

# PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG NHẪM TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ ĐÀO TẠO Ở TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI

NGUYỄN QUÝ NHÃN\*

Ngày nhận bài: 16/11/2016; ngày sửa chữa: 17/11/2016; ngày duyệt đăng: 18/11/2016.

**Abstract:** Currently, quality of training of human resources at universities and colleges has been much interested by society and also training quality is a crucial factor in maintaining prestige and status of the university. In this article, author mentions contents of Internal Quality Assurance and situation of carrying out these contents in College of Trade. Also, the article proposes solution to develop Internal Quality Assurance at the college with aim to improve training quality and meet increasing requirements of socio-economic development in current period.

**Keywords:** Internal Quality Assurance, college of trade, quality of training.

## 1. Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) bên trong - IQA

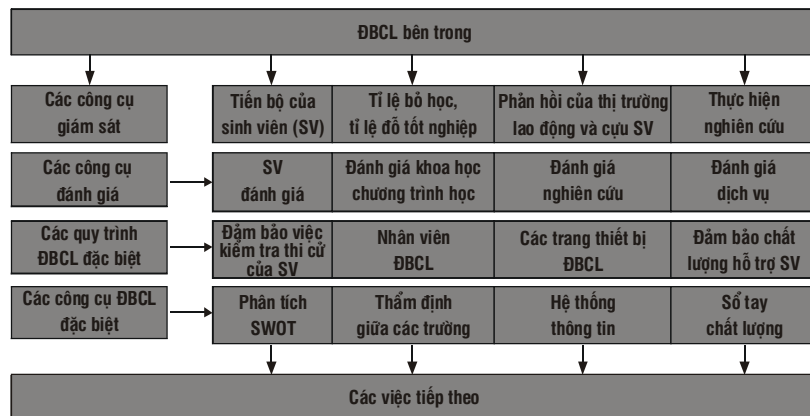
Theo UNESCO, “ĐBCL bên trong là hệ thống các chính sách và cơ chế để vận hành một trường đại học hoặc một chương trình giáo dục nhằm đảm bảo rằng nhà trường hoặc chương trình giáo dục đáp ứng đầy đủ các mục tiêu và chuẩn mực được áp dụng cho trường đại học hoặc chương trình giáo dục đó.” [1; tr 39].

Chất lượng đào tạo là mục tiêu mà các trường hướng đến, tuy nhiên, để có chất lượng đào tạo, các trường phải có kế hoạch chiến lược, nguồn lực và tổ chức thực hiện một cách phù hợp, có tính hệ thống. ĐBCL là 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 (Woodhouse, 1998). ĐBCL bao gồm ĐBCL bên trong (Internal Quality Assurance: IQA) và ĐBCL bên ngoài (External Quality Assurance: EQA).

Hiện nay, có nhiều quan điểm khác nhau về các thành tố trong IQA, nhưng đều có sự thống nhất IQA là một hệ thống, cấu trúc hướng đến duy trì và cải tiến chất lượng không ngừng. Theo AUN (ASEAN University Network - Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á) thì IQA 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 lí và nhân viên hài lòng với cơ chế kiểm soát đang hoạt động để duy trì và

nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học” [2; tr 45]. AUN đã nhận thấy tầm quan trọng của chất lượng giáo dục đại học và nhu cầu phát triển hệ thống ĐBCL để nâng cao chất lượng đào tạo, cải tiến nền giáo dục, tăng cường hoạt động nghiên cứu, phục vụ cộng đồng trong các trường đại học thành viên của AUN. Tổ chức này đã khởi xướng một mô hình IQA bao gồm các thành tố: công cụ kiểm tra; công cụ đánh giá; quy trình QA cho các hoạt động cụ thể; công cụ QA cụ thể; và các hoạt động liên tục cải thiện chất lượng (xem sơ đồ 1).

Sơ đồ 1. ĐBCL bên trong theo AUN



(Nguồn: Sổ tay thực hiện các hướng dẫn ĐBCL trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á - NXB Đại học Quốc gia Hà Nội).

Ở Việt Nam, khi các hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục được quan tâm, trong vòng 10 năm trở lại đây các trường đại học mới chú ý đến việc xây dựng hệ thống ĐBCL đào tạo bên trong, đặc biệt là các trường đại học thuộc Đại học Quốc gia hay đại

\* Trường Cao đẳng Thương mại

học vùng như: Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Đà Nẵng, Đại học Thái Nguyên,... đã quan tâm phát triển mô hình ĐBCL phù hợp với điều kiện chung của Việt Nam, của từng trường và phù hợp với yêu cầu từ bên ngoài.

Đối với các trường cao đẳng, việc xây dựng hệ thống IQA mới chỉ được thực hiện 5 năm trước đây, tuy nhiên cũng chỉ mới ở bước đầu là thành lập đơn vị chuyên trách về công tác này.

## 2. Hệ thống IQA ở Trường Cao đẳng Thương mại

Trường Cao đẳng Thương mại (thuộc Bộ Công Thương) qua hơn 40 năm xây dựng và trưởng thành, nhà trường đã đào tạo được trên 50 ngàn SV (bậc cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp và học nghề) phục vụ cho sự nghiệp phát triển của ngành và xã hội, góp phần đáng kể vào sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc. Chất lượng đào tạo và uy tín của nhà trường đã phần nào được khẳng định trong thời gian qua.

Nhận thức được những yêu cầu ngày càng cao hiện nay, nhà trường xác định yếu tố chất lượng đào tạo chính là yếu tố bền vững nhất, quyết định sự phát triển, trong đó, đặc biệt là việc ĐBCL đào tạo bên trong. Do vậy, ngày 19/10/2010, Hiệu trưởng nhà trường đã ra Quyết định số 495/QĐ-CĐTM về việc thành lập Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng (KT&ĐBCL), với chức năng và nhiệm vụ chính là:

- Thường trực Hội đồng tự đánh giá chất lượng đào tạo, tự đánh giá chương trình đào tạo và các Hội đồng có liên quan, chủ động phối hợp với các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ được giao;
- Lập kế hoạch phấn đấu đạt tiêu chuẩn chất lượng đào tạo cho từng giai đoạn, tự đánh giá chương trình đào tạo, chất lượng đào tạo của nhà trường và đăng kí kiểm định chất lượng đào tạo;
- Đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo hàng năm;
- Thực hiện công tác thanh tra đào tạo hàng năm;
- Tổ chức tự đánh giá, đánh giá ngoài, thực hiện 3 công khai, công bố chuẩn đầu ra;
- Tổ chức các hoạt động để nâng cao chất lượng đào tạo: thăm dò SV, doanh nghiệp, tổ chức hội thảo, đánh giá giảng viên (GV);
- Tổ chức công tác thi trong nhà trường theo phạm vi được phân công.

Qua hơn 5 năm thành lập, Phòng KT&ĐBCL đã có những hoạt động góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường và hiện nay đảm nhận nhiều công việc khác nhau như: Công tác khảo thí, ĐBCL và thanh tra đào tạo. Trong đó, công tác ĐBCL chỉ dừng lại ở việc triển khai khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV, công tác quản lí và phục vụ của bộ phận quản lí và

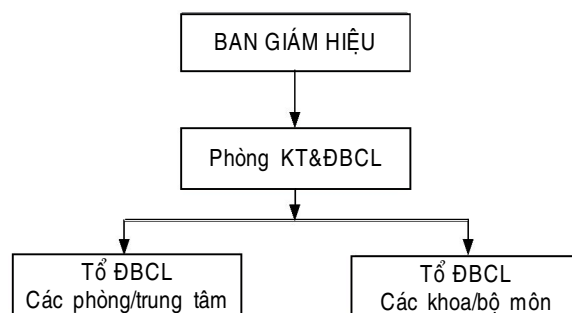
phục vụ; khảo sát tình hình việc làm của SV tốt nghiệp; công tác dự giờ,... Nếu tiếp cận theo mô hình IQA của AUN, hiện nay nhà trường chưa xây dựng được Hội đồng ĐBCL đào tạo của nhà trường; chưa có hệ thống ĐBCL đào tạo ở cấp khoa, phòng. Do vậy, công tác ĐBCL đào tạo chưa được “thông suốt” và còn nhiều “khoảng trống”.

## 3. Giải pháp phát triển hệ thống IQA ở Trường Cao đẳng Thương mại

### 3.1. Phát triển cơ cấu tổ chức ĐBCL từ trên xuống dưới.

ĐBCL phải có tính hệ thống từ trên xuống dưới, thực trạng đã cho thấy hiện nay nhà trường cũng chỉ mới thành lập đơn vị chuyên trách về công tác ĐBCL (Phòng KT&ĐBCL) mà chưa có các tổ ĐBCL thuộc từng phòng/trung tâm và đặc biệt là tổ ĐBCL ở các khoa, bộ môn để công tác ĐBCL được thông suốt từ trên xuống dưới. Việc hoàn thiện cơ cấu tổ chức ĐBCL nên xây dựng theo mô hình (xem sơ đồ 2).

Sơ đồ 2



Trong đó, Ban Giám hiệu phải thể hiện được những cam kết chất lượng đào tạo, tổ chức xây dựng chiến lược, định hướng phát triển, ban hành chính sách, mục tiêu chất lượng, phê duyệt các kế hoạch, chương trình và phân bổ nguồn lực, chỉ đạo thực hiện nhằm đạt được các mục tiêu đề ra.

Phòng KT&ĐBCL là đơn vị chuyên trách, tham mưu cho Ban Giám hiệu để: - Xây dựng các cơ chế, chính sách, kế hoạch, chương trình, nguồn lực, công cụ thực hiện, kiểm tra, đánh giá... nhằm vận hành hệ thống ĐBCL và tổ chức triển khai các chính sách, chương trình, kế hoạch công tác ĐBCL trong toàn trường; - Theo dõi, giám sát, đôn đốc và hỗ trợ các đơn vị thực hiện các chương trình, kế hoạch đã được phê duyệt; - Hướng dẫn, phối hợp với các khoa trong công tác đánh giá chất lượng cấp chương trình và với các phòng chức năng, trung tâm và các tổ chức đoàn thể tự đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn của Bộ GD-ĐT; - Tổ chức triển khai khắc phục những hạn chế, cải tiến chất lượng quản lí và phục vụ.

Các tổ ĐBCL của phòng, khoa, trung tâm được thành lập để giúp lãnh đạo triển khai các hoạt động ĐBCL ở đơn vị như: Tự đánh giá cấp chương trình, triển khai hành động khắc phục sau đánh giá và phối hợp với Phòng KT&ĐBCL thực hiện các công việc khác của nhà trường.

**3.2. Xây dựng chức năng nhiệm vụ, cơ chế phối hợp giữa các đơn vị trong trường về hoạt động ĐBCL đào tạo.** ĐBCL đào tạo không phải là công việc của một đơn vị hay cá nhân nào đó mà là yêu cầu của cả hệ thống chính trị nhà trường, mỗi đơn vị và cá nhân thực hiện các chức năng nhiệm vụ khác nhau nhưng cùng chung mục tiêu là ĐBCL công việc được giao và vì mục tiêu chung là ĐBCL đào tạo của nhà trường. Để tránh sự chồng chéo trong quá trình thực hiện, cần phải xây dựng chức năng nhiệm vụ cho các đơn vị, cá nhân, đặc biệt là cơ chế phối hợp với nhau giữa các đơn vị trong trường về hoạt động ĐBCL đào tạo theo sự phân cấp trong cơ cấu trên.

Việc xây dựng cơ chế phối hợp hoạt động ĐBCL đào tạo giữa các tổ chức và các đơn vị trong trường sao cho đảm bảo tính thống nhất và phân cấp. Đó là việc thống nhất về mục tiêu chung, là ĐBCL đào tạo của nhà trường; phân cấp theo chức năng, nhiệm vụ của từng tổ chức, từng đơn vị và từng cá nhân sao cho mọi người ở từng vị trí công tác cũng đều là những người thực hiện công việc được giao một cách tốt nhất để góp phần ĐBCL đào tạo.

**3.3. Xây dựng “chuẩn” chất lượng đào tạo, cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo.** Xây dựng các chuẩn chất lượng đối với các hoạt động liên quan đến chất lượng đào tạo như: chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ quản lý và GV, chuẩn chất lượng SV (chuẩn đầu vào, đầu ra), chuẩn chất lượng đối với hoạt động tổ chức và quản lý đào tạo...

Bên cạnh đó, cần nghiên cứu xây dựng, hoàn thiện các chính sách nhằm góp phần nâng cao chất lượng như: công tác tuyển sinh, các chính sách hỗ trợ đối với SV trong quá trình học tập nhằm ĐBCL đào tạo như: tuyển sinh đầu vào; hỗ trợ tâm lý SV; tăng cường cơ sở vật chất, học liệu phục vụ học tập; đánh giá kết quả học tập; việc làm của SV sau khi tốt nghiệp.

Tích cực và thường xuyên rà soát, đánh giá, đổi mới chương trình đào tạo, xây dựng cơ chế phối hợp các bên liên quan để phát triển chương trình đào tạo, chính sách về hoàn thiện chương trình đào tạo và chương trình môn học hàng năm; chính sách về học liệu, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường. Nghiên cứu và ban hành chính sách về chế độ làm việc của GV; về việc phát triển môi trường

làm việc, về đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực GV; hỗ trợ tiền lương cho GV; chính sách phát triển nghề nghiệp cho GV...

Xây dựng cơ chế thực hiện phối hợp giữa nhà trường với doanh nghiệp trong quản lý chất lượng đào tạo trong hiện tại và trong tương lai, đánh giá kết quả đào tạo, sử dụng nguồn lực đào tạo...; xây dựng công cụ giám sát chất lượng đào tạo, giám sát đầu vào; quá trình đào tạo và kết quả đầu ra...

\*\*\*

Trong giai đoạn hiện nay, chất lượng đào tạo là yếu tố sống còn đối với các trường, việc đảm bảo và không ngừng cải tiến để nâng cao chất lượng đào tạo là yêu cầu cấp thiết, xây dựng và hoàn thiện hệ thống IQA theo mô hình của AUN là vấn đề cần thiết với các trường đại học, cao đẳng nói chung, Trường Cao đẳng Thương mại nói riêng. Việc thành lập phòng KT&ĐBCL là yếu tố bước đầu để từng bước hình thành nên hệ thống IQA. Do vậy, trong thời gian tới, nhà trường cần tiếp tục nghiên cứu và triển khai một cách đồng bộ các giải pháp để hoàn thiện IQA, góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường đáp ứng yêu cầu ngày cao của xã hội trong giai đoạn hiện nay. □

#### Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Tiến Dũng - Nguyễn Thanh Trọng - Nguyễn Minh Trí (2015). *Phát triển và vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học - Thực tiễn tại Trường Đại học Kinh tế - Luật*. Kỷ yếu Hội thảo chất lượng đào tạo của Trường Đại học Kinh tế - Luật 15 năm xây dựng và phát triển.
- [2] Hồ Tấn Sinh (2014). *Hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. Hồ Chí Minh (HUFLIT)*. Kỷ yếu Hội thảo đảm bảo chất lượng Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn TP. Hồ Chí Minh.
- [3] ANECE, QAU và ACSUC (2007). *Guide to the design of internal quality assurance systems in higher education*, [www.aqu.cat/doc/doc\\_36152566\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_36152566_1.pdf)
- [4] AUN Secretariat (2011). *Guide to AUN Actual Quality Assessment At Programme Level - Version No. 2.0*.
- [5] Tô Minh Thanh (2012). *Xây dựng và vận hành tổ đảm bảo chất lượng tại tất cả các đơn vị trực thuộc trường như một hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong ở cấp cơ sở đào tạo*. Kỷ yếu Hội thảo đảm bảo chất lượng Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2012.
- [6] Lê Văn Hào (2012). *Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và văn hóa chất lượng tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh - Một số quan sát và đề xuất*. Kỷ yếu Hội thảo đảm bảo chất lượng Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2012.