

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

VÕ LÊ HOÀNG QUYÊN

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA

Ngành: Quản lý giáo dục

Mã số: 914 0114

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ  
QUẢN LÝ GIÁO DỤC

Đà Nẵng - 2024

Công trình được hoàn thành tại  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Người hướng dẫn khoa học 1: GS.TS. Nguyễn Đức Chính

Người hướng dẫn khoa học 2: PGS.TS. Trần Xuân Bách

Phản biện 1:

.....

Phản biện 2:

.....

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá Luận án cấp Trường tại Trường Đại học Sư phạm vào ngày .... tháng .... năm 2024.

*Có thể tìm hiểu luận án tại:*

- Thư viện Quốc gia;
- Thư viện Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Lí do chọn đề tài

Đề tài được lựa chọn trên cơ sở những lí do chính sau:

**Một là**, Cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 mà chủ đạo là kết nối và công nghệ số tạo môi trường học tập mở đang đặt ra yêu cầu các trường đại học theo mô hình truyền thống - quản lý và điều hành mang tính hành chính như các trường đại học công lập hiện nay phải thay đổi. Bối cảnh quốc tế và tình hình kinh tế xã hội trong nước đang tác động tích cực tới giáo dục Việt Nam và giáo dục đại học được xem là yếu tố đột phá. Vì vậy, nhiệm vụ nâng cao chất lượng đào tạo, chương trình đào tạo để thu hẹp dần khoảng cách chung với chuẩn mực của khu vực và quốc tế là nhiệm vụ quan trọng của giáo dục đại học.

**Hai là**, Hoạt động quản lý và hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo và xây dựng hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học của các nước đã phát triển từ rất lâu. Tuy nhiên, tại Việt Nam hiện nay, công tác này mới chỉ được đầu tư, chú trọng trong thời gian gần đây. Vì vậy, giữa nhiều hướng tiếp cận lí thuyết về hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo đã có sẵn trên thế giới, lí thuyết nào sẽ phù hợp để xây dựng khung lí luận cho hoạt động xây dựng, và phát triển hệ thống quản lý chương trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học, và phải xây dựng một hướng tiếp cận phù hợp hơn với đặc điểm tại Việt Nam? Đây là một câu hỏi hay đối với các nhà quản lý giáo dục cũng như ban lãnh đạo của các trường đại học hiện nay.

**Ba là**, tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng cấp CTĐT của Tổ chức AUN phiên bản 4.0 được biên soạn dựa trên kết quả rà soát của Hội đồng các chuyên gia AUN kết hợp cùng các ý kiến phản hồi từ các bên liên quan sau mỗi hoạt động đánh giá ngoài, bao gồm: các kiểm định viên, các nhà quản lý và giảng viên tham gia. Phiên bản bao gồm 8 tiêu chuẩn và 53 tiêu chí: Các tiêu chuẩn bao gồm: (1) Kết quả học tập như mong đợi; (2) Cấu trúc và nội dung chương trình; (3) Phương thức dạy và học; (4) Đánh giá sinh viên; (5) Đội ngũ giảng viên; (6) Dịch vụ hỗ trợ sinh viên; (7) Cơ sở

vật chất và trang thiết bị; (8) Đầu ra và kết quả đạt được;

Trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam còn nhiều hạn chế so với nhiều nước trong khu vực ASEAN và thế giới, đang cần có sự cải thiện về chiến lược giáo dục đại học và hòa nhập vào nền giáo dục toàn cầu thì mô hình theo tiêu chuẩn AUN-QA có nhiều điểm cần nghiên cứu, ứng dụng, cụ thể: Mô hình tiêu chuẩn AUN-QA có sự liên kết với hệ thống bảo đảm chất lượng của khu vực và toàn thế giới, vì vậy nó có thể áp dụng vào các trường Đại học Việt Nam nói riêng và ASEAN nói chung.

Xuất phát từ nguyên nhân đã trình bày ở trên, NCS chọn đề tài: “*Quản lý chất lượng CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA*” làm đề tài nghiên cứu của luận án tiến sĩ.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Trên cơ sở nghiên cứu lí luận về quản lí chất lượng CTĐT tại các trường đại học, phân tích thực trạng quản lí chất lượng CTĐT tại các trường đại học từ đó đề xuất xây dựng **hệ thống quản lí chất lượng** (hệ thống BĐCL bên trong) chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT và các biện pháp triển khai, vận hành hệ thống này tại các trường đại học trong giai đoạn hiện nay nhằm nâng cao tính hiệu quả, bền vững, minh bạch, công khai trong hoạt động bảo đảm chất lượng CTĐT trình độ đại học tại các trường đại học Việt Nam.

## **3. Khách thể và đối tượng nghiên cứu**

*Khách thể nghiên cứu:* Chương trình đào tạo trình độ đại học trong các cơ sở GDĐH Việt Nam

*Đối tượng nghiên cứu:* Quản lí chất lượng CTĐT trình độ đại học trong các cơ sở GDĐH Việt Nam theo tiêu chuẩn AUN-QA.

## **4. Câu hỏi nghiên cứu**

*4.1 Hoạt động quản lí chất lượng chương trình đào tạo tại các trường đại học trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập đang đặt ra cho các nhà quản lí những vấn đề gì?*

*4.2 Xây dựng và vận hành hệ thống quản lí chất lượng (hệ thống BĐCL bên trong) các chương trình đào tạo trình độ đại học theo bộ tiêu chuẩn*

*chất lượng AUN-QA để giải quyết các vấn đề đó?*

## **5. Giả thuyết khoa học**

Chương trình đào tạo là yếu tố quan trọng nhất quyết định chất lượng của một cơ sở giáo dục đại học. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập sâu rộng của giáo dục đại học, CTĐT còn là thương hiệu, là phương tiện quảng bá hình ảnh cũng như thực hiện giải trình xã hội. Vì vậy việc bảo đảm chất lượng các CTĐT là nhiệm vụ cấp thiết (sống còn) của cơ sở giáo dục đại học nếu muốn tồn tại và phát triển, cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng có sức cạnh tranh trên thị trường lao động. Tuy nhiên hoạt động QLCL CTĐT tại các trường đại học vẫn đang bộc lộ nhiều bất cập.

Nếu nghiên cứu các nguyên tắc của quản lý chất lượng và sử dụng bộ tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng chương trình đào tạo để xây dựng hệ thống QLCL CTĐT và đề xuất các biện pháp triển khai hệ thống này thì có thể bảo đảm và nâng cao chất lượng CTĐT đáp ứng nhu cầu của xã hội về nguồn nhân lực để cạnh tranh và hội nhập khu vực và thế giới.

## **6. Nhiệm vụ nghiên cứu**

6.1 Nghiên cứu cơ sở lý luận về quản lý chất lượng chương trình đào tạo tại cơ sở giáo dục đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA và đề xuất xây dựng hệ thống quản lý chất lượng CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT.

6.2 Khảo sát, đánh giá thực trạng quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo tại cơ sở giáo dục.

6.3 Đề xuất các biện pháp xây dựng, vận hành hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo tại cơ sở giáo dục. Khảo nghiệm mức độ khả thi, tính cấp thiết của các biện pháp; thực nghiệm một biện pháp trong nhóm các biện pháp vận hành hệ thống QLCL (hệ thống BĐCL bên trong) CTĐT.

## **7. Phạm vi nghiên cứu**

Luận án đi sâu nghiên cứu phương thức quản lý chất lượng các CTĐT tại các trường đại học Việt Nam.

Địa bàn nghiên cứu: 03 Trường đại học Việt Nam: Trường Đại học Bách khoa - Đại học Đà Nẵng, Đại học Bách khoa Hà Nội, Trường Đại học Quy

Nhơn.

Thời gian nghiên cứu: từ 2021 đến 2024.

## **8. Luận điểm bảo vệ**

8.1. CTĐT là nhân tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực được đào tạo.

8.2. Chất lượng của CTĐT được quyết định bởi hệ thống QLCL.

8.3. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp CTĐT của AUN-QA có thể áp dụng để xây dựng hệ thống QLCL và đề xuất các biện pháp triển khai hệ thống này để bảo đảm và nâng cao chất lượng CTĐT của trường đại học.

## **9. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

### ***9.1 Phương pháp luận nghiên cứu***

Phương pháp luận duy vật lịch sử và duy vật biện chứng của Chủ nghĩa Mác-Lênin là định hướng cho việc triển khai nghiên cứu luận án, việc tổ chức nghiên cứu dựa vào các tiếp cận sau:

*9.1.1 Tiếp cận hệ thống*

*9.1.2 Tiếp cận lịch sử - logic*

*9.1.3 Tiếp cận theo chuẩn*

*9.1.4 Tiếp cận quản lý chất lượng*

### ***9.2 Phương pháp nghiên cứu***

*9.2.1 Nhóm phương pháp nghiên cứu lí luận*

*9.2.1.1 Mục đích của nghiên cứu lí luận*

*9.2.1.2 Nội dung nghiên cứu lí luận*

*9.2.1.3 Các phương pháp nghiên cứu lí luận*

*9.2.2 Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn*

*9.2.2.1 Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi*

*9.2.2.2 Phương pháp phỏng vấn sâu*

*9.2.2.3 Phương pháp xin ý kiến chuyên gia*

*9.2.2.4 Phương pháp khảo nghiệm, thử nghiệm*

*9.2.2.5 Phương pháp tổng kết kinh nghiệm*

*9.2.3 Phương pháp thống kê toán học*

Đề tài sử dụng phương pháp thống kê toán học để xử lý các số liệu liên quan đến đề tài với sự trợ giúp của các phần mềm SPSS (Statistical Package

for Social Sciences) phiên bản 20.0 để tính toán tần suất, điểm trung bình, trung vị, độ lệch chuẩn, kiểm định phân phối của các mẫu độc lập, phần mềm Excel thống kê số liệu; thiết lập bảng biểu, biểu đồ... cho việc khảo sát và hình thành các kết quả nghiên cứu.

## **10. Những đóng góp mới của luận án**

### ***10.1 Về mặt lí luận***

Luận án góp phần làm rõ thêm và hệ thống hoá những vấn đề lí luận, tổng kết kinh nghiệm quốc tế, trong nước về quản lí chất lượng CTĐT tại các trường đại học dựa vào tiêu chuẩn AUN – QA đánh giá chất lượng CTĐT.

Luận án căn cứ vào các hành lang pháp lí bảo đảm chất lượng trong nước đề xuất xây dựng và vận hành hệ thống quản lí chất lượng các CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN – QA đánh giá chất lượng CTĐT góp phần bảo đảm, nâng cao hệ thống bảo đảm chất lượng tại trường đại học Việt Nam để hội nhập giáo dục đại học trong khu vực và quốc tế.

### ***10.2 Về mặt thực tiễn***

Hệ thống quản lí chất lượng với công cụ là tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT và các biện pháp triển khai có thể áp dụng trong các trường đại học khác với một vài điều chỉnh.

## **11. Cấu trúc luận án**

Để thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu và đạt được mục đích nghiên cứu đã đề ra. Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị, tài liệu tham khảo và các phụ lục, luận án gồm có 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lí luận quản lí chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN – QA

Chương 2: Cơ sở thực tiễn quản lí chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN – QA

Chương 3: Biện pháp quản lí chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN – QA.

## **CHƯƠNG 1:**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA**

#### **1.1 Tổng quan nghiên cứu vấn đề**

##### ***1.1.1 Công trình nghiên cứu về quản lý đào tạo, chương trình đào tạo trong cơ sở giáo dục đại học***

Quản lý chương trình đào tạo là nội dung quan trọng trong tổ chức, hoạt động giáo dục đại học. Quản lý theo hướng tự chủ, tự chịu trách nhiệm, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa cá nhân, thị trường và nhà nước các chương trình đào tạo theo diện rộng, đa dạng được đang thay thế dần công tác quản lý các chương trình vốn được đào tạo theo diện hẹp, phục vụ cho một vị trí lao động định sẵn và được quản lý theo cơ chế tập trung trước đây. Do đó, quản lý chương trình đào tạo ở góc độ vĩ mô và vi mô đều cần phải có nhận thức mới; cần được bảo đảm hệ thống với những giải pháp thoả đáng để bảo đảm tính hiệu lực, hiệu quả trong điều hành, chấp hành cũng như đáp ứng các yêu cầu về bảo đảm chất lượng giáo dục đại học.

Quản lý CTĐT đóng vai trò quan trọng trong quá trình xây dựng và phát triển CTĐT. Quản lý CTĐT tốt sẽ tạo cơ sở để giải trình với các bên liên quan, giúp cơ sở giáo dục nhận biết được ưu và nhược điểm của CTĐT để đề xuất các giải pháp triển khai, khắc phục và cải tiến trong giai đoạn tiếp theo.

##### ***1.1.2 Các công trình nghiên cứu QLCL CTĐT trong CSGD***

Đề tài khoa học cấp Bộ “*Nghiên cứu đề xuất mô hình quản lý chất lượng đào tạo sau đại học ở Việt Nam*” năm 2000 do Phan Văn Kha làm chủ nhiệm và Viện nghiên cứu phát triển giáo dục là cơ quan chủ trì đã đánh giá thực trạng QLCL đào tạo đại học ở Việt Nam [24]. Tác giả Lê Minh Hiệp (2022), trong luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục “*Phát triển chương trình đào tạo cử nhân ngôn ngữ Anh ở các trường đại học ngoại ngữ tiếp cận bộ tiêu chuẩn chất lượng của AUN-QA*” đã nghiên cứu lý luận làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về phát triển CTĐT và quản lý phát triển CTĐT cử nhân ngôn ngữ Anh tại các trường đại học ngoại ngữ tiếp cận bộ tiêu chuẩn



chất lượng của AUN - QA [22]. Luận án tiến sĩ QLGD của Kim Hoàng Giang với tiêu đề “*Quản lý chất lượng các trường đại học đào tạo ngành kinh tế theo tiếp cận đảm bảo chất lượng*” đã xác định được các nội dung nghiên cứu lí luận về quản lý chất lượng theo tiếp cận BDCL và đánh giá thực trạng hệ thống BDCL tại các trường đại học đào tạo các ngành kinh tế [19]. Tác giả Vũ Xuân Hồng [21] với đề tài “*Nghiên cứu xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo tại Đại học Ngoại ngữ quân sự*” đã nêu bật mô hình TQM và việc áp dụng quan điểm của TQM vào quản lý giáo dục đại học. Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục của Trần Hải Ngọc với tiêu đề “*Quản lý chương trình đào tạo ngành quản trị kinh doanh theo tiếp cận CDIO tại các trường đại học Bắc miền Trung*” đã đề xuất được hệ thống giải pháp quản lý chương trình đào tạo ngành quản trị kinh doanh theo tiếp cận CDIO tại các trường đại học khu vực Bắc miền Trung [32].

Bên cạnh đó, đã có rất nhiều hội thảo về chủ đề chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục cũng được tổ chức như: hội nghị thường niên về “*Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học - cân bằng bối cảnh quốc gia và xu hướng quốc tế*” do Mạng lưới chất lượng châu Á (Asia - Pacific quality network APQN) phối hợp cùng BGDĐT chủ trì tổ chức [52].

### ***1.1.3 Nhận xét chung về tổng quan và khoảng trống cần tập trung nghiên cứu***

Như vậy, từ những phân tích trên, NCS thấy đã có các nghiên cứu khái quát về hệ thống cơ sở lí luận quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học Việt Nam. Song công trình xây dựng hệ thống QLCL CTĐT ở trường đại học chưa được nghiên cứu đầy đủ và có hệ thống. Cụ thể khoảng trống mà luận án cần tập trung làm rõ: Đối chiếu với tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của mạng lưới các trường đại học ASEAN để nghiên cứu một cách hệ thống vấn đề quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA. Vì vậy, nhiệm vụ nghiên cứu “*Quản lý chất lượng CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA*” là nhiệm vụ nghiên cứu vừa có ý nghĩa lí luận vừa có giá trị thực tiễn đáng ghi nhận

## **1.2 Những vấn đề lí luận về chương trình đào tạo trình độ đại học**

### **1.2.1 Chương trình đào tạo (programme)**

*Chương trình đào tạo (Programme)* là một hệ thống các hoạt động giáo dục, đào tạo được thiết kế và tổ chức thực hiện để đạt được các mục tiêu đào tạo, hướng tới cấp một văn bằng giáo dục đại học cho người học. Chương trình đào tạo bao gồm chương trình giảng dạy, trong đó quy định mục tiêu, khối lượng kiến thức, cấu trúc, nội dung, hình thức tổ chức, phương pháp dạy học và các phương pháp và hình thức đánh giá đối với môn học, ngành học, trình độ đào tạo, chuẩn đầu ra phù hợp với Khung trình độ quốc gia Việt Nam và các điều kiện bảo đảm [11].

### **1.2.2. Chương trình giảng dạy (curriculum)**

Chương trình giảng dạy (curriculum) của một chương trình đào tạo ở một trình độ cụ thể bao gồm: Mục tiêu chung, Mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp dạy học, các hình thức đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần [10].

## **1.3 Những vấn đề lí luận về chất lượng giáo dục và quản lí chất lượng trong giáo dục**

### **1.3.1 Khái niệm chất lượng**

Theo TCVN – ISO 8402 chất lượng là “tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho nó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn” [18]. Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 đưa ra định nghĩa là chất lượng là tổng thể các tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hoặc dịch vụ có khả năng đáp ứng các nhu cầu và kỳ vọng” [70]. Giáo sư người Mỹ - Juran: Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu [73]. Theo INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education): chất lượng là sự phù hợp với mục đích [78].

### **1.3.2 Chất lượng trong giáo dục đại học**

Chất lượng trong giáo dục đại học bao hàm cả khái niệm chất lượng một cơ sở giáo dục đại học, một chương trình đào tạo. Trong những năm gần đây BGDĐT ban hành các bộ tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục và

chương trình đào tạo. Các CSGD đại học, CTĐT đại học sau kiểm định đã đáp ứng đạt chuẩn tức là có chất lượng. Do vậy có thể xem một cơ sở giáo dục đại học hay một chương trình đào tạo có chất lượng khi nó đáp ứng đạt yêu cầu của các bộ tiêu chuẩn chất lượng.

### **1.3.3 Quản lí chất lượng**

#### **1.3.3.1 Khái niệm**

Mỗi định nghĩa về QLCL ở trên đều dựa vào những mục đích xem xét riêng, nhưng tất cả đều giống nhau ở chỗ các nhà nghiên cứu đều thống nhất xem QLCL là hệ thống các quy trình nhằm bảo đảm chất lượng cho toàn hệ thống, thoả mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất, có hiệu quả kinh tế cao nhất, được tiến hành trong tất cả các giai đoạn.

Từ các phân tích trên, có thể tổng hợp những nội dung cơ bản về khái niệm QLCL như sau: *“Quản lí chất lượng là xây dựng và vận hành một hệ thống quản lí trên cơ sở bộ tiêu chuẩn bao gồm các qui trình, hướng dẫn công việc tác động tới tất cả các yếu tố bảo đảm chất lượng để các yếu tố này góp phần tạo ra chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ.”* [19].

#### **1.3.3.2 Phân biệt hai phương thức quản lí: quản lí truyền thống và quản lí chất lượng**

#### **1.3.3.3 Các cấp độ của quản lí chất lượng**

## **1.4 Một số mô hình bảo đảm chất lượng giáo dục đại học phổ biến**

### **1.4.1 Kiểm định chất lượng giáo dục**

### **1.4.2 Đánh giá chất lượng giáo dục đại học**

### **1.4.3 Kiểm toán chất lượng giáo dục đại học**

### **1.4.4 Mô hình bảo đảm chất lượng kết hợp**

Trong luận án này phương thức bảo đảm chất lượng được xây dựng trên cơ sở bộ tiêu chuẩn từ việc kết hợp mô hình kiểm toán chất lượng với kiểm định chất lượng. Sự khác nhau cơ bản giữa kiểm định chất lượng, đánh giá chất lượng với kiểm toán chất lượng là ở đối tượng đánh giá. Nếu kiểm định chất lượng và đánh giá chất lượng có đối tượng đánh giá là chất lượng (để công nhận/không công nhận) thì đối tượng của kiểm toán chất lượng là qui trình tạo ra/hướng tới chất lượng/sự hài lòng các bên.

## **1.5 Quản lý chất lượng chương đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá CTĐT (Phiên bản 4.0)**

### **1.5.1 Khái niệm**

Trên cơ sở những vấn đề lý luận đã phân tích ở trên về quản lý chất lượng có thể định nghĩa khái niệm quản lý chất lượng CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA như sau: *“Quản lý chất lượng CTĐT trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng là tổ hợp các hoạt động xây dựng và vận hành hệ thống BDCL bên trong bao gồm mục tiêu giáo dục, chính sách chất lượng, kế hoạch chất lượng, hệ thống thông tin BDCL của CTĐT..., trong đó có khung BDCL (trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí) nhằm hướng dẫn và kiểm soát toàn bộ hoạt động trong tất cả các giai đoạn của quá trình thiết kế, thực thi, đánh giá CTĐT bảo đảm toàn bộ các tiêu chí, tiêu chuẩn của CTĐT đáp ứng yêu cầu chất lượng. Hệ thống BDCL bên trong được hoàn thiện và cải tiến thông qua KĐCL như một cơ chế BDCL bên ngoài để nâng cao chất lượng CTĐT”*[34].

### **1.5.2 Cơ sở pháp lý của quản lý chất lượng chương trình đào tạo**

Luật số 34/2018/QH14 của Quốc Hội ngày 19 tháng 11 năm 2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học[35].

Quyết định 78/QĐ-TTg ngày 14 tháng 1 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình “Phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm”[39].

Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học theo tiêu chuẩn khu vực Đông Nam Á (AUN-QA) phiên bản 3.0 năm 2016[4].

### **1.5.3 Cấu trúc hệ thống BDCL bên trong**

1.5.3.1 Sơ đồ cấu trúc hệ thống BDCL bên trong



Hình 1.5 Sơ đồ cấu trúc hệ thống BDCL bên trong [34]

1.5.3.2 Mô tả sơ đồ

Hệ thống BDCL bên trong CTĐT có 4 cấu phần được bố trí ở 3 cấp: cấp chiến lược, cấp hệ thống và cấp tác nghiệp. Trong đó, cấu phần “khung BDCL bên trong trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng” bao gồm các thủ tục, quy trình, kế hoạch, hướng dẫn công việc (theo PDCA) có chức năng hướng dẫn và kiểm soát từng công việc trong qui trình phát triển CTĐT, bắt đầu từ khâu phân tích nhu cầu, xác định mục tiêu chuẩn đầu ra, đến khâu thiết kế, thực thi và đánh giá cải tiến CTĐT để đạt các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn chất lượng (*cấp hệ thống*); là cấu phần quan trọng nhất bởi cấu phần này một khi được xây dựng và vận hành với sự trợ giúp của 3 cấu phần trên thì bảo đảm mọi công việc được hướng dẫn, kiểm soát để đạt chuẩn chất lượng. Đây là cơ sở lí luận và pháp lí quan trọng để xây dựng hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học.

**1.5.4 Tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng cấp CTĐT– cơ sở xây dựng thủ tục, quy trình, khung bảo đảm chất lượng bên trong của hệ thống QLCL CTĐT**

1.5.4.1 Tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT

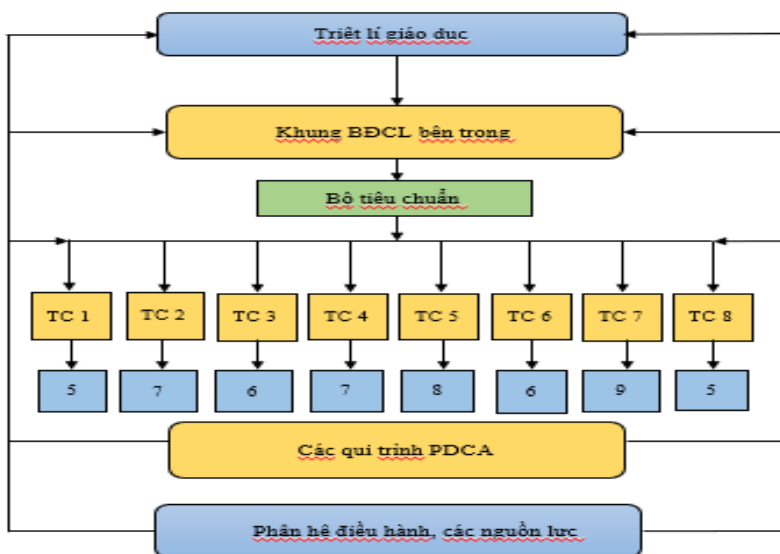
1.5.4.2 Ý nghĩa bộ tiêu chuẩn

Hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn

AUN-QA (Tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT) phiên bản 4.0 được công bố chính thức vào ngày 29/6/2021 sau khi được Hội đồng AUN-QA phê duyệt vào ngày 11/6/2020. Tính đến 31/8/2023, theo thống kê của Bộ GDĐT, nước ta đã có 330 CTĐT được Tổ chức AUN-QA đánh giá và công nhận chất lượng “đạt” trên tổng số 422 CTĐT đã được đánh giá theo tiêu chuẩn chất lượng nước ngoài bởi các tổ chức kiểm định CL quốc tế.

### 1.5.5 Quản lý chất lượng CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chương trình đào tạo phiên bản 4.0

#### 1.5.5.1 Giới thiệu sơ đồ



Hình 1.7 Cấu trúc hệ thống QLCL CTĐT theo AUN-QA [34]

#### 1.5.5.2 Mô tả sơ đồ

Hệ thống QLCL CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT bao gồm 03 tiểu hệ thống QLCL cấp chiến lược, cấp hệ thống và cấp tác nghiệp, cụ thể: Tiểu hệ thống quản lý chất lượng CTĐT cấp chiến lược gồm các thành tố: Triết lý giáo dục, mục tiêu, tầm nhìn, sứ mạng, chính sách chất lượng... là những thành tố có chức năng định hướng cho toàn bộ hoạt động của hệ thống QLCL CTĐT được xây dựng. Tiếp đến là tiểu hệ thống quản lý chất lượng CTĐT cấp hệ thống, hệ thống này có chức năng

bao quát, hướng dẫn và kiểm soát từng công việc của hệ thống QLCL CTĐT để đáp ứng đạt các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn chất lượng và quản lí 02 thành tố: Khung BĐCL bên trong trên cơ sở hướng dẫn đánh giá cấp chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA phiên bản 4.0 với 8 tiêu chuẩn chất lượng cùng số yêu cầu cần đáp ứng đạt (53 tiêu chí) của từng tiêu chuẩn; Các thủ tục, quy trình PDCA là các qui trình, hướng dẫn công việc đáp ứng đạt các tiêu chí của từng tiêu chuẩn của bộ tiêu chuẩn chất lượng. Và cuối cùng là tiểu hệ thống cấp tác nghiệp là hệ thống quản lí phân hệ điều hành/giám sát và các nguồn lực để đảm bảo hệ thống QLCL CTĐT được vận hành thông suốt, thông báo kịp thời trực trực có thể xảy ra để có phương án khắc phục.

*Hệ thống QLCL (hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong) CTĐT trong đó có tiểu hệ thống QLCL CTĐT cấp hệ thống là 1 cấu phần bao quát, quan trọng; là tất cả các thủ tục, qui trình, khung bảo đảm chất lượng bên trong CTĐT trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí; là tiểu hệ thống QLCL CTĐT có chức năng hướng dẫn, kiểm soát từng hoạt động trong quá trình xây dựng và triển khai CTĐT hướng tới đạt tất cả các tiêu chuẩn để được công nhận/đáp ứng đạt chuẩn, tức là có chất lượng.*

Cấu trúc hệ thống QLCL CTĐT đề xuất ở trên là khung lí thuyết của luận án, đồng thời là cơ sở để khảo sát thực trạng và đề xuất các biện pháp hoàn thiện hệ thống QLCL CTĐT, vận hành hệ thống và tự đánh giá và đánh giá ngoài để tiếp tục hoàn thiện hệ thống, nâng cao chất lượng CTĐT.

#### *1.5.5.3 Quy trình tiểu hệ thống cấp hệ thống sử dụng bộ tiêu chuẩn*

*Khái niệm Quy trình sử dụng bộ tiêu chuẩn trong QLCL CTĐT*

*Quy trình sử dụng bộ tiêu chuẩn trong QLCL CTĐT là hoạt động xây dựng hướng dẫn công khai tất cả các hoạt động đều BĐCL theo yêu cầu của bộ tiêu chuẩn, các minh chứng dưới dạng các thủ tục, quy trình, kế hoạch, ... hướng dẫn công việc cụ thể để minh chứng đáp ứng/được công nhận đạt các yêu cầu các tiêu chuẩn, tiêu chí của bộ tiêu chuẩn. Bên cạnh theo yêu cầu để đáp ứng “đạt” các tiêu chuẩn, tiêu chí của bộ tiêu chuẩn thì quy trình QLCL CTĐT được xây dựng và điều chỉnh theo điều kiện, mục tiêu của cơ sở giáo*

*dục (principle base): triết lí giáo dục và tầm nhìn sứ mạng... chứ không nhất thiết phải xây dựng theo khuôn mẫu nào (rule base) và các bước phải thực hiện phải tuân thủ không thể điều chỉnh.*

*Quy trình sử dụng bộ tiêu chuẩn để xây dựng, vận hành, đánh giá và cải tiến (PDCA) các hoạt động của khung bảo đảm chất lượng CTĐT [34].*

#### *Xây dựng*

Bước 1: Nghiên cứu từng tiêu chuẩn, tiêu chí, xác định các minh chứng cần có, các yêu cầu cần đạt của các minh chứng; Bước 2: Viết hướng dẫn chuẩn bị các minh chứng dưới dạng các thủ tục, quy trình, kế hoạch, hướng dẫn công việc để các minh chứng đạt các yêu cầu. Lưu ý, trong bước này ghi rõ người chịu trách nhiệm chính, các bước tiến hành, sau mỗi bước đều có minh chứng; Bước 3: Văn bản hoá và tổ chức thảo luận, thêm bớt, thống nhất các công việc cần làm, quy trình thực hiện từng công việc cho từng cá nhân, rồi tổ chức thực hiện. Các thủ tục, qui trình sau thảo luận, thống nhất cần tổ chức thành khung BĐCL. Khung BĐCL có thể tổ chức thành Sổ tay bảo đảm chất lượng, tờ rơi, ... và cung cấp cho từng tổ chức, cá nhân.

#### *Vận hành*

Bước 4: Tổ chức thực hiện các thủ tục, quy trình, hướng dẫn công việc (vận hành khung bảo đảm chất lượng) là khâu khó nhất, vì nó thay đổi hoàn toàn phương thức quản lí cũ, phá vỡ thói quen của mỗi người. Ở đây vai trò của người lãnh đạo là quyết định. Cần hỗ trợ, tập huấn, đào tạo, cần có cả chế tài trong giai đoạn đầu. Hình thành văn hoá chất lượng.

#### *Đánh giá*

Bước 5: Viết báo cáo tự đánh giá thì ai làm việc gì theo một thủ tục, quy trình, hướng dẫn công việc như thế nào bây giờ mô tả lại công việc đã làm, với các minh chứng đã được chuẩn bị và lưu trữ. Việc nào đã làm và có minh chứng về việc tuân thủ qui trình là điểm mạnh, chưa làm, chưa tuân thủ qui trình là điểm yếu còn kế hoạch là làm tất cả những việc chưa làm. Trong quá trình viết báo cáo tự đánh giá có thể đề xuất cải tiến thủ tục, quy trình; Bước 6: Hoàn thành báo cáo tự đánh giá, nhà trường tổng hợp lại thành báo cáo tự đánh giá của trường và đăng kí được kiểm định (đánh giá



ngoài); Bước 7: Đón đoàn đánh giá ngoài. Theo đó, đánh giá ngoài (kiểm định) thẩm định báo cáo tự đánh giá sẽ giúp nhà trường hoàn thiện hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (bổ sung, chỉnh sửa các thủ tục, quy trình) và cải tiến cách vận hành khung bảo đảm chất lượng để nâng cao chất lượng.

### *Cải tiến*

Bước 8. Sau kiểm định cần nghiên cứu những góp ý của đoàn đánh giá ngoài, bổ sung các thủ tục, quy trình còn thiếu, hoàn thiện các qui trình đã được góp ý và điều chỉnh hệ thống QLCL CTĐT của nhà trường; Bước 9. Công khai hệ thống QLCL CTĐT sau cải tiến như một biện pháp quảng bá thương hiệu và thực hiện trách nhiệm giải trình xã hội.

#### *1.5.5.4 Quản lý chất lượng 03 tiểu hệ thống của hệ thống QLCL CTĐT*

### **1.6 Những yếu tố tác động đến quản lý chất lượng CTĐT đại học**

#### **1.6.1 Các yếu tố khách quan**

#### **1.6.2 Các yếu tố chủ quan**

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Chương 1 tập trung trình bày cơ sở lý luận về quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA. Có 5 nội dung chính liên quan đến quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA, đó là: một là tổng quan nghiên cứu vấn đề; hai là những vấn đề lý luận về chất lượng chương trình đào tạo đại học; ba là những vấn đề lý luận về chất lượng giáo dục, quản lý chất lượng trong giáo dục và quản lý chất lượng chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn chất lượng; bốn là đề xuất xây dựng hệ thống quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA với 03 cấp; năm là những yếu tố tác động tới quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học.

## **CHƯƠNG 2:**

### **CƠ SỞ THỰC TIỄN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA**

#### **2.1 Khái quát hoạt động quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học trong cơ sở giáo dục đại học Việt Nam**

**2.1.1 Hệ thống văn bản phát triển hệ thống QLCL (hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong) cơ sở giáo dục**

**2.1.2 Định hướng phát triển hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục**

**2.1.3 Hoạt động QLCL CTĐT trình độ đại học tại các cơ sở giáo dục**

**2.1.4 Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong tại một vài CSGD đại học**

**2.2 Nghiên cứu thực trạng quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học tại Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội, Trường Đại học Quy Nhơn theo tiêu chuẩn AUN-QA**

**2.2.1 Mục đích**

Để có cái nhìn rõ hơn về hệ thống QLCL (hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong) CTĐT trình độ đại học tại các trường đại học công lập, dựa vào kết quả điều tra khảo sát, phỏng vấn chuyên gia, tác giả tiến hành phân tích dữ liệu thực trạng CTĐT, thực trạng quản lý chất lượng CTĐT theo mô hình BĐCL, thực trạng triển khai áp dụng hệ thống QLCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn tại các trường đại học và thực trạng những yếu tố tác động tới việc xây dựng bộ tiêu chuẩn và hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học tại các trường đại học. Quá trình phân tích và đánh giá từng mục trên sẽ căn cứ tình hình thực tế khảo sát tại các trường đại học tham gia khảo sát.

**2.2.2 Phương pháp và nội dung nghiên cứu**

**2.2.3 Kết quả khảo sát**

**2.2.3.1 Thực trạng chương trình đào tạo**

**2.2.3.2 Thực trạng QLCL CTĐT trình độ đại học theo mô hình BĐCL**

**2.2.3.3 Thực trạng về qui trình QLCL CTĐT trình độ đại học**

**2.2.3.4 Đánh giá chung về thực trạng QLCL (BĐCL bên trong) CTĐT**

**2.3 Nhận xét chung về thực trạng hệ thống QLCL CTĐT**

**2.3.1 Điểm mạnh**

Một là, các cấu phần kế hoạch, chính sách chất lượng (cấp chiến lược), hệ thống thông tin BĐCL, các nguồn lực BĐCL (cấp tác nghiệp) hoạt động khá tốt. Hai là, cấu phần khung BĐCL bên trong bao gồm các qui trình, hướng dẫn công việc (cấp hệ thống) theo các tiêu chí của bộ tiêu chuẩn chất

lượng AUN-QA đã có nhưng còn thiếu nhiều. *Ba là*, mô hình nghiên cứu phù hợp với thực tiễn, các dữ liệu sau kiểm định có độ tin cậy cao hơn 95%. *Bốn là*, khảo sát và đánh giá bằng định lượng thực trạng và các yếu tố tác động đến BDCL bên trong CTĐT ở các trường đại học Việt Nam.

### **2.3.2 Điểm yếu**

*Một là*: Chương trình dạy học và các điều kiện bảo đảm được đánh giá không cao, mới đạt ở mức độ Đáp ứng yêu cầu thực tiễn cơ bản. *Hai là*: Tiêu hệ thống cấp tác nghiệp/chiến thuật có cấu phần hệ thống thông tin BDCL tuy được đánh giá mức khá tốt nhưng còn nhiều bất cập, nhiều yếu tố có tỉ lệ đánh giá chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn còn khá cao. *Ba là*: Tiêu hệ thống cấp hệ thống có cấu phần khung BDCL bên trong của CTĐT bao gồm các thủ tục, qui trình, hướng dẫn công việc trên cơ sở các tiêu chí còn khá nhiều hạn chế và bất cập.

#### **2.3.2.1 Các qui trình còn thiếu theo tiêu chuẩn AUN-QA**

*Đối với tiêu chuẩn 1*: 1) Quy trình xây dựng các kết quả học tập mong đợi; 2) Quy trình tổ chức nội dung học tập (các học phần) phản ánh đầy đủ kết quả học tập mong đợi; 3) Quy trình lựa chọn phương thức tổ chức quá trình dạy học, các hình thức kết quả đầu ra đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và triển vọng nghề nghiệp của người học; 4) Có kế hoạch định kì rà soát kết quả học tập mong đợi; 5) Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần.

*Đối với tiêu chuẩn 2*: 1) Quy trình xây dựng bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần, trong đó thể hiện đầy đủ và rõ ràng các kết quả học tập mong đợi.

*Đối với tiêu chuẩn 3*: 1) Quy trình xây dựng triết lí giáo dục của cơ sở giáo dục và phổ biến trong đội ngũ giảng viên, người học; 2) Các hợp đồng cung ứng dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học,...

*Đối với tiêu chuẩn 4*: 1) Kế hoạch kiểm tra, đánh giá kết quả học tập cho mỗi học phần và được thông báo tới các bên liên quan và kết quả thực hiện; 2) Quy trình tổ chức một kì đánh giá và kết quả thực hiện; 3) Quy chế

về đánh giá những chuẩn đầu ra không có môn học tương ứng; 4) Tiêu chí đánh giá, biểu điểm cho các loại hình đánh giá có mục đích khác nhau.

*Đối với tiêu chuẩn 5:* 1) Quy trình lập quy hoạch đội ngũ giảng viên, nhân viên, cán bộ quản lý; 2) Quy trình tuyển dụng, nâng bậc.

*Đối với tiêu chuẩn 6:* 1) Quy trình và tiêu chí tuyển sinh. Số liệu tuyển sinh 5 năm; 2) Quy chế đào tạo, quy chế hoạt động của cố vấn học tập; 3) Quy chế làm việc của đội ngũ hỗ trợ; 4) Cơ chế thu thập thông tin phản hồi của người học về hoạt động hỗ trợ.

*Đối với tiêu chuẩn 7:* 1) Quy trình đăng kí sử dụng trang thiết bị, tần suất sử dụng, số giờ vận hành; 2) Kế hoạch bảo trì; 3) Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị.

*Đối với tiêu chuẩn 8:* 1) Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan; 2) Các khảo sát người học tốt nghiệp, cựu người học và nhà tuyển dụng; 3) Các báo cáo công khai; 4) Khảo sát về tình hình việc làm; 5) Dữ liệu thống kê về tình hình việc làm; 6) Phản hồi của nhà tuyển dụng.

#### *2.3.2.2 Các qui trình chưa tốt*

Quy trình đánh giá người học, quy trình rà soát định kỳ Chương trình giảng dạy để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động, quy trình theo dõi, đối sánh về tình hình việc làm để cải tiến CL.

#### **2.3.3 Mức độ văn bản hóa, thể chế hóa các qui trình**

Hầu hết các quy trình, hướng dẫn thực hiện công việc đều chưa được văn bản, thể chế hóa và vẫn được làm theo thói quen, kinh nghiệm. Việc văn bản hóa, thể chế hóa các qui trình chưa được hiểu đúng về tầm quan trọng. Các qui trình đã văn bản hóa chưa được tổ chức định kỳ rà soát, cập nhật và một vài qui trình đã trở nên lạc hậu.

### **2.4 Tác động của các yếu tố đến BĐCL CTĐT đại học**

#### **2.4.1 Các yếu tố khách quan**

#### **2.4.2 Các yếu tố chủ quan**

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương này, NCS chú trọng nghiên cứu thực trạng của CTĐT trình độ

đại học và thực trạng hệ thống bảo đảm chất lượng của CTĐT trình độ đại học theo mô hình bảo đảm chất lượng. Nghiên cứu điển hình hệ thống bảo đảm (quản lý) chất lượng CTĐT trình độ đại học tại Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng, Trường Đại học Quy Nhơn, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội; nghiên cứu khảo sát điều tra, phỏng vấn chuyên sâu về thực trạng của chương trình đào tạo và thực trạng hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học; và đánh giá thực trạng hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học tại các cơ sở giáo dục đại học theo mô hình bảo đảm chất lượng.

### **CHƯƠNG 3:**

## **BIỆN PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA**

### **3.1. Các nguyên tắc đề xuất biện pháp**

#### ***3.1.1 Đảm bảo tính hệ thống***

#### ***3.1.2 Đảm bảo tính kế thừa***

#### ***3.1.3 Đảm bảo tính khả thi***

### **3.2 Các biện pháp xây dựng lại/hoàn thiện hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA**

#### ***3.2.1 Nhóm biện pháp xây dựng lại/hoàn thiện hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA***

Biện pháp 1. Tổ chức nâng cao nhận thức về QLCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn chất lượng.

Biện pháp 2. Tổ chức xây dựng các qui trình còn thiếu của cấu phần khung BĐCL bên trong.

Biện pháp 3. Tổ chức hoàn thiện qui trình BĐCL chưa thực hiện tốt.

Biện pháp 4. Tổ chức văn bản hóa các qui trình dưới dạng “Sổ tay BĐCL” và triển khai đến các đơn vị tương ứng.

Biện pháp 5. Tổ chức hoàn thiện hệ thống thông tin BĐCL.

#### ***3.2.2 Nhóm biện pháp tổ chức vận hành, tự đánh giá hệ thống QLCL CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA***

Biện pháp 6. Tổ chức bồi dưỡng cho cán bộ giảng viên kỹ năng làm việc theo qui trình và tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc theo qui trình.

Biện pháp 7. Ban hành qui chế khen thưởng trong triển khai hệ thống QLCL CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA.

Biện pháp 8. Hoàn thiện cơ sở vật chất, kĩ thuật phục vụ đào tạo và quản lí đào tạo CTĐT trình độ đại học theo bộ chuẩn chất lượng AUN-QA.

### 3.3 Mỗi quan hệ giữa các biện pháp

### 3.4 Khảo nghiệm mức độ cấp thiết và khả thi của các biện pháp đề xuất

#### 3.4.1 Tổ chức khảo nghiệm

##### 3.4.1.1 Mục đích khảo nghiệm

##### 3.4.1.2 Nội dung khảo nghiệm

##### 3.4.1.3 Phương pháp khảo nghiệm và phân tích dữ liệu khảo nghiệm

##### 3.4.1.4 Đối tượng khảo nghiệm

#### 3.4.2 Kết quả phân tích số liệu khảo nghiệm bằng SPSS

### 3.5 Phân tích và đánh giá kết quả khảo nghiệm

#### 3.5.1 Mức độ cấp thiết của các biện pháp quản lí

#### 3.5.2 Mức độ khả thi của các biện pháp quản lí

#### 3.5.3 Đánh giá chung về tính cấp thiết của các biện pháp

#### 3.5.4 Đánh giá chung về mức độ khả thi của các biện pháp

#### 3.5.5 Mức độ tương quan giữa mức độ cấp thiết và mức độ khả thi

Bảng 3.6: Mức độ tương quan giữa tính cấp thiết và khả thi

TT	Biện pháp	Mức độ cấp thiết (n=48)				Mức độ khả thi (n=48)				Hiệu số	
		$\bar{x}$	Mode	$\sigma$	$\sigma^2$	$\bar{y}$	Mode	$\sigma$	$\sigma^2$	$\sigma$	$\sigma^2$
1	Tổ chức nhận thức đúng về bản chất của quản lí chất lượng, vai trò quyết định của lãnh đạo và sự tham gia của toàn bộ thành viên trong trường tới sự thành công của phương thức quản lí mới	4,31	4	0,52	0,72	3,94	4	0,61	0,78	0,10	0,06
2	Tổ chức xây dựng các qui trình còn thiếu của hệ thống BĐCL bên trong	4,42	5	0,50	0,71	4,02	4	0,57	0,76	0,07	0,05
3	Tổ chức hoàn thiện các qui trình	4,35	4	0,45	0,67	3,98	4	0,57	0,76	0,13	0,09
4	Tổ chức văn bản hóa các qui trình dưới dạng "Sổ tay BĐCL" và triển khai tới các đơn vị tương ứng	3,77	4	0,88	0,94	3,74	4	0,89	0,94	0,01	0,01
5	Tổ chức bồi dưỡng cho cán bộ giảng viên kĩ năng làm việc theo qui trình và tự đánh giá mức độ hoàn thành công việc theo qui trình	4,25	5	0,70	0,84	4,02	4	0,70	0,84	0,00	0,00
6	Tổ chức hoàn thiện hệ thống thông tin BĐCL bên trong	4,31	5	0,60	0,78	3,81	4	0,75	0,87	0,15	0,09
7	Ban hành qui chế khen thưởng trong triển khai hệ thống BĐCL	4,00	4	0,64	0,80	4,23	4	0,52	0,72	0,12	0,08
8	Hoàn thiện cơ sở vật chất, kĩ thuật phục vụ đào tạo và quản lí đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA	4,48	5	0,51	0,71	3,90	5	0,95	0,97	0,44	0,26

### **3.6 Thực nghiệm**

Do điều kiện thực tế tác giả lựa chọn nội dung biện pháp 2: Tổ chức xây dựng các qui trình còn thiếu của cấu phần BĐCL bên trong CTĐT, cụ thể là Qui trình xây dựng và cải tiến chuẩn đầu ra của CTĐT trình độ đại học.

#### **3.6.1 Mục đích, nội dung và phạm vi**

#### **3.6.2 Giả thuyết thực nghiệm**

CĐR CTĐT là thành tố quan trọng nhất quyết định chất lượng của CTĐT. CĐR qui định số lượng các học phần, qui định phương thức tổ chức quá trình đào tạo, các hình thức tổ chức dạy học và là chuẩn để kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo.

#### **3.6.3 Mẫu khách thể**

#### **3.6.4 Phương pháp xử lý kết quả thực nghiệm**

#### **3.6.5 Mô tả thực nghiệm**

#### **3.6.6 Minh chứng của mô tả thực nghiệm**

#### **3.6.7 Kết quả thực nghiệm**

Chuẩn đầu ra cải tiến/điều chỉnh của CTĐT đạt kết quả đồng thuận 100% (một trăm phần trăm) của tất cả các thành viên của CTĐT chuyên sâu đặc thù tích hợp cử nhân – kỹ sư ngành Kỹ thuật Hệ thống Công nghiệp, Khoa Cơ khí Giao thông.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Nội dung chính của chương này là đề xuất các biện pháp quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học tại khoa/cơ sở giáo dục đại học đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA, cụ thể: (i) Các nguyên tắc đề xuất hệ thống và các biện pháp; (ii) Các biện pháp triển khai hệ thống quản lý chất lượng trình độ đại học, cơ sở đại học theo theo bộ tiêu chuẩn chất lượng AUN-QA tại các cơ sở giáo dục đại học; (iii) Mối quan hệ giữa các biện pháp; (iv) Khảo nghiệm tính cấp thiết và khả thi của các biện pháp đề xuất; và (v) Thử nghiệm một số biện pháp đề xuất tại Trường Đại học Bách khoa – Đại học Đà Nẵng. Các kết quả khảo nghiệm, thực nghiệm đều cho thấy tính cấp thiết, tính khả thi và tính hiệu quả của Quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA.

## KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

### 1. Kết luận

Luận án “Quản lý chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA” đã giải quyết được nhiều vấn đề cấp bách về quản lý chất lượng CTĐT trình độ đại học tại các trường đại học hiện nay. Luận án đã khái quát và làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản về QLCL CTĐT theo phương thức BĐCL trên cơ sở bộ tiêu chuẩn chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học, tổng hợp và phân tích các tài liệu cũng như văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn và các tài liệu có liên quan đến quản lý chất lượng giáo dục, đề tài đã đưa ra cơ sở lý luận về quản lý chất lượng CTĐT trình độ đại học đang có theo tiêu chuẩn AUN-QA, đề xuất xây dựng hệ thống QLCL (hệ thống BĐCL bên trong) CTĐT trình độ đại học theo tiêu chuẩn AUN-QA đánh giá chất lượng CTĐT cùng các định nghĩa quản lý chất lượng CTĐT theo bộ tiêu chuẩn, qui trình sử dụng bộ tiêu chuẩn trong QLCL CTĐT, QLCL 03 tiểu hệ thống của hệ thống QLCL CTĐT và các bước xây dựng, vận hành hệ thống này tại các cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam.

### 2. Khuyến nghị

#### 2.1. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo

*Thứ nhất*, BGDĐT cần hoàn thiện chính sách và các văn bản pháp lý qui định, chế tài về công tác bảo đảm chất lượng GDĐH theo hệ thống bảo đảm chất lượng để đảm bảo tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm giải trình của các CSGD đại học với toàn xã hội. Nội dung các chính sách này cần rõ ràng, được công bố công khai rộng rãi đến các CSGD đại học để các trường có định hướng, xác lập và phát huy tính tự chủ của chính cơ sở giáo dục.

*Thứ hai*, BGDĐT ban hành chính sách cụ thể hỗ trợ, khích lệ phù hợp, thỏa đáng trong công tác đào tạo, tuyển sinh, cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ đào tạo và quản lý đào tạo theo bộ chuẩn chất lượng AUN-QA nói riêng và các bộ tiêu chuẩn quốc tế nói chung để thực hiện và đáp ứng hội nhập giáo dục quốc tế thêm sâu rộng.

*Thứ ba*, BGDĐT cần xây dựng, ban hành văn bản khuyến nghị CSGD đạt chuẩn chất lượng giáo dục quốc tế và thực hiện mô hình kết hợp kiểm



toán chất lượng giáo dục và kiểm định chất lượng giáo dục trong công tác bảo đảm và cải tiến hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong tại các CSGD.

*Thứ tư*, BGDĐT cần xây dựng, vận hành công khai hệ thống thông tin bên trong với tất cả CSGD tại Việt Nam để quản lí, phân cấp truy xuất dữ liệu, minh bạch thông tin, hỗ trợ điều chỉnh kịp thời các bất cập (nếu có).

*Thứ năm*, BGDĐT cùng các bộ ngành liên quan cũng như các địa phương cần thiết lập, vận hành kênh quan hệ với doanh nghiệp trong nước, khu vực và quốc tế để hỗ trợ các CSGD đại học cập nhật kiến thức khoa học kỹ thuật đang thay đổi nhanh như vũ bão như hiện nay, cập nhật linh hoạt CTĐT, phát triển định hướng nghiên cứu khoa học và hỗ trợ người học kiến thức thị trường, tư duy khởi nghiệp, người công dân toàn cầu.

## *2.2 Với các cơ sở giáo dục đại học cả nước*

*Thứ nhất*, các CSGD đại học đào tạo trình độ đại học cần hoàn thiện và vận hành hệ thống QLCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn trên cơ sở các tiểu hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của CTĐT, đơn vị chức năng được xây dựng và vận hành theo bộ tiêu chuẩn chất lượng. Các cơ sở giáo dục đại học lập kế hoạch xây dựng hệ thống QLCL cụ thể theo từng hạng mục trong các giai đoạn khác nhau: dài hạn – trung hạn – ngắn hạn. Trong quá trình xây dựng kế hoạch, cần theo hướng hội nhập khu vực, quốc tế.

*Thứ hai*, các CSGD đại học trình độ đại học cần tổ chức cho tất cả viên chức xây dựng ban hành tất cả các qui trình công việc do cá nhân phụ trách trong hệ thống QLCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn chất lượng và xem là nhiệm vụ trọng tâm được ưu tiên hàng đầu. Từ đó sẽ triển khai một loạt những biện pháp phù hợp để cải tiến nâng cao chất lượng của CSGD: cải tiến nội dung và qui trình đào tạo, đa dạng hóa phương thức kiểm tra và đánh giá học viên, đầu tư trang thiết bị phục vụ hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu, tuyển dụng đội ngũ giảng viên giỏi, tâm huyết với nghề,... Tất cả những biện pháp này sẽ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống QLCL tại nhà trường và chất lượng kết quả đầu ra của người học.

*Thứ ba*, các CSGD đại học cần có chính sách đãi ngộ thỏa đáng, công bằng cho các cán bộ viên chức trong việc vận hành công việc theo qui trình,

đặc biệt là những người vận hành và hoàn thiện hệ thống QLCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn chất lượng. Một số hình thức khen thưởng được ưu tiên như cơ hội thăng tiến, cơ hội tham gia các khóa đào tạo, hội thảo, hội nghị liên quan đến quản lý chất lượng giáo dục đại học trong và ngoài nước, các khóa học kỹ năng.

*Thứ tư*, các nhà lãnh đạo của cơ sở giáo dục đại học cần thể hiện rõ vai trò đầu tàu tiên phong của mình trong việc xây dựng và truyền bá tầm nhìn, sứ mạng, văn hóa chất lượng,... đến tất cả các cán bộ, viên chức và người học trong nhà trường để tất cả các thành viên hiểu rõ vị trí và làm tốt vai trò và trách nhiệm của mình trong hệ thống QLCL CTĐT và vì những mục tiêu chung của nhà trường.

*Thứ năm*, CSGD đại học cần sử dụng mô hình kết hợp kiểm toán chất lượng vừa kiểm định chất lượng trong việc vận hành, cải tiến hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong theo bộ tiêu chuẩn chất lượng, để có những biện pháp xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành và hoàn thiện hệ thống một cách kịp thời. Điều này vừa góp phần giảm thiểu những thiệt hại về thời gian, chi phí vừa nâng cao thái độ tự giác, có trách nhiệm của cán bộ viên chức, từ đó nâng cao dần hiệu quả hoạt động của hệ thống QLCL.

*Thứ sáu*, CSGD đại học cần xây dựng, công bố bảng đối sánh giữa các bộ tiêu chuẩn chất lượng giáo dục để thuận tiện công tác quản lý, hướng dẫn và tạo môi trường cho các CTĐT được lựa chọn và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục phù hợp cho sự phát triển của CTĐT.

## **DANH MỤC CÁC BÀI BÁO KHOA HỌC LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN ĐÃ CÔNG BỐ**

1. Trần Xuân Bách, Võ Lê Hoàng Quyên (2020), “Current situation of building the educational quality assurance plan (Research at the university of Danang – University of Science and Technology, Vietnam”, *Tạp chí Quốc tế*, Số 4 (48), Năm 2000, tr 31-35.

2. Trần Xuân Bách, Võ Lê Hoàng Quyên (2020), “Công tác đảm bảo Chất lượng Giáo dục tại Đại học Đà Nẵng hiện nay- từ thực tiễn đến kinh nghiệm và khuyến nghị”, *Tạp chí Giáo dục*, Số đặc biệt, kì 1 tháng 5/2020, tr 289-294.

3. Võ Lê Hoàng Quyên, Nguyễn Đức Chính, Trần Xuân Bách (2023), “Một số vấn đề lí luận về quản lí chất lượng các chương trình đào tạo bậc Đại học theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA”, *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam*, Tập 19, Số 6, Năm 2023, tr 1-9.

4. Võ Lê Hoàng Quyên, Nguyễn Đức Chính, Trần Xuân Bách (2023) “Thực trạng về hệ thống quản lí chất lượng các chương trình đào tạo theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA”, *Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế về Đảm bảo chất lượng đào tạo sau đại học theo định hướng ứng dụng* (chi số ISBN 978-604-364-687-0), Năm 2023, tr 288 – 304.