



ThS. Sái Công Hồng

Giám đốc Trung tâm
Đảm bảo Chất lượng Giáo dục

Hướng tới xây dựng văn hóa chất lượng

Xuất phát từ mục đích của kiểm định chất lượng (KĐCL) giáo dục không chỉ là đảm bảo nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng chương trình giáo dục cũng như chất lượng toàn bộ các hoạt động của nhà trường; hơn nữa, theo chủ trương của Nhà nước, việc giao quyền tự chủ cho các cơ sở giáo dục ngày càng tăng thì kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng góp phần định hướng các hoạt động xã hội như: (i) Định hướng lựa chọn đầu tư của người học, của phụ huynh đối với cơ sở/chương trình giáo dục đại học có chất lượng và hiệu quả hơn mà phù hợp với khả năng của mình; (ii) Định hướng lựa chọn đầu tư của Nhà nước để đào tạo nguồn nhân lực theo những ngành nghề cần thiết cho sự phát triển trong tương lai; (iii) Định hướng đầu tư của các doanh nghiệp cần nguồn nhân lực thích hợp cho doanh nghiệp của mình; (iv) Định hướng cho các nhà đầu tư nước ngoài làm từ thiện hay cần phát triển vốn của mình; (v) Định hướng phát triển cho các cơ sở/chương trình

giáo dục đại học để tăng cường năng lực cạnh tranh trong và ngoài nước (xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL), không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả học thuật, quản lý và tài chính...); (vi) Định hướng cho sự hợp tác đào tạo (chuyển đổi, công nhận văn bằng chứng chỉ...) của các cơ sở/chương trình giáo dục trong và ngoài nước.

Mặt khác, với quan điểm KĐCLGD là một giải pháp quản lý chất lượng và hiệu quả nhằm các mục tiêu: (i) Đánh giá hiện trạng của cơ sở/chương trình giáo dục đại học đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra như thế nào, tức là hiện trạng cơ sở/chương trình giáo dục có chất lượng và hiệu quả ra sao; (ii) Đánh giá hiện trạng những điểm nào là điểm mạnh so với các tiêu chuẩn đề ra của cơ sở/chương trình giáo dục; (iii) Đánh giá hiện trạng những điểm nào là tồn tại so với các tiêu chuẩn đề ra của cơ sở/chương trình giáo dục; (iv) Trên cơ sở các điểm mạnh và các tồn tại phát hiện được so với các tiêu chuẩn đề ra, định ra kế hoạch phát huy điểm mạnh, khắc phục tồn tại để phát triển; (v) Và mục tiêu cao nhất của kiểm định chất lượng là

xây dựng được VHCL cho cơ sở/chương trình giáo dục.

Như vậy, với mục tiêu tối thượng là xây dựng VHCL thì một cơ sở/chương trình giáo dục được coi là xây dựng được VHCL khi mà mỗi thành viên trong nhà trường/khoa/bộ môn đều biết công việc của mình và của những người liên quan thế nào là chất lượng và nhờ đó biết chủ động không ngừng nâng cao chất lượng công việc của mình, góp phần cùng những người liên quan hành động theo chất lượng.

Trên cơ sở quán triệt đầy đủ mục đích, ý nghĩa của hoạt động KĐCLGD, Trường ĐHKT đã sớm xác định tầm nhìn đến 2030: “Trở thành đại học theo

định hướng nghiên cứu được xếp hạng ngang tầm với các trường đại học tiên tiến trong khu vực châu Á, trong đó có một số ngành và chuyên ngành được kiểm định bởi các tổ chức KĐCLGD có uy tín trên thế giới”.

Trong giai đoạn 2007-2011, Trường ĐHKT đã triển khai có hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng (ĐBCL) trên phạm vi toàn trường. Hàng năm, Nhà trường đặt mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể cho công tác KĐCL, lần lượt tự đánh giá/đăng ký đánh giá ngoài các chương trình đào tạo, đơn vị đào tạo theo các tiêu chuẩn đánh giá của ĐHQGHN, Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tổ chức KĐCL có uy tín trong khu vực như AUN-QA.

Ngay từ năm 2006 (khi còn là Khoa Kinh tế trực thuộc ĐHQGHN), Trường ĐHKT đã thực hiện tự đánh giá và được đánh giá ngoài theo tiêu chuẩn KĐCL đơn vị đào tạo của ĐHQGHN. Năm 2009, Trường tổ chức tự đánh giá giữa kỳ theo tiêu chuẩn ĐKCL đơn vị đào tạo của ĐHQGHN. Cũng trong năm này, chương trình đào tạo Kinh tế Đối ngoại hệ chất lượng cao của Trường được KĐCL theo Bộ tiêu chuẩn KĐCL chương trình đào tạo của ĐHQGHN. Năm 2010, cũng chương trình này được tổ chức đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chương trình đào tạo của AUN-QA. Năm 2011, Trường ĐHKT đã hoàn thành việc triển khai tự đánh giá theo tiêu chuẩn KĐCL đơn vị đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Dự kiến năm học 2012-2013, Trường sẽ tiến hành KĐCL chương trình đào tạo ngành Quản trị Kinh doanh hệ đạt trình độ quốc tế theo tiêu chuẩn KĐCL của AUN-QA.

Để tăng hiệu quả sâu rộng trong hoạt động KĐCL của Trường, trong mỗi hoạt động KĐCL đều có sự tham gia của nhiều cán bộ, giảng viên, sinh viên liên quan, thông qua nhiều hình thức như tham dự tập huấn về ĐBCL, KĐCL và tiếp cận bộ tiêu chuẩn đánh giá; trực tiếp tham gia viết báo cáo tự đánh giá; cung cấp thông tin, minh chứng phục vụ tự đánh giá và đánh giá ngoài.



Việc tham gia như vậy giúp nâng cao nhận thức của cán bộ, giảng viên, sinh viên về ĐBCL và vai trò của VHCL đối với sự phát triển của Nhà trường. Cũng chính trong quá trình tự đánh giá, các chương trình đào tạo được hỗ trợ giải pháp hoàn thiện chương trình và duy trì chất lượng theo hướng tiếp cận của các bộ tiêu chuẩn đánh giá. Các kế hoạch hành động nhằm khắc phục những tồn tại được phát hiện trong quá trình tự đánh giá và những đề xuất khuyến nghị của các đoàn đánh giá ngoài đều được các bộ phận liên quan đặc biệt lưu ý đưa vào kế hoạch nhiệm vụ năm học. Vì vậy, công tác KĐCL đã thực sự mang lại hiệu quả cải tiến và đảm bảo chất lượng ở Trường ĐHKHT.

Hoạt động ĐBCL và đặc biệt là hoạt động KĐCL với sự tham gia trực tiếp và gần tiếp từ tất cả các bên liên quan trong và ngoài Trường đã từng bước hình thành và phát triển một nền tảng VHCL trong Trường ĐHKHT. Kết quả KĐCL thu được trong giai đoạn vừa qua là sự tổng hợp của nhiều yếu tố:

Một là, công tác chỉ đạo của Đảng ủy, Ban Giám hiệu Trường ĐHKHT. Ngay từ khi được nâng cấp từ Khoa Kinh tế trực thuộc ĐHQGHN thành Trường ĐHKHT năm 2007, Đảng ủy, Ban Giám hiệu Nhà trường đã coi công tác KĐCLGD là giải pháp đánh giá và phát triển chất lượng

của Nhà trường. Đảng ủy Trường đã thông qua nghị quyết xác định tầm nhìn của Nhà trường đến năm 2030, trong đó có nhấn mạnh hoạt động KĐCL các chương trình giáo dục và KĐCL Trường. Đặc biệt, Ban Giám hiệu đã cử một Phó Hiệu trưởng phụ trách trực tiếp và điều hành hoạt động ĐBCL và công tác KĐCL của Nhà trường.

Hai là, công tác tuyên truyền phổ biến. Ngoài các hoạt động phổ biến, giới thiệu về vị trí, vai trò và chức năng của Trung tâm ĐBCLGD cũng như công tác ĐBCL đến các đối tượng có liên quan trong và ngoài Trường, Nhà trường còn thực hiện một loạt các giải pháp nhằm tuyên truyền quán triệt các hoạt động ĐBCL như: (i) Đưa mảng ĐBCL thành một mảng hoạt động độc lập trong kế hoạch nhiệm vụ năm học. Các hoạt động ĐBCL do các đơn vị thực hiện chịu sự quản lý, điều phối của bộ phận chức năng là Trung tâm ĐBCLGD; (ii) Xây dựng và duy trì module ĐBCL trên website của Trường, với các tin, bài liên tục được cập nhật về công tác ĐBCL của Nhà trường; (iii) Thường xuyên tổ chức các hội nghị, hội thảo, seminar cấp Trường về các chủ đề liên quan đến công tác ĐBCL như: KĐCL, đánh giá hoạt động giảng dạy, đánh giá chương trình, đổi mới phương pháp dạy và kiểm tra đánh giá, xây dựng công cụ đánh giá

thành quả học tập của sinh viên... Những sự kiện này vừa là cơ hội nâng cao nhận thức cho cán bộ, giảng viên về ĐBCL, vừa góp phần đưa VHCL vào từng hoạt động của Nhà trường; (iv) Xây dựng và cập nhật hệ thống dữ liệu phục vụ công tác ĐBCL, bao gồm: các tài liệu hướng dẫn công tác ĐBCL và KĐCL do ĐHQGHN, Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành, các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và các tài liệu hướng dẫn tham gia KĐCL chương trình giáo dục, cơ sở giáo dục do các tổ chức kiểm định giáo dục khu vực và quốc tế xây dựng. Các văn bản đều được cập nhật trên website ĐBCL của trường để dễ dàng sử dụng như một kênh thông tin phổ biến về VHCL trong sinh viên và cán bộ.

Ba là, việc tăng cường năng lực bộ phận chuyên trách ĐBCL. Trước năm 2009, ngay từ khi chưa có bộ phận chuyên trách ĐBCL, Nhà trường đã chú trọng tuyển dụng cán bộ chuyên trách được đào tạo đúng chuyên ngành để quản lý, triển khai các hoạt động ĐBCL của Trường. Năm 2009, Trung tâm ĐBCLGD của Trường được thành lập, có cán bộ chuyên trách thực hiện các công tác ĐBCL. Nhà trường đồng thời ban hành quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức. Nhà trường có chính sách tìm kiếm,



tuyển dụng cán bộ ĐBCL được đào tạo đúng chuyên ngành, có kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực, đồng thời đầu tư cơ sở vật chất và những hạ tầng cần thiết, thiết lập những cơ chế quản lý giúp Trung tâm hoạt động hiệu quả. Tính đến thời điểm năm học 2011-2012, số cán bộ và chuyên viên của Trung tâm là 5 người, trong đó có 3 cán bộ chuyên viên được đào tạo đúng chuyên ngành ĐBCL.

Bốn là, tăng cường các hoạt động đánh giá chất lượng/điều tra khảo sát đáp ứng các tiêu chí KĐCL. Ngay từ khi thành lập, Nhà trường đã xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng giảng dạy, trong đó có Hội đồng Khoa học và Đào tạo do Hiệu trưởng làm Chủ tịch và Phó Hiệu trưởng phụ trách đào tạo làm Phó Chủ tịch. Hội đồng Khoa học và Đào tạo xem xét, thông qua tất cả các văn bản, tài liệu liên quan đến chương trình đào tạo. Mỗi khoa chịu trách nhiệm về chất lượng giảng viên của khoa mình. Thường xuyên có Ban dự giảng tham dự các bài giảng trên lớp của giảng viên để đánh giá và có ý kiến phản hồi tới giảng viên.

Trung tâm ĐBCLGD chịu trách nhiệm tổ chức các cuộc điều tra khảo sát, mỗi năm Trung tâm tiến hành 6 cuộc điều tra khảo sát bao gồm: (i) Khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động đào tạo

(2 lần/năm học, tại thời điểm cuối mỗi học kỳ), gồm hai nội dung là hoạt động giảng dạy của giảng viên và về môn học; (ii) Khảo sát ý kiến sinh viên về chất lượng các hoạt động/dịch vụ hỗ trợ người học của Nhà trường (1 lần/năm học, tại thời điểm cuối mỗi năm học); (iii) Khảo sát ý kiến sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp về chương trình giáo dục (tổ chức vào đầu học kỳ II mỗi năm học, dành cho sinh viên năm cuối); (iv) Khảo sát sinh viên đã tốt nghiệp về tình hình việc làm và sự đáp ứng nhu cầu xã hội của chương trình giáo dục (tại thời điểm 12 tháng sau khi tốt nghiệp); (v) Khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên về công tác





tổ chức và quản lý của Nhà trường; (vi) Khảo sát sinh viên tự đánh giá chuẩn đầu ra của môn học đã được thiết kế tích hợp chuẩn đầu ra.

Sau khi thu thập thông tin, xử lý dữ liệu khảo sát và báo cáo kết quả khảo sát, Trung tâm ĐBCLGD chuyển báo cáo điều tra khảo sát cho Ban Giám hiệu, Phòng Tổ chức Nhân sự, Phòng Đào tạo và các khoa. Phòng Kào tạo và các Khoa được yêu cầu sử dụng kết quả khảo sát một cách tích cực phục vụ cải tiến chất lượng, đồng thời có báo cáo phản hồi cho Ban Giám hiệu về việc sử dụng kết quả khảo sát. Kết quả của các cuộc điều tra khảo sát đều được Ban Giám hiệu

coi trọng và có các giải pháp sử dụng hiệu quả nhằm thực hiện cải tiến liên tục.

Bên cạnh các cuộc điều tra khảo sát, đánh giá định kỳ, các hoạt động xây dựng/điều chỉnh chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra chương trình đào tạo đều chú trọng điều tra khảo sát và sử dụng ý kiến góp ý, đánh giá của các bên liên quan như giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng với mục đích đảm bảo và nâng cao tính thực tiễn của chương trình đào tạo. Đặc biệt, các chương trình đào tạo hiện nay Nhà trường đang tiến hành điều chỉnh đều có yêu cầu cụ thể về số lượng và đối tượng nhà tuyển dụng cần trưng cầu ý kiến.

Tất cả các cuộc khảo sát này, với sự tham gia đồng đảo của đội ngũ giảng viên, cán bộ, sinh viên và sự nghiêm túc sử dụng kết quả khảo sát đánh giá đã đưa hoạt động khảo sát trở thành một thói quen, một nét VHCL trong Trường ĐHKT.

Năm là, chuẩn hóa các hoạt động khảo thí đáp ứng hoạt động KĐCL. Để góp phần xây dựng VHCL nội bộ, Trường ĐHKT xác định rõ tầm quan trọng của các hoạt động thi/kiểm tra đánh giá sinh viên phải khoa học, chính xác và minh bạch. Tính khoa học, chính xác và minh bạch được Nhà trường tìm giải pháp tăng cường thông qua

hai hoạt động: xây dựng đề thi và tổ chức thi kết thúc môn học: (i) Công tác xây dựng đề thi: Trường đầu tư kinh phí và nhân lực xây dựng bộ đề thi, tiến tới xây dựng ngân hàng câu hỏi thi cho các môn học. Trước mắt chú trọng các môn học thuộc hệ đào tạo chất lượng cao, Nhiệm vụ chiến lược và các môn học thuộc khối kiến thức theo khối ngành (những môn học bắt buộc đối với tất cả các ngành đào tạo của Trường). Các bộ đề thi được xây dựng theo khoa học đo lường và đánh giá hiện đại, yêu cầu bắt buộc tuân thủ quy trình với các bước cơ bản là: xác định trọng số nội dung môn học (theo đề cương môn học), thiết kế cấu trúc đề thi, viết đề thi bám sát bảng trọng số và cấu trúc, tổ chức hội đồng nghiệm thu chặt chẽ. Đến nay, Nhà trường đã có bộ đề thi của 25 môn học. Theo kế hoạch, những năm tới sẽ tiếp tục phát triển số môn học có bộ đề thi và phát triển các bộ đề thi thành các ngân hàng câu hỏi thi cho từng môn học. Đối với các môn học chưa có bộ đề thi, việc thiết kế đề thi kết thúc môn học vẫn phải tuân thủ chặt chẽ bước xây dựng trọng số môn học và cấu trúc đề thi với sự phê duyệt của trường bộ môn. Chính việc làm này đã góp phần đặc lực đảm bảo chất lượng môn học, định hướng giảng viên tới việc tuân thủ chặt chẽ đề cương môn học với mục tiêu và nội dung

chương trình đã đề ra. (ii) Công tác tổ chức thi: Tuân thủ chặt chẽ theo những thủ tục đã được xác định rõ trong quy trình tổ chức đào tạo của Nhà trường, với sự tham gia thực hiện, theo dõi, giám sát của Phòng Đào tạo, Ban Thanh tra và Trung tâm ĐBCLGD. Nhờ đó, công tác tổ chức thi luôn đảm bảo tính minh bạch, chính xác, công bằng.

Có thể nói, sự chuyên nghiệp và nghiêm túc trong các hoạt động khảo thí trong những năm qua đã góp phần quan trọng nâng cao chất lượng đào tạo, nâng cao vị thế của Nhà trường trong hệ thống các trường đại học đào tạo về kinh tế và kinh doanh trên toàn quốc, trở thành một nét văn hóa nằm trong ý thức của mỗi cán bộ, giảng viên, người học.

Lời kết

Trong thời kỳ hội nhập quốc tế về mọi mặt như hiện nay, xây dựng và phát triển VHCL trong trường đại học có tầm quan trọng rất lớn, mang ý nghĩa sống còn đối với sự nghiệp đào tạo như sứ mệnh mà mỗi trường đại học đã đặt ra. Ở Trường ĐHKT, VHCL được xây dựng thông qua đa dạng các hoạt động, tuy nhiên dựa trên sự nhất trí và đồng thuận về các quan điểm: (i) Xây dựng VHCL để nâng cao nội lực của Nhà trường; (ii) Xây dựng VHCL trên cơ sở mọi thành viên hiểu rõ công việc của mình thể nào là có

chất lượng, từ đó có thể chủ động hành động theo yêu cầu chất lượng; (iii) Xây dựng VHCL trên cơ sở mọi thành viên hiểu rõ những công việc liên quan đến công việc của mình thể nào là có chất lượng, từ đó có thể chủ động tham gia ý kiến, đóng góp công sức và các giải pháp để từng bước nâng cao chất lượng cho từng hoạt động; (iv) Trung tâm ĐBCLGD ngoài việc tổ chức thực hiện các công việc thuộc lĩnh vực ĐBCL của Nhà trường còn chịu trách nhiệm thực hiện các nghiên cứu ứng dụng nhằm đưa ra những đề xuất, tư vấn cho Nhà trường và đóng vai trò nòng cốt trong việc xây dựng VHCL trong nội bộ Nhà trường.

