nhằm
- Xây dựng hệ thống lưu trữ văn bản mang tính thống nhất và cập nhật.
- Định kỳ đánh giá lại hệ thống giám sát của Nhà trường, đảm bảo tính khách quan và độ tin cậy của hệ thống.
- Đình kỳ rà soát và điều chỉnh các hoạt động cốt lõi của Nhà trường (Chương trình đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ cộng đồng).
- Nhà trường định kỳ hàng năm tự đánh giá để xác định rõ ràng thực trạng hoạt động của Nhà trường, từ đó tiếp tục xây dựng các kế hoạch cải tiến chất lượng.
- Các đơn vị trong Nhà trường tích cực phối hợp với đơn vị chuyên trách ĐBCL của Nhà trường dựa theo kế hoạch chất lượng Nhà trường ban hành để triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCL.
- Tổ chức các khóa bồi dưỡng, đào tạo cho cán bộ nhân viên về các hoat động ĐBCL cốt lõi trong Nhà trường; công tác tự đánh giá chất lượng đào tạo, CSGDĐT.
- Triển khai xây dựng sổ tay ĐBCL chính thức và và phổ biến rộng rãi tới các bên liên quan để nâng cao nhận thức về công tác ĐBCL, văn hóa chất lượng trong Nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng nợớc ngoài

1. Alfed Otara (2015) về *Internal Quality Assurance in Higher Education from Instructors Perspectives in Rwanda; a Mirage or Reality*, Journal of Education and Human Development June 2015, Vol. 4, No. 2, pp. 168-174.
2. Anca Prisăcariu (2014), *Approaches of quality assurance models on adult education provisions*, Social and Behavioral Sciences 142 (2014) 133 – 139.
3. ANECE, QAU và ACSUC (2007), *Guide to the design of Internal Quality Assurance Systems in Higher Education, www.aqu.cat.*
4. Anela et al (2007), *Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice*, A Selection of Paper from the 2nd EU Quality Assurance Forum, Sapienza Università Di Roma, Italy.
5. AUN-QA, *Manual for the Implementation of the Guidelines*, HRK German Rectors' Conference.
6. AUN. (2010). ASEAN University Network-Quality Assurance: Guide to AUN -QA.
7. Aydar M. Lalimullin et al (2016), *Development of Internal System of Education Quality Assessment at a University,* International Journal of Environmental & Science education 2016, vol. 11, no. 13, 6002-6013.
8. Christian Ganseuer, Petra Pistor (2016), *From Tools to an IQA System*, University of Duisburg-Essen, Germany, UNESCO, France.
9. DAAD (2016), *Higher Education Quality Assurance in the ASEAN Region*, Indonesia.
10. ESIB (202), *European Studen Handbook on QA in HE*, ESIB Chair.
11. EUA (2006), Report on the Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006, Quality Culture in European Universities: A Bottom-Up Approach.
12. EUA, Andree Sursock, Hanne Smidt et al (2010), Trend Report 2010: a decade of change in European Higher Education.

13. Hang Thu Le Nguyen (2016), *Quality assurance in higher education in Vietnam: A case – study*, Thesis to The College of Education Victoria University.
14. Harvey, L., & Green (1993), D., *Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol.18, No.1 (1993) 9.
15. Tram Nguyen (2012), *IQA in Vietnam's Higher Education: The Influence by International Projects*, Master Thesis, University Of Twente.
16. Tia Loukkola, EUA (2019), *A fresh look at IQ,* EUA, https://eua.eu/resources/expert-voices/125:a-fresh-look-at-internal-quality-assurance.html, truy cập ngày 30/10/2019.
17. Lee Havey (2004), *Quality assurance in higher education: some international trends*, EUA.
18. Lueger & Vettori, (2008), *Lueger--No Short Cuts in Quality Assurance*, Paper Proposal to the 5th European Quality Assurance Forrum, Lyon 2010,
19. Loukkola, T., and Zhang, T.,(2010), Examining Quality Culture Part 1: Quality Assurance Processes in Higher. Education Institutions (Brussels, EUA).
20. Macro Antonio Flores Mavil (2013), the Internal Quality Assurance as an Instrument for the Integration and Improving of Higher Education: Analysis of best practices in the European Union and Latin America, Departament de Dret public I de Ciencies Historicojuridiques, Departament de Dret Públic i de Ciències Historicojurídiques - Universitat Autònoma de Barcelona.
21. Michael Martin, Stella. H (2018), IQA: Enhancing higher education quality and graduate employability, UNESCO publishing.
22. Musa Matovu (2017), The State of Internal Quality Assurance Systems in Ugandan Universities: Issues, Opportunities and Challenges, European Journal of Education Studie Vol.3, Issue 8, p.703-728.
23. INQAAHE, (2007), International Network for Quality assurance agencies in higher education, Guidelines of good practice in quality assurance.
24. INQAAHE, (2007), Higher education Quality Assurance Principles for the Asia Pacific Region, http://shelbycearley.files.wordpress.com/2010/06/finalqaprinciples.pdf

25. Ikhfan Haris (2013), Assessment on the implementation of internal quality assurance at Higher Education (an Indonesian report), Journal of Educational and Instructional studies in the world, November 2013, Volume: 3 Issue: 4 Article: 06, 2146-7463.
26. Irakli Gvaramadze (2008), From Quality Assurance to Quality Enhancement in the European Higher Education Area, European Journal of Education Studie, No. 4, Gr.43, 1465-1476.
27. Reeves, C., & Bednar, D.A., (1994), Defining quality: Alternatives and implications, Academy of Management, 19 (3) : 419 – 445.
28. Sursock, A. (2011). Accountability in western Europe: Shifting quality assurance paradigms. In B. Stensaker & L. Harvey (Eds.), Accountability in higher education: Global perspectives on trust and power (pp. 111–132). London: Routledge.
29. Vroeijenstijn (1995), The International Dimension in Quality Assessment and Quality Assurance, Assessment & Evaluation in Higher Education 24(2):237-247 ·
30. Wu Daguang et al (2016), Enhancing Teaching and Learning through Internal Quality Assurance Xiamen University, China, Unesco, France.
31. Westerheijden Donald F. et al (2010), Independent Assessment of the Bologna Process, 23rd Annual CHER Conference 2010: Effects of Higher Education Reforms - Oslo, Norway
32. Yorke, M., 2013, Enhancing quality in higher education: international perspectives. Land, R. & Gordon, G. (eds.). London: Routledge, (International studies in higher education).

Tài liệu tiếng Việt

33. Bộ Giáo dục và ĐT, Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục (CSGD) đại học.
34. Bộ Giáo dục và ĐT, Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 về việc hướng dẫn tự đánh giá CSGDĐH.
35. Bộ Giáo dục và ĐT, Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH.
36. Bộ GD&ĐT (2010), Đổi mới quản lý hệ thống GDĐH giai đoạn 2010-2012, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội, tr. 16.
37. Nguyễn Tiến Dũng, Nguyễn Thanh Trọng, Nguyễn minh Trí (2015), Phát triển và vận hành hệ thống ĐBCL bên trong trường ĐH – Thực tiễn tại trường ĐH Kinh tế - Luật, Kỷ yếu Hội thảo CLĐT Trường ĐH Kinh tế - Luật, 15 năm xây dựng và phát triển.
38. ĐH Quốc gia Hà Nội (2018), Chương trình đào tạo Kiểm định viên KĐCL GDDH và TC chuyên nghiệp.
39. ĐH quốc gia TP. Hồ Chí Minh (2018), Mô hình ĐBCL theo AUN-QA, bản dịch.
40. ĐH quốc gia TP. Hồ Chí Minh (2016), Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA, phiên bản 3.0, NXB ĐHQG Hồ Chí Minh.
41. Bùi Võ Anh Hào (2016), Xây dựng hệ thống đảm bảo và kiểm định chất lượng trong GDĐH tại Việt Nam, Tạp chí Phát triển và Hội nhập số 26(36), 2/2016.
42. Lê Văn Hảo (2012), Xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong và văn hóa chất lượng tại trường ĐH KH XH và NV, Đại học QG TP. Hồ Chí Minh – Một số quan sát và đề xuất, Kỷ yếu Hội thảo ĐBCL Trường ĐH KHXH và NV – HHD QG TP. Hồ Chí Minh.
43. Võ Sỹ Mạnh và Nguyễn Thế Anh, (2016), Một số đề xuất thiết lập hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của cơ sở GDDH, đề tài NCKH cấp trường

của ĐH Ngoại Thương về Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong tại trường ĐH Ngoại thương.

44. Nguyễn Quý Nhẫn (2016), Phát triển hệ thống ĐBCL bên trong nhằm tăng cường hiệu quả đào tạo ở trường Cao đẳng thương mại, Tạp chí Giáo dục số đặc biệt, tr.251- 253.
45. Ngô Minh Sang và Trương Thị Thủy Tiên (2014), Xây dựng hệ thống ĐBCL ở trường ĐH Thủ Dầu Một – Quan điểm và giải pháp, Journal of Thu Dau Mot University, No 3 (16) – 2014, tr.32-43.
46. Tô Minh Thanh (2012), Xây dựng và vận hành tổ ĐBCL tại tất cả các đơn vị trực thuộc trường như một hoạt động ĐBCL bên trong ở cấp cơ sở đaoà tạo, Kỷ yếu Hội thảo ĐBCL Trường ĐH KHXH và NV- ĐHQG TP. Hồ Chí Minh.
47. Đỗ Đình Thái (2013), Đảm bảo chất lượng trong xu thế phát triển GDĐH Việt Nam, đăng trên Tạp chí Giáo dục số 304, 2/2013.
48. Trần Anh Vũ, Lê Nữ Vân Thắng (2016), Thực trạng hoạt động ĐBCL bên trong của một số trường ĐH công lập Việt Nam, tạp chí Giáo dục số đặc biệt.
49. Trần Anh Vũ (2017), Đánh giá hoạt động ĐBCL bên trong ở một số trường ĐH công lập Việt Nam dựa theo tiêu chí đánh giá chất lượng của AUN-QA, Luận án tiến sĩ, ĐH Quốc gia Hà Nội.
50. Trần Anh Vũ (2015), Đảm bảo chất lượng bên trong các trường ĐH Việt Nam, nhìn từ các nghiên cứu trong và ngoài nước, Tạp chí Giáo dục số 351, 2/2015.

Website

51. https://www.aacsb.edu
52. https://ftu.edu.vn
53. www.//aunsec.org
54. https://en.xmu.edu.cn
55. https://moet.gov.vn

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT CHÍNH THỨC DÀNH CHO GIẢNG VIÊN

PHIẾU KHẢO SÁT
(Dành cho giảng viên)

Xin chào Quý Thầy/cô,

Với mục đích muốn có được những thông tin thực tế để phục vụ cho mục đích nghiên cứu đánh giá về thực trạng hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Ngoại thương nhằm có thêm giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống, nhóm nghiên cứu rất mong nhận được ý kiến của Quý Thầy/Cô. Chúng tôi cam kết những thông tin mà Thầy/cô cung cấp được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài. Trân trọng cám ơn sự hỗ trợ giúp đỡ của Quý Thầy/Cô.

Quý Thầy/Cô **lựa chọn** và **đánh dấu 'x'** vào ô ☐ tương ứng.

A. THÔNG TIN CÁ NHÂN:

I. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

II. Số năm công tác: .....

III. Học hàm/Học vị: .....

IV. Đơn vị (Khoa/Phòng ban): .....

V. Chức vụ: .....

VI. Thầy/Cô đã từng tham gia các khóa tập huấn về đảm bảo chất lượng: ☐ Đã từng ☐ Chưa từng

VII. Thầy/Cô đã từng tham gia các khóa tập huấn về kiểm định chất lượng: ☐ Đã từng ☐ Chưa từng

B. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

I. Xin Thầy/Cô vui lòng cho biết đối tượng nào tham gia vào hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường

1. Hội đồng trường	☐	2. Người học	☐
3. Ban giám hiệu	☐	4. Cựu người học	☐
5. Giảng viên	☐	6. Nhà tuyển dụng lao động	☐
7. Cán bộ, nhân viên hỗ trợ	☐	8. Các bên liên quan ngoài trường	☐

II. Thầy/Cô vui lòng cho biết ý kiến của mình về các nội dung sau:

KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC (chiến lược, chính sách, sự tham gia của các bên liên quan)	**Không thực hiện**	**Có thực hiện**	**Mức độ hiệu quả khi có thực hiện**		
			Không hiệu quả	**Phân vân**	**Hiệu quả**
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 Việc xây dựng kế hoạch chiến lược của Nhà trường có sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan.	☐	☐	☐	☐	☐
2 Nhà trường có các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch chiến lược của Nhà trường	☐	☐	☐	☐	☐
3 Nhà trường có các chính sách ưu tiên cho các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
4 Nhà trường duy trì định kỳ rà soát các chính sách, hệ thống, quy trình và thủ tục đảm bảo chất lượng ít nhất 02 năm/lần	☐	☐	☐	☐	☐
HỆ THỐNG LƯU TRỮ VĂN BẢN					
5 Có báo cáo tổng kết về công tác đảm bảo chất lượng hàng năm	☐	☐	☐	☐	☐
6 Có các biên bản rà soát các chính sách, quy trình, hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
7 Có tài liệu hướng dẫn, phổ biến cho những người liên quan về chính sách, quy trình, hoạt động đảm bảo chất	☐	☐	☐	☐	☐

	lượng					
HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG NHÀ TRƯỜNG						
a	**XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI HỆ THỐNG GIÁM SÁT**					
8	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học	☐	☐	☐	☐	☐
9	Nhà trường triển khai hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học (tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học, thôi học, học tiếp, …)	☐	☐	☐	☐	☐
10	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động	☐	☐	☐	☐	☐
11	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của toàn khóa học.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Nhà trường hàng năm niên rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của giảng viên	☐	☐	☐	☐	☐
b	**RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ HÀNG NĂM CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI (chương trình đào tạo, nghiên cứu, khoa học, dịch vụ cộng đồng)**					
13	Hàng năm rà soát đánh giá các chương trình đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
14	Hàng năm rà soát đánh giá các hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
15	Hàng năm rà soát đánh giá các đóng góp cho xã hội và cộng đồng	☐	☐	☐	☐	☐
c	**TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ NGƯỜI HỌC**					
16	Có tiêu chí rõ ràng đối với việc kiểm tra đánh giá sinh viên (thông qua các kỳ thi, tiểu luận, làm việc nhóm, khóa luận tốt nghiệp, …)	☐	☐	☐	☐	☐
17	Xây dựng, triển khai quy trình tổ chức các kỳ thi (thi lần 1, thi lần 2, thi sau khi học lại) rõ ràng và được tuân thủ chặt chẽ	☐	☐	☐	☐	☐
18	Xây dựng, triển khai các quy định để đảm bảo chất lượng việc kiểm tra đánh giá (thi lần 1, thi lại, thi sau khi học lại)	☐	☐	☐	☐	☐
19	Xây dựng, triển khai các thủ tục khiếu nại kết quả kiểm tra đánh giá người học.	☐	☐	☐	☐	☐
d	**TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ, VIÊN CHỨC**					
20	Triển khai quy trình tuyển dụng giảng viên, nhân viên; bổ nhiệm cán bộ quản lý	☐	☐	☐	☐	☐
21	Triển khai quy trình đánh giá cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên	☐	☐	☐	☐	☐
22	Triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ	☐	☐	☐	☐	☐
e	**TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI CƠ SỞ VẬT CHẤT (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)**					
23	Đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng các thiết bị máy tính trong các giảng đường.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Trang bị đầy đủ các thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực hành	☐	☐	☐	☐	☐
25	Thư viện cung cấp đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐

	học tập và nghiên cứu					
26	Trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao	☐	☐	☐	☐	☐
f	**TỰ ĐÁNH GIÁ**					
27	Nhà trường định kỳ tiến hành (tối thiểu 5 năm/1 lần) việc tự đánh các hoạt động tổng thể của Nhà trường	☐	☐	☐	☐	☐
28	Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá hoạt động dạy và học	☐	☐	☐	☐	☐
29	Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá các hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
30	Hàng năm, nhà trường tổ chức tự đánh giá các đóng góp cho xã hội, cộng đồng.	☐	☐	☐	☐	☐
g	**THU THẬP, PHÂN TÍCH HỆ THỐNG THÔNG TIN**					
31	Nhà trường thường xuyên cập nhật thông tin quản lý chung của mình	☐	☐	☐	☐	☐
32	Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về dạy và học	☐	☐	☐	☐	☐
33	Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
h	**CÔNG BỐ THÔNG TIN**					
34	Các thông tin chung về Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
35	Các chương trình đào tạo, bằng cấp của Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
36	Các hoạt động nghiên cứu khoa học được công bố công khai cho các đối tượng liên quan	☐	☐	☐	☐	☐
i	**XÂY DỰNG, BAN HÀNH SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**					
37	Nhà trường đã triển khai xây dựng Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
38	Sổ tay đảm bảo chất lượng được phổ biến đến các đối tượng trong Nhà trường.	☐	☐	☐	☐	☐
RÀ SOÁT VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC						
39	Nhà trường có kế hoạch cải tiến chất lượng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn	☐	☐	☐	☐	☐
40	Nhà trường sử dụng kết quả lấy ý kiến các bên liên quan để làm cơ sở cải tiến liên tục.	☐	☐	☐	☐	☐
41	Hàng năm, Nhà trường tiến hành rà soát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải tiến tại các đơn vị	☐	☐	☐	☐	☐

III. Hàng năm, Thầy/Cô được biết thông tin về các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong Nhà trường qua:

1. Trang thông tin điện tử (website)	☐	2. Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐
3. Hội thảo/Hội nghị/Tập huấn	☐	4. Khóa đào tạo, bồi dưỡng	☐
5. Bản tin, băng rôn, khẩu hiệu	☐	6. Các văn bản được ban hành	☐
7. Lãnh đạo đơn vị	☐	8. Các cuộc trò chuyện ngoài giờ	☐
9. Các cuộc họp	☐	10. Không có thông tin	☐
11. Lịch công tác	☐	12. Khác…	

IV. Thầy/Cô vui lòng cho biết nhìn nhận của mình về hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của trường mình: *Mức (1) = Hoàn toàn không đồng ý; Mức (2) = Không đồng ý; Mức (3) = Phân vân; Mức (4) = Đồng ý; Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý.*

NHÌN NHẬN	MỨC ĐỘ

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Nhà trường cần phải có hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong để duy trì và cải tiến chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sẵn sàng ủng hộ Nhà trường trong công tác triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
4. Mong muốn được tham gia vào các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
5. Mong muốn được đào tạo, bồi dưỡng các công tác về đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐

6. Ý kiến khác :……
……..

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÝ THẦY/CÔ

PHỤ LỤC 2: PHIẾU KHẢO SÁT CHÍNH THỨC DÀNH CHO ĐỐI TƠỢNG CÁN BỘ HỖ TRỢ

PHIẾU KHẢO SÁT
(Dành cho cán bộ hỗ trợ)

Xin chào Quý Thầy/cô,

Với mục đích muốn có được những thông tin thực tế để phục vụ cho mục đích nghiên cứu đánh giá về thực trạng hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Ngoại thương nhằm có thêm giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống, nhóm nghiên cứu rất mong nhận được ý kiến của Quý Thầy/Cô. Chúng tôi cam kết những thông tin mà Thầy/cô cung cấp được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài. Trân trọng cám ơn sự hỗ trợ giúp đỡ của Quý Thầy/Cô.

Quý Thầy/Cô **lựa chọn** và **đánh dấu 'x'** vào ô ☐ tương ứng.

A. THÔNG TIN CÁ NHÂN:

I. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

II. Số năm công tác: .....

III. Học hàm/Học vị: .....

IV. Đơn vị (Khoa/Phòng ban): .....

V. Chức vụ: .....

VI. Thầy/Cô đã từng tham gia các khóa tập huấn về đảm bảo chất lượng: ☐ Đã từng ☐ Chưa từng

VII. Thầy/Cô đã từng tham gia các khóa tập huấn về kiểm định chất lượng: ☐ Đã từng ☐ Chưa từng

B. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

I. Xin Thầy/Cô vui lòng cho biết đối tượng nào tham gia vào hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường

1. Hội đồng trường	☐	2. Người học	☐
3. Ban giám hiệu	☐	4. Cựu người học	☐
5. Giảng viên	☐	6. Nhà tuyển dụng lao động	☐
7. Cán bộ, nhân viên hỗ trợ	☐	8. Các bên liên quan ngoài trường	☐

II. Thầy/Cô vui lòng cho biết ý kiến của mình về các nội dung sau:

(Mức (1) = Hoàn toàn không đồng ý; Mức (2) = Không đồng ý; Mức (3) = Phân vân; Mức (4) = Đồng ý; Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý).

KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC (chiến lược, chính sách, sự tham gia của các bên liên quan)	**Không thực hiện**	**Có thực hiện**	**Mức độ hiệu quả khi có thực hiện**		
			Không hiệu quả	**Phân vân**	**Hiệu quả**
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Việc xây dựng kế hoạch chiến lược của Nhà trường có sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Nhà trường có các văn bản hướng dẫn thực hiện kế hoạch chiến lược của Nhà trường	☐	☐	☐	☐	☐
3. Nhà trường có các chính sách ưu tiên cho các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
4. Nhà trường duy trì định kỳ rà soát các chính sách, hệ thống, quy trình và thủ tục đảm bảo chất lượng ít nhất 02 năm/lần	☐	☐	☐	☐	☐
HỆ THỐNG LƯU TRỮ VĂN BẢN					
5. Có báo cáo tổng kết về công tác đảm bảo chất lượng hàng năm	☐	☐	☐	☐	☐
6. Có các biên bản rà soát các chính sách, quy trình, hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
7. Có tài liệu hướng dẫn, phổ biến cho những người liên	☐	☐	☐	☐	☐

Luận văn 24

	quan về chính sách, quy trình, hoạt động đảm bảo chất lượng					
HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG NHÀ TRƯỜNG						
a.	**XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI HỆ THỐNG GIÁM SÁT**					
8.	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Nhà trường triển khai hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học (tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học, thôi học, học tiếp, …)	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của toàn khóa học.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Nhà trường hàng năm niên rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của sinh viên, giảng viên và cán bộ hỗ trợ	☐	☐	☐	☐	☐
b.	**RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ HÀNG NĂM CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI (chương trình đào tạo, nghiên cứu, khoa học, dịch vụ cộng đồng)**					
13.	Hàng năm rà soát đánh giá các chương trình đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Hàng năm rà soát đánh giá các hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Hàng năm rà soát đánh giá các đóng góp cho xã hội và cộng đồng	☐	☐	☐	☐	☐
c.	**TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ, VIÊN CHỨC**					
16.	Triển khai quy trình tuyển dụng giảng viên, nhân viên; bổ nhiệm cán bộ quản lý	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Triển khai quy trình đánh giá cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ	☐	☐	☐	☐	☐
d.	**TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI CƠ SỞ VẬT CHẤT (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)**					
19.	Đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng các thiết bị máy tính trong các giảng đường.	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Trang bị đầy đủ các thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực hành	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Thư viện cung cấp đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ học tập và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao	☐	☐	☐	☐	☐
e.	**TỰ ĐÁNH GIÁ**					
23.	Nhà trường định kỳ tiến hành (tối thiểu 5 năm/1 lần) việc tự đánh các hoạt động tổng thể của Nhà trường	☐	☐	☐	☐	☐
24.	Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá hoạt động dạy và học	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Hàng năm, Nhà trường tổ chức tự đánh giá các hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Hàng năm, nhà trường tổ chức tự đánh giá các đóng góp cho xã hội, cộng đồng.	☐	☐	☐	☐	☐

f. THU THẬP, PHÂN TÍCH HỆ THỐNG THÔNG TIN					
27. Nhà trường thường xuyên cập nhật thông tin quản lý chung của mình	☐	☐	☐	☐	☐
28. Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về dạy và học	☐	☐	☐	☐	☐
29. Nhà trường thường xuyên thu thập, phân tích thông tin quản lý về hoạt động nghiên cứu khoa học	☐	☐	☐	☐	☐
g. CÔNG BỐ THÔNG TIN					
30. Các thông tin chung về Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
31. Các chương trình đào tạo, bằng cấp của Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
32. Các hoạt động nghiên cứu khoa học được công bố công khai cho các đối tượng liên quan	☐	☐	☐	☐	☐
h. XÂY DỰNG, BAN HÀNH SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG					
33. Nhà trường đã triển khai xây dựng Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
34. Sổ tay đảm bảo chất lượng được phổ biến đến các đối tượng trong Nhà trường.	☐	☐	☐	☐	☐
RÀ SOÁT VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC					
35. Nhà trường có kế hoạch cải tiến chất lượng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn	☐	☐	☐	☐	☐
36. Nhà trường sử dụng kết quả lấy ý kiến các bên liên quan để làm cơ sở cải tiến liên tục.	☐	☐	☐	☐	☐
37. Hàng năm, Nhà trường tiến hành rà soát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải tiến tại các đơn vị	☐	☐	☐	☐	☐

III. Hàng năm, Thầy/Cô được biết thông tin về các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong Nhà trường qua:

1. Trang thông tin điện tử (website)	☐	2. Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐
3. Hội thảo/Hội nghị/Tập huấn	☐	4. Khóa đào tạo, bồi dưỡng	☐
5. Bản tin, băng rôn, khẩu hiệu	☐	6. Các văn bản được ban hành	☐
7. Lãnh đạo đơn vị	☐	8. Các cuộc trò chuyện ngoài giờ	☐
9. Các cuộc họp	☐	10. Không có thông tin	☐
11. Lịch công tác	☐	12. Khác…	

IV. Thầy/Cô vui lòng cho biết nhìn nhận của mình về hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của trường mình: *Mức (1) = Hoàn toàn không đồng ý; Mức (2) = Không đồng ý; Mức (3) = Phân vân; Mức (4) = Đồng ý; Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý.*

NHÌN NHẬN	MỨC ĐỘ				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Nhà trường cần phải có hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong để duy trì và cải tiến chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sẵn sàng ủng hộ Nhà trường trong công tác triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
4. Mong muốn được tham gia vào các hoạt động đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
5. Mong muốn được đào tạo, bồi dưỡng các công tác về đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐

6. Ý kiến khác :……
……..

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÝ THẦY/CÔ

PHỤ LỤC 3: PHIẾU KHẢO SÁT CHÍNH THỨC DÀNH CHO SINH VIÊN

PHIẾU KHẢO SÁT
(Dành cho sinh viên)

Xin chào Anh/Chị,

Với mục đích muốn có được những thông tin thực tế để phục vụ cho mục đích nghiên cứu đánh giá về thực trạng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Ngoại thương nhằm có thêm giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống, nhóm nghiên cứu rất mong nhận được ý kiến của Anh/Chị. Chúng tôi cam kết những thông tin mà Anh/Chị cung cấp được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài.

Trân trọng cám ơn sự hỗ trợ giúp đỡ của Anh/Chị.

Anh/Chị **lựa chọn** và **đánh dấu 'x'** vào ô ☐ tương ứng.

A. THÔNG TIN CÁ NHÂN:

I. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

II. Ngành đang theo học: ……..

III. Sinh viên năm thứ: ……..

IV: Học lực *(tính đến thời điểm cho ý kiến):*

☐ *Xuất sắc* ☐ *Giỏi* ☐ *Khá* ☐ *Trung bình khá* ☐ *Trung bình* ☐ *Dưới trung bình*

B. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

I. Theo Anh/Chị những đối tượng nào tham gia vào hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường:

1. Hội đồng trường	☐	2. Người học	☐
3. Ban giám hiệu	☐	4. Cựu người học	☐
5. Giảng viên	☐	6. Nhà tuyển dụng lao động	☐
7. Cán bộ, nhân viên hỗ trợ	☐	8. Các bên liên quan ngoài trường	☐

II. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến của mình về *"Các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường":*

HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG NHÀ TRƯỜNG	**Không thực hiện**	**Có thực hiện**	**Mức độ hiệu quả khi có thực hiện**		
			Không hiệu quả	**Phân vân**	**Hiệu quả**
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
a. XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI HỆ THỐNG GIÁM SÁT					
1. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học	☐	☐	☐	☐	☐
2. Nhà trường triển khai hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học (tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học, thôi học, học tiếp, …)	☐	☐	☐	☐	☐
3. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động	☐	☐	☐	☐	☐
4. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của toàn khóa học.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Nhà trường hàng năm niên rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của sinh viên, giảng viên và cán bộ hỗ trợ	☐	☐	☐	☐	☐
6. Nhà trường hàng năm niên rà soát số lượng ấn phẩm, công trình khoa học của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
b. TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ NGƯỜI HỌC					
7. Có tiêu chí rõ ràng đối với việc kiểm tra đánh giá sinh viên (thông qua các kỳ thi, tiểu luận, làm việc nhóm, khóa luận tốt nghiệp, …)	☐	☐	☐	☐	☐

8.	Xây dựng, triển khai quy trình tổ chức các kỳ thi (thi lần 1, thi lần 2, thi sau khi học lại) rõ ràng và được tuân thủ chặt chẽ	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Xây dựng, triển khai các quy định để đảm bảo chất lượng việc kiểm tra đánh giá (thi lần 1, thi lại, thi sau khi học lại)	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Xây dựng, triển khai các thủ tục khiếu nại kết quả kiểm tra đánh giá người học.	☐	☐	☐	☐	☐
	c. TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI CƠ SỞ VẬT CHẤT (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập)					
11.	Đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng các thiết bị máy tính trong các giảng đường.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Trang bị đầy đủ các thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực hành	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Thư viện cung cấp đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ học tập và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Trang bị đầy đủ các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao	☐	☐	☐	☐	☐
	d. TRIỂN KHAI QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC					
15.	Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin liên quan cho người học	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Nhà trường có đội ngũ tư vấn, hỗ trợ người học trong quá trình học tập	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Nhà trường giải quyết kịp thời các chế độ, chính sách đối với người học.	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Nhà trường bố trí đủ chỗ ở nội trú cho người học có yêu cầu	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Nhà trường trang bị đủ sân bãi, phòng tập thể dục thể thao cho các câu lạc bộ, các hoạt động ngoại khóa, …	☐	☐	☐	☐	☐
	e. CÔNG BỐ THÔNG TIN					
20.	Các thông tin chung về Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Các chương trình đào tạo, bằng cấp của Nhà trường được công bố rộng rãi	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Các hoạt động nghiên cứu khoa học được công bố công khai cho các đối tượng liên quan	☐	☐	☐	☐	☐
	f. XÂY DỰNG, BAN HÀNH SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG					
23.	Nhà trường đã triển khai xây dựng Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
24.	Sổ tay đảm bảo chất lượng được phổ biến đến các đối tượng trong Nhà trường.	☐	☐	☐	☐	☐

III. Hàng năm, Anh/Chị được biết thông tin về các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong Nhà trường qua:

1. Trang thông tin điện tử (website)	☐	2. Sổ tay đảm bảo chất lượng	☐
3. Bản tin, băng rôn, khẩu hiệu	☐	4. Sổ tay sinh viên	☐
5. Khoa	☐	6. Bạn bè trong trường	☐
7. Sinh hoạt công dân đầu khóa	☐	8. Không có thông tin	☐
9. Giảng viên, cố vấn học tập	☐	10. Khác…	

IV. [DÀNH RIÊNG CHO SINH VIÊN TỪ NĂM 2 TRỞ LÊN]

Anh/Chị vui lòng cho biết nhìn nhận của mình về nhà trường sau mỗi năm học:

Mức (1) = Hoàn toàn không đồng ý; Mức (2) = Không đồng ý; Mức (3) = Phân vân; Mức (4) = Đồng ý; Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý.

NHÌN NHẬN	MỨC ĐỘ				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Luận văn 24

2. Điều kiện, môi trường học tập tốt hơn	☐	☐	☐	☐	☐
3. Nâng cao văn hóa học đường	☐	☐	☐	☐	☐
4. Nâng cao nhận thức về chất lượng	☐	☐	☐	☐	☐
5. Trách nhiệm trong làm việc, giảng dạy và học tập cao hơn	☐	☐	☐	☐	☐
6. Tương tác giữa cán bộ hỗ trợ, giảng viên và người học thân thiện hơn	☐	☐	☐	☐	☐
7. Nhìn chung, chất lượng được cải thiện sau mỗi năm học	☐	☐	☐	☐	☐

8. *Ý kiến khác*

.....

.....

.....

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ANH/CHỊ!

PHỤ LỤC 4: PHIẾU PHỎNG VẤN DÀNH CHO CÁN BỘ QUẢN LÝ ĐƠN VỊ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

PHIẾU PHỎNG VẤN

(Dành cho cán bộ quản lý đơn vị đảm bảo chất lượng)

Xin chào Quý Thầy,

Với mục đích muốn có được những thông tin thực tế để phục vụ cho mục đích nghiên cứu đánh giá về thực trạng hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Ngoại thương nhằm có thêm giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống, nhóm nghiên cứu rất mong nhận được của Quý Thầy. Chúng tôi cam kết những thông tin mà Quý Thầy cung cấp được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài.

Câu 1: Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường gồm những thành tố cốt lõi nào?

Câu 2: Xin Quý Thầy cho biết cơ cấu tổ chức của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường gồm những thành phần nào?

Câu 3: Nhà trường có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn cho các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong không? (yêu cầu dẫn chứng cụ thể)

Câu 4: Nhà trường có hệ thống văn bản quy định hướng dẫn rõ ràng đối với các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong không? (yêu cầu dẫn chứng cụ thể)

Câu 4. Xin Thầy mô tả tổng quát về hệ thống giám sát sự tiến bộ của người học của Nhà trường? Lí do vì sao có sự khác biệt trong đánh giá về hệ thống giám sát sự tiến bộ của người học giữa hai nhóm đối tượng đó là nhóm sinh viên và nhóm giảng viên, cán bộ hỗ trợ, cán bộ chuyên trách đơn vị đảm bảo chất lượng?

Câu 5. Xin Thầy cho biết công tác rà soát, đánh giá các hoạt động cốt lõi của Nhà trường được triển khai như thế nào?

Câu 6. Xin Thầy cho biết Nhà trường có những quy định, quy trình nào để đánh giá người học?

Câu 7: Xin Thầy cho biết công tác đánh giá cán bộ, viên chức của Nhà trường được triển khai như thế nào?

Câu 8: Xin Thầy cho biết công tác đảm bảo chất lượng đối với cơ sở vật chất (trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập) của Nhà trường được triển khai như thế nào? Lí do vì sao có sự khác biệt trong đánh giá về hoạt động này giữa hai nhóm đối tượng đó là nhóm sinh viên và nhóm giảng viên, cán bộ hỗ trợ, cán bộ chuyên trách đơn vị đảm bảo chất lượng?

Câu 9: Xin Thầy cho biết công tác đảm bảo chất lượng đối với dịch vụ hỗ trợ người học của Nhà trường được triển khai như thế nào?

Câu 10: Xin Thầy cho biết công tác tự đánh giá và thẩm định nội bộ của Nhà trường được triển khai từ khi nào và theo tiến độ như thế nào?

Câu 11: Xin Thầy cho biết công tác thu thập, phân tích hệ thống thông tin và công bố thông tin của Nhà trường được triển khai như thế nào?

Câu 12: Xin Thầy cho biết Sổ tay đảm bảo chất lượng của Nhà trường được xây dựng gồm những mảng nội dung nào? Công tác phổ biến được triển khai như thế nào

Câu 13: Xin Thầy cho biết công tác rà soát và cải tiến liên tục của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường như thế nào?

Trân trọng cảm ơn Quý Thầy đã hỗ trợ nhóm nghiên cứu!