

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
VIỆN KHOA HỌC GIÁO DỤC VIỆT NAM

ĐỖ TRỌNG TUẤN

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TƯ THỰC
KHU VỰC MIỀN TRUNG VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Quản lý Giáo dục

Mã số: 62.14.01.14

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KHOA HỌC GIÁO DỤC

Hà Nội, 2015

Công trình hoàn thành tại: *Viện Khoa học giáo dục Việt Nam*

Người hướng dẫn khoa học:

PGS.TS Trần Khánh Đức

TS. Lê Phương Đông

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biên 3:

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp Viện họp tại Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, 101 Trần Hưng Đạo, Hà Nội.

Vào hồi giờ ngày tháng năm.....

Có thể tìm hiểu luận án tại:

Thư viện Quốc Gia

Thư viện của Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trong những thập kỷ gần đây, phong trào đảm bảo chất lượng (ĐBCL) trong giáo dục đại học (GDĐH) trên thế giới đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Nền kinh tế tri thức đã đòi hỏi phải có đội ngũ nhân lực qua ĐT có thể làm việc trong các môi trường khác nhau và có trình độ được chấp nhận rộng rãi trên toàn thế giới. Chính vì vậy, các trường đại học phải phấn đấu liên tục đạt tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế để đảm bảo rằng sinh viên (SV) có CLĐT cao và được quốc tế công nhận. Do đó ĐBCL đã trở thành một trung tâm của các mối quan tâm trong tất cả các tổ chức GDĐH.

Tại Việt Nam, CLĐT đã và đang là mối quan tâm của toàn xã hội và trở thành yếu tố quan trọng hàng đầu trong cơ chế thị trường. Thực tế, trong thời gian qua, CLĐT chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, một trong nguyên nhân gây nên kém CL là QL của nhà trường nói chung và QLCLĐT nói riêng.

Nâng cao CLĐT, đáp ứng chủ trương đổi mới căn bản, toàn diện nền GDĐH như tinh thần của Đảng và Nhà nước đề ra. Đây chính là nhiệm vụ cấp bách của các trường ĐH.

Chủ trương xã hội hóa trong GD đã hình thành hệ thống GDĐT. Thời gian qua, ĐHTT đã phát triển nhanh về SL, lẫn quy mô ĐT. Đến lúc này, các trường ĐHTT phải lựa chọn, hoặc là CL thấp (nằm dưới đáy của hệ thống GDĐH) hoặc là sẽ chiếm những đỉnh cao của GD như các trường ĐHTT ở một vài nước trên thế giới đã thực hiện.

Một số lý do khiến các trường ĐHTT phải QLCL ĐT: *1/Nâng cao khả năng cạnh tranh. 2/Mang lại sự hài lòng cho các bên liên quan. 3/Duy trì và nâng cao CL. 4/Nâng cao tinh thần và tạo động lực cho CBGV. 5/Sự tín nhiệm của cộng đồng...*

Đây chính là lý do chọn đề tài: **“QLCLĐT trong các trường ĐHTT khu vực Miền Trung Việt Nam”**.

2. Mục đích nghiên cứu

Xây dựng khung lý thuyết về QLCL ĐT trong trường ĐH trên cơ sở ứng dụng các mô hình ĐBCL của AUN-QA. Phân tích thực tiễn của Việt Nam về

QLCL ĐT trong trường ĐHTT, từ đó đề xuất những giải pháp QLCL ĐT phù hợp với đặc điểm các trường ĐHTT khu vực miền Trung Việt Nam, đáp ứng yêu cầu và chuẩn đầu ra cho SV, nâng cao hiệu quả QLCLĐT, góp phần phát triển bền vững hệ thống các trường ĐHTT.

3. Khách thể, đối tượng nghiên cứu

3.1 Khách thể nghiên cứu: CLĐT trong các trường ĐHTT.

3.2 Đối tượng nghiên cứu: QLCL ĐT tại các trường ĐHTT khu vực miền Trung Việt Nam trong bối cảnh hiện nay.

4. Giả thuyết khoa học

Hiện nay, SL các trường ĐH tăng nhanh và ngày càng mở rộng quy mô, trong khi đó đòi hỏi của xã hội về CLĐT ngày càng nâng cao, người học đang tìm đến những cơ sở có CL. QLCL ĐT sẽ là nhân tố quyết định CL đầu ra của SV, các trường ĐHTT không thực hiện QLCL ĐT sẽ rơi vào tốp dưới của hệ thống GD và không thể tồn tại. Nếu thực hiện QLCL ĐT ở cấp độ ĐBCL và dựa trên các yêu cầu của hệ thống ĐBCL các trường ĐH ASEAN thì sẽ từng bước ĐB và nâng cao CLĐT, đáp ứng nhu cầu nhân lực của xã hội, tạo tiền đề cho các trường ĐHTT phát triển, hội nhập khu vực và quốc tế.

5. Nhiệm vụ nghiên cứu

Về lý luận: Phân tích và tổng hợp cơ sở lý luận về QLCL ĐT đối với giải quyết các nhu cầu, mong muốn của người học và các điều kiện ĐBCL của từng trường; Sự cần thiết phải thực hiện QLCL ĐT trong trường ĐHTT theo mô hình ĐBCL AUN - QA.

Về thực tiễn: Làm rõ những nét đặc trưng và thực trạng của QLCL ĐT trong các trường ĐHTT khu vực miền Trung Việt Nam; phân tích, đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, thời cơ và thách thức của công tác này và khả năng áp dụng trong thực tiễn ĐT dựa trên yêu cầu ĐBCL theo mô hình AUN – QA.

Đề xuất các giải pháp QLCL ĐT trong các trường ĐHTT khu vực miền Trung Việt Nam nói chung và thử nghiệm các giải pháp trong trường ĐHTT Đông Á nói riêng dựa trên yêu cầu ĐBCL theo mô hình AUN - QA.

6. Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu QLCL theo các đặc điểm chung và các nét đặc thù riêng của từng trường trên cơ sở lý luận chung, đề tài đi sâu nghiên cứu QLCL ĐT tại các trường ĐHTT.

Địa bàn nghiên cứu chủ yếu: 6 trường ĐHTT khu vực miền Trung Việt Nam trong đó nghiên cứu điển hình Trường ĐH Đông Á, Đà Nẵng. Thời gian nghiên cứu: 2011 đến nay.

7. Phương pháp (PP) luận và các PP nghiên cứu

7.1. PP luận và các cách tiếp cận: PP luận duy vật biện chứng và lịch sử. Cách tiếp cận: Hệ thống, Thị trường và ĐBCL.

7.2. Nhóm PP nghiên cứu lý luận

7.3. PP nghiên cứu thực tiễn: PP điều tra khảo sát bằng phiếu hỏi, PP các sản phẩm hoạt động, tổng kết kinh nghiệm, trường hợp điển hình, chuyên gia; phỏng vấn sâu.

7.4. Các PP hỗ trợ: phần mềm tin học; thống kê toán học.

8. Luận điểm bảo vệ

CL các trường ĐHTT hiện nay chưa đáp ứng được nhu cầu xã hội là do một số nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân về sự bất cập trong QLCL ĐT ở các trường ĐHTT.

Để các trường ĐHTT từng bước nâng tầm, đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao về CLĐT cho đất nước và khu vực; các trường ĐHTT cần có những giải pháp QLCL ĐT tiếp cận ĐBCL theo mô hình của AUN- QA phù hợp với đặc điểm của mình trong bối cảnh mới.

Chứng minh được ưu điểm và hiệu quả trong việc hình thành và từng bước triển khai QLCL ĐT theo các mô hình ĐBCL của AUN-QA sẽ giúp các trường ĐHTT nhanh chóng đáp ứng được các yêu cầu về ĐBCL trong nước và tiến tới ĐBCL khu vực (AUN-QA).

9. Đóng góp của luận án

Luận án góp phần làm sáng tỏ thêm và hệ thống hóa những vấn đề lý luận, tổng kết kinh nghiệm quốc tế về QLCL ĐT trong các trường ĐHTT dựa theo yêu cầu ĐBCL của AUN-QA, góp phần phát triển cơ sở lý luận về QLCL ĐT các trường ĐHTT Việt Nam.

Xác định những bất cập về QLCL ĐT ở các trường ĐHTT, từ đó đề xuất xây dựng và triển khai các giải pháp QLCL ĐT theo yêu cầu ĐBCL của AUN-QA... góp phần nâng cao CLĐT đạt chuẩn đầu ra trong bối cảnh các trường ĐHTT đang đối mặt với các thách thức và cơ hội ở Việt Nam.

Luận án đề xuất các giải pháp, xây dựng và từng bước triển khai các giải pháp QLCL ĐT ở các trường ĐHTT dựa trên các yêu cầu của mô hình ĐBCL

của AUN - QA trong bối cảnh mới.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QLCL ĐT TRONG NHÀ TRƯỜNG ĐH

1.1 Tổng quan nghiên cứu vấn đề

1.1.1. Ngoài nước

Bảng 1.1. Mốc thời gian của phong trào phát triển CL.

Thời kỳ	Nội dung
Trước-1900	CL là một yếu tố không thể thiếu trong ngành tiểu thủ công nghiệp.
1900-1920	Kiểm soát CL bởi người thợ cả
1920-1940	Kiểm tra dựa trên kiểm soát CL
1940-1960	Thống kê quá trình kiểm soát
1960-1980	ISO, ĐBCL/kiểm soát CL toàn diện(các bộ phận CL)
1980-1990	QLCL tổng thể (TQM)
1990-2000	TQM, văn hóa CL, cải tiến liên tục.....
2000- nay	QL tổ chức và CL tổng thể

Sự kết hợp về nhu cầu sử dụng lao động và khả năng hạn chế tài chính của chính phủ đã hình thành GD ĐHTT. Nền kinh tế thị trường và tư tưởng tư nhân hóa đã đóng góp vào sự hồi sinh và phát triển của GD ĐHTT. Tại Châu Á, GD ĐHTT phát triển nhanh và chiếm vị trí chủ yếu ở các nước: Nhật bản, Hàn quốc, Đài loan, Philippin, Thái lan, Trung quốc. Châu Mỹ la tinh có 50% SV ở các nước Brazin, Mexico, Colombia, Peru và Venezuela... học trường TT. ĐHTT cũng lan rộng sang Trung và Đông Âu. Đa phần trường ĐH nổi tiếng nhất ở Mỹ là ĐHTT. Tổng quan về sự phát triển QLCL trên thế giới được tổng kết tại bảng 1.1.

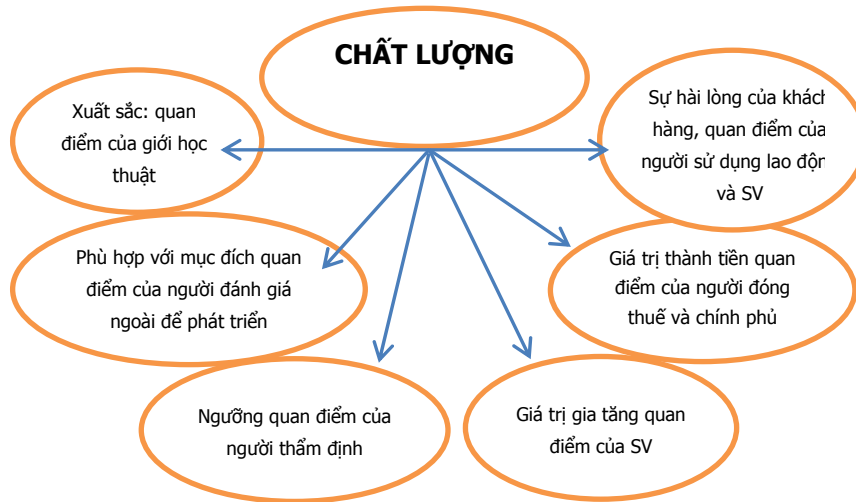
1.1.2. Việt Nam

Lịch sử QLCL GDĐH Việt Nam: Từ 1985 trở về trước là hệ thống khép kín, cơ bản là GD tinh hoa và trường công lập. SV được tuyển chọn với tỷ lệ sàng lọc rất cao. CL là kiểm soát đầu vào. QLCL được thực hiện bằng PP kiểm soát CL. Từ 1986-2003 qui mô ĐT tăng, hình thành hệ thống trường ĐH dân lập. Các trường vẫn chưa quan tâm đến QLCL. Từ 2004 đến nay, một loạt các văn bản QL nhà nước về đổi mới QL bằng cách áp dụng kiểm định CL.

Có rất nhiều công trình nghiên cứu về QLCL và ĐBCL trong GDDH. Tuy nhiên chưa có Luận án nào nghiên cứu sâu về QLCL ĐT tại các trường ĐHTT Miền Trung Việt Nam.

1.2. Một số khái niệm liên quan

1.2.1. *Khái niệm CL trong GDDH*: 1/CL là sự vượt trội. 2/CL là sự phù hợp với mục tiêu. 3/CL được xem như là ngưỡng. 4/CL là giá trị gia tăng. 5/CL là giá trị của đồng tiền. 6/CL là sự hài lòng của khách hàng (hình 1.1)



Hình 1.1. Các quan điểm khác nhau về chất lượng

1.2.2. *Các quan điểm đánh giá CLĐT*: 1/Đầu vào. 2/Đầu ra. 3/Giá trị gia tăng. 4/Giá trị học thuật. 5/Văn hoá tổ chức riêng. 6/Kiểm toán.

1.2.3. CLĐT, QLCL và QLCLĐT

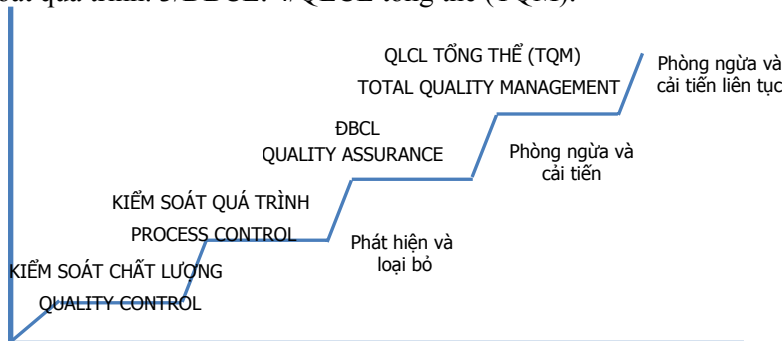
CLĐT: Quan điểm tiếp cận thị trường, là mức độ đạt được so với mục tiêu ĐT được đề ra nhằm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

QLCL: là một phương thức QL, khác với QL truyền thống là QL bằng chức năng (kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo kiểm tra). QLCL thực chất là xây dựng và vận hành hệ thống QL trên cơ sở các tiêu chuẩn. Hệ thống này bao gồm các phương pháp hoặc quy trình tác động tới tất cả các khâu của quá trình ĐT với mục đích là tạo ra CL sản phẩm của các quá trình đó. Đồng thời, QLCL là trách nhiệm của mọi thành viên trong tổ chức, song trước hết phải được cấp lãnh đạo cao nhất nhận thức đầy đủ và triển khai đồng bộ.

QLCL ĐT: Đây chính là QLCL các hoạt động cốt lõi nhằm đạt CL “sản

phẩm” đầu ra (CLĐT). QLCL ĐT trong trường ĐH cơ bản sẽ là QL ĐT; QL nghiên cứu và QL dịch vụ. Nếu phân theo chức năng là QLCL: CTĐT, đội ngũ CBGV, SV, CSVC, dịch vụ hỗ trợ, QL điều hành chung...

1.3. Các cấp độ QLCL: có 4 cấp độ từ thấp đến cao: 1/Kiểm soát CL. 2/Kiểm soát quá trình. 3/ĐBCL. 4/QLCL tổng thể (TQM).

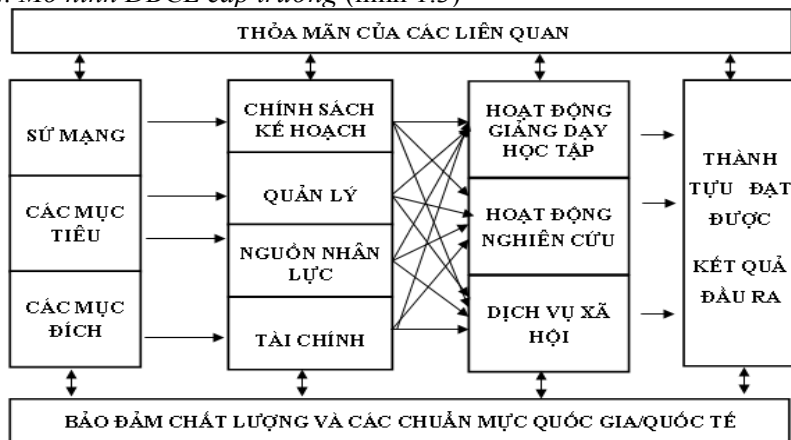


Hình 1.2. Các cấp độ quản lý chất lượng

1.4. Giới thiệu về AUN_QA và mô hình ĐBCL của AUN-QA

1.4.1. Giới thiệu về AUN-QA: AUN mạng lưới các trường ĐH ASEAN (Viết tắt AUN) thành lập năm 1995, đến năm 2014 có hơn 27 ĐH hàng đầu của 10 nước thành viên ASEAN tham gia. Mô hình AUN-QA gồm: ĐBCL bên trong, ĐBCL cấp chương trình và ĐBCL cấp trường.

1.4.2. Mô hình ĐBCL cấp trường (hình 1.3)

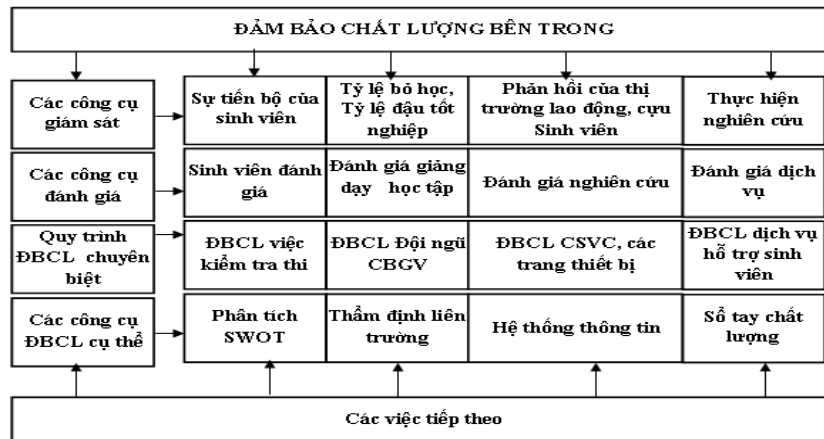


Hình 1.3 Mô hình ĐBCL của AUN_QA cấp trường

Mô hình này cho thấy QLCL bắt đầu từ việc xác định sứ mệnh và các mục

tiêu tiếp đến hình thành chính sách kế hoạch, QL, nguồn nhân lực và tài chính tác động đến các hoạt động cốt lõi của nhà trường tạo nên kết quả trên cơ sở làm hài lòng đối tượng liên quan và ĐB các chuẩn mực trong nước và quốc tế.

1.4.3. *Mô hình ĐBCL bên trong* (hình 1.4) bao gồm:



Hình 1.4. Mô hình ĐBCL bên trong của AUN_QA

Khuôn khổ ĐBCL nội bộ: những yếu tố chung;

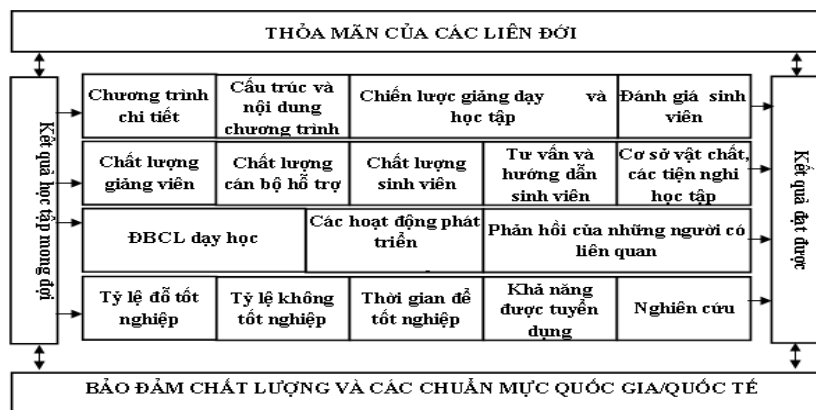
Các công cụ giám sát: sự tiến bộ của người học; tỷ lệ tốt nghiệp và bỏ học; phản hồi của thị trường lao động; cựu SV; ...

Các công cụ đánh giá: SV; CTĐT; nghiên cứu; dịch vụ; ...

Các quy trình ĐBCL chuyên biệt: SV, đội ngũ, CSVC; dịch vụ.

Các công cụ đặc biệt: Báo cáo SWOT; đánh giá nội bộ; liên trường; QL thông tin; Sổ tay ĐBCL; Thực hiện cải tiến CL.

1.4.4. *Mô hình đảm bảo chất lượng đối với cấp chương trình* (hình 1.5)



Hình 1.5. Mô hình ĐBCL của AUN_QA cấp chương trình

Mô hình này chú trọng vào hoạt động giảng dạy và học tập với các hướng tiếp cận: CL đầu vào; CL của quá trình; CL đầu ra.

1.5. Nội dung QLCLĐT các trường ĐHTT theo tiếp cận mô hình AUN-QA.

1.5.1. Lý do ứng dụng mô hình ĐBCL của AUN-QA

1. Ứng dụng AUN_QA cấp trường sẽ xây dựng được hệ thống QLCL ĐT tiên tiến và tăng sức mạnh cạnh tranh.
2. Ứng dụng AUN-QA cấp chương trình sẽ giúp cho nhà trường có lộ trình từng bước đáp ứng các tiêu chuẩn đầu vào, đầu ra và tiến trình ĐT của khu vực ASEAN.
3. Ứng dụng ĐBCL bên trong của AUN_QA sẽ xây dựng được hệ thống giám sát, đánh giá CLĐT một cách chính xác và hiệu quả.
4. Đáp ứng hội nhập khu vực và quốc tế.
5. SV và bằng cấp được các nước ASEAN và quốc tế công nhận.
6. Xác định vị trí và các tồn tại về hệ thống QLCL của nhà trường so với các trường trong khu vực.
7. Làm thỏa mãn các đối tượng liên quan để thu hút tuyển sinh.

1.5.2. Nội dung QLCL ĐT theo tiếp cận ĐBCL AUN-QA

Nhằm hạn chế sự trùng lập do áp dụng 3 mô hình ĐBCL của AUN-QA nên nội dung được đề nghị như sau:

a. *Áp dụng AUN-QA cấp trường.* Xây dựng nền tảng QL theo khoa học, cụ thể hoạch định và công bố các văn bản QL như: Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi/Kế hoạch - chính sách/Quy chế tổ chức hoạt động /Quản lý quy trình - quy định.

b. *Áp dụng AUN-QA cấp chương trình.* QL và nâng cao CL các nguồn lực như: thiết kế CTĐT/QLCL đội ngũ CBGV/ CSVC và trang thiết bị/ Dịch vụ hỗ trợ SV/ Đánh giá SV.

c. *Áp dụng ĐBCL bên trong của AUN- QA.* Xây dựng hệ thống theo dõi, đo lường CL cụ thể các công cụ giám sát, đánh giá và các công cụ ĐBCL cụ thể: báo cáo SWOT, thẩm định nội bộ, hệ thống thông tin và sổ tay CL.

1.5.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến QLCL ĐT tại các trường ĐHTT

11 yếu tố ảnh hưởng đến QLCL ĐT: 1/QL các cấp thiếu cam kết trong QL. 2/Thiếu tầm nhìn và lập kế hoạch. 3/Sự hài lòng với những sửa chữa nhanh chóng.4/Ràng buộc công cụ và thực hiện bằng mọi giá.5/Quan điểm về QLCL quá hạn chế. 6/Sự hài lòng với sự hài lòng của các đối tượng liên quan. 7/Thay đổi văn hóa so với phương pháp tiếp cận dự án. 8/QLCL đã trở thành thể chế hóa. 9/Nhà trường còn tồn tại những người không thực sự liên quan đến CL. 10/Thiếu phương pháp đo lường có hiệu quả. 11/Mâu thuẫn giữa lợi nhuận trước mắt và phát triển lâu dài.

Tiểu kết chương 1

Qua kết quả phân tích tại chương 1, NCS cho rằng đã hệ thống hóa và xây dựng được khung lý thuyết về QLCL ĐT tại các trường ĐHTT, cụ thể làm rõ: Các khái niệm CL, các quan điểm đánh giá CL, QLCL, QLCL ĐT; Các cấp bậc QLCL từ thấp đến cao; Phân tích hệ thống ĐBCL của AUN_QA theo 3 mô hình; xác định lý do, nội dung và các yếu tố ảnh hưởng đến QLCL ĐT khi vận dụng 3 mô hình ĐBCL của AUN-QA để hoàn thiện QLCL.

Các nội dung trên đã đủ nội hàm làm cơ sở lý luận cho vấn đề QLCL ĐT trong các trường ĐHTT theo tiếp cận ĐBCL của AUN-QA. Làm căn cứ để tiếp tục phân tích thực trạng, tìm ra các nguyên nhân và đề xuất các giải pháp. Các vấn đề này sẽ được tiếp tục làm rõ ở chương 2 và 3 của luận án.

CHƯƠNG 2 - THỰC TRẠNG QLCL ĐT TRONG CÁC TRƯỜNG ĐHTT KHU VỰC MIỀN TRUNG

2.1. ĐHTT Việt Nam và ĐHTT tại miền Trung Việt Nam

2.1.1 Trường ĐHTT Việt Nam

Đặc điểm: ĐHTT khác ĐH công lập chủ yếu ở chủ sở hữu và nguồn lực đầu tư không phải của Nhà nước. Tự chủ về tài chính dẫn đến được toàn quyền ra quyết định QLCL.

Hoạt động theo lợi nhuận, nên luôn có mâu thuẫn giữa lợi nhuận tối đa và chi phí bỏ ra để nâng cao CL, giữa thu lợi nhuận trước mắt và đầu tư thêm để có lợi nhuận lâu dài.

2.1.2. Giới thiệu về các trường ĐHTT miền Trung Việt Nam

Miền Trung Việt Nam có 6 trường ĐHTT. Thành lập đầu tiên ĐH Duy Tân (1994), gần đây ĐH Đông Á (2009). Tỷ lệ SV ở ĐHTT miền Trung chiếm 15,89% SV của các trường ĐHTT trên cả nước. Tất cả đều là trường ĐH ĐT đa ngành, đa cấp độ. Ngành ĐT bao trùm các lĩnh vực kinh tế, xã hội, kỹ thuật, công nghệ, y tế và du lịch dịch vụ... trình độ ĐT từ CĐ đến tiến sỹ; ĐT thạc sỹ và tiến sỹ có ĐH Duy Tân. Các trường ĐH còn lại, ĐT cấp độ ĐH, CĐ. SL SV tốt nghiệp hàng năm khoảng: 6.000SV.

2.2. Khái quát về PP và tổ chức thu thập dữ liệu

2.3. Thực trạng QLCLĐT tại các trường ĐHTT miền Trung

2.3.1. Thực trạng quản lý các văn bản quản lý nhà trường

Có 5/6 trường đã tuyên bố sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi đến các đối tượng liên quan.

Mục tiêu, kế hoạch và chính sách dài hạn chưa hoạch định đầy đủ. Kế hoạch dài hạn, ngắn hạn kết nối chưa rõ ràng.

Bộ máy QL được thiết kế theo kiểu truyền thống, chưa khoa học. Chưa quy hoạch về phân công chức năng, nhiệm vụ nên nội dung còn chồng chéo và phức tạp.

Các quy định và quy trình còn bất cập, giải quyết công việc qua nhiều khâu. Cải tiến chưa đáp ứng được yêu cầu QL.

2.3.2. Thực trạng quản lý chất lượng chương trình đào tạo

- *Thiết kế CTĐT*: CTĐT có đầy đủ cấu trúc, nội dung và các hạng mục yêu cầu. Chỉ có 3/6 trường đã ban hành quy trình quy định về xây dựng, cập nhật và cải tiến CTĐT. Mục tiêu ĐT và các điều kiện đảm bảo thực hiện CTĐT chưa gắn kết rõ ràng ảnh hưởng đến CLĐT.

-Quản lý đội ngũ CBGV:

Về SL: các trường đang quy hoạch nên thiếu về SL, chưa đồng bộ về cơ cấu.

Tỷ lệ GV có bằng cấp từ thạc sỹ trở lên thấp hơn so với bình quân của cả nước. GV có năng lực giảng dạy bằng ngoại ngữ chưa nhiều; Năng lực thực hiện các nhiệm vụ của CBGV còn hạn chế.

Hầu hết các trường đã có quy trình từ khâu quy hoạch, tuyển dụng, phân công, bổ nhiệm, đánh giá, nâng bậc hoặc bố trí lại... nhưng còn bất cập.

Hoạch định và thực hiện chính sách, chế độ cho đội ngũ CBGV, SV còn nhiều hạn chế.

Đội ngũ GV thỉnh giảng được các trường quan tâm qui hoạch chiếm tỷ lệ tương đối.

- Quản lý CSVC, trang thiết bị và thư viện

Các trường chủ yếu tập trung đầu tư vào các xây dựng cơ bản như khuôn viên, giảng đường, phòng học, nhà làm việc. Chưa quan tâm đầu tư thiết bị thực hành cho các ngành kỹ thuật, công nghệ và y tế vì khá đắt.

Hầu hết, các thiết bị đã cũ, lạc hậu và thiếu so với yêu cầu giảng dạy, chưa quy hoạch phát triển CSVC đáp ứng cho CTĐT.

Đã ban hành quy trình - quy định QL CSVC: mua sắm, bảo trì và sử dụng, tuy nhiên còn nhiều bất cập chưa bao trùm hết nội dung QL.

Chưa chú trọng xây dựng tài liệu học tập theo từng học phần. Thư viện, sách, sách điện tử và phần mềm QL thư viện được các trường quan tâm, và cũng chỉ đầu tư ở mức thấp.

- Quản lý dịch vụ hỗ trợ học tập

Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ SV trong trường ĐH thông thường gồm: Tư vấn học tập; cung cấp dịch vụ; giải đáp các thắc mắc, công tác tư tưởng và thực hiện các chế độ cho SV... Tất cả các dịch vụ này, đã được các trường quan tâm, xây dựng và thực hiện khá tốt, có đủ quy trình, biểu mẫu và được truyền thông đến các đối tượng liên quan.

- Quản lý đánh giá sinh viên

Tuyển sinh dựa vào quy chế tuyển sinh của Bộ GDĐT hay quy chế của trường. Tiêu chí chủ yếu là kiến thức văn hóa. Các trường chưa xây dựng bảng

năng lực thí sinh đầu vào nên chưa tổ chức đánh giá đầu vào.

Đánh giá trong quá trình ĐT chủ yếu là kiểm tra, thi các học phần. Đề thi có nội dung chưa bao trùm hết kiến thức của học phần.

Đánh giá đầu ra: sử dụng 1 trong 2 hình thức: thi tốt nghiệp hoặc luận văn. Cả 2 hình thức chưa phản ánh được năng lực đầu ra.

Hầu hết, các trường đã xây dựng tiêu chí, trọng số, hình thức đánh giá cho từng loại học phần. Phương pháp đánh giá theo truyền thống, Có đủ quy trình tổ chức đánh giá, giải quyết khiếu nại.

2.3.3. Thực trạng quản lý chất lượng bên trong

- *Thực trạng công cụ giám sát*: các trường đã thực hiện giám sát được các thành tố theo mô hình ĐBCL bên trong của AUN-QA:

Theo dõi sự tiến bộ của SV: chủ yếu là điểm số, thực hiện riêng lẻ theo từng học phần. Chưa xây dựng bảng năng lực đạt được theo từng giai đoạn nên chưa phản ánh hết được sự tiến bộ của SV.

Tỷ lệ bỏ học: Có thống kê số liệu về SV bỏ học vào cuối các học kỳ nhưng chưa thu thập phân tích rõ lý do vì sao SV bỏ học.

Tỷ lệ đậu, rớt tốt nghiệp: Thực hiện xét tốt nghiệp theo quy chế ĐT hiện hành.

Phản hồi có tổ chức của thị trường lao động và cựu SV: Hầu hết các trường chưa quan tâm xây dựng hệ thống thu nhận và xử lý số liệu.

Quy trình giám sát sơ sài, chưa giám sát đúng thực chất vấn đề. Việc sử dụng kết quả giám sát để cải tiến nâng cao CL cũng chưa được quan tâm.

- *Thực trạng công cụ đánh giá*: Công cụ các trường sử dụng gồm, phân tích số liệu thống kê; biểu đồ kiểm soát; kiểm toán (khảo sát, thị sát, tổ chức các buổi họp tham vấn...). Đối tượng thu thập số liệu là CB, GV, SV và doanh nghiệp. Nội dung thu thập số liệu đánh giá còn hạn chế.

Đánh giá hoạt động giảng dạy học tập: có 4/6 trường đã ban hành quy trình, biểu mẫu đánh giá, nhưng còn tồn tại nhiều vấn đề.

Đánh giá hoạt động nghiên cứu: Các trường đã có văn bản hướng dẫn CBGV và SV tham gia nghiên cứu, nhưng chưa bắt buộc. Kinh phí phục vụ cho nghiên cứu còn hạn chế.

Đánh giá hoạt động cộng đồng: đa phần các trường tham gia hoạt động cộng đồng với mục đích xây dựng hình ảnh để nâng tầm hay tuyển sinh.

Qui trình, biểu mẫu và đội ngũ thực hiện đánh giá cũng chưa đáp ứng được nhiệm vụ.

- *Thực trạng QL các công cụ ĐBCL cụ thể.* Có 5/6 trường đã tổ chức tự đánh giá, viết báo cáo phân tích SWOT theo tiêu chí ĐBCL của Bộ GDĐT. Số liệu và minh chứng trong báo cáo chưa rõ ràng.

Hệ thống thông tin và công bố thông tin cũng được các trường quan tâm xây dựng, tuy nhiên vẫn còn nhiều bất cập cần khắc phục, đến nay chỉ có 1/6 trường đã ban hành sổ tay ĐBCL.

2.4. Nghiên cứu điển hình thực trạng QLCLĐT ở trường ĐH Đông Á

Trường ĐH Đông Á được thành lập theo quyết định 644/TTg ngày 21/05/2009. Năm 2010, Nhà trường đã tổ chức tự đánh giá và lập báo cáo gửi Bộ GDĐT. Năm 2011, trường đã hướng đến ĐBCL theo khu vực AUN-QA và đang từng bước hoàn thiện hệ thống QLCL. Trải qua 4 năm thực hiện, nhà trường đã tự đánh giá và cải tiến 2 lần. Nhận xét mặt mạnh và tồn tại:

Mặt mạnh: Quản trị các cấp thống nhất QL theo CL, nên rẽ ràng áp dụng QLCL ĐT theo mô hình ĐBCL của AUN-QA. Đã ban hành các hoạch định nâng cao CL các hoạt động trong nhà trường như CTĐT, đội ngũ, CSVC, dịch vụ hỗ trợ SV...

Hạn chế: Nguồn lực tài chính thấp ít nhiều đã ảnh hưởng QL và nâng cao CL. PP giảng dạy thụ động đã tồn tại thành kỹ năng của GV, khó có thể thay đổi. Nâng cao năng lực GV theo chuẩn khu vực ASEAN và đổi mới PP giảng dạy tạo lôi cuốn, thu hút SV tham gia học có CL là việc làm của nhà trường trong nhiều năm đến.

2.5 Đánh giá chung về thực trạng của QLCLĐT

2.5.1. Cơ hội

Xu thế phát triển QL trong GD là ĐBCL và cao hơn QLCL tổng thể. CLĐT đang được nhiều đối tượng liên quan quan tâm;

Internet và liên kết giữa các trường ĐH trong khu vực đã tạo cơ hội trao đổi thông tin, học hỏi kinh nghiệm trong QLCL ĐT.

Mô hình ĐBCL AUN -QA có đầy đủ tài liệu và các dịch vụ tư vấn hỗ

trợ. ĐBCL theo AUN –QA đã được nhiều trường ĐH lớn áp dụng và có nhiều kinh nghiệm để lại cho các trường đi sau.

Không bị ràng buộc về cơ chế QL tài chính của nhà nước nên có thể thu hút các nguồn đầu tư để phát triển nhanh chóng.

2.5.2 Thách thức

Chính sách của nhà nước chưa công bằng, nên các trường còn lo ngại.

Áp lực cộng đồng đối với CLĐT của các trường ĐHTT ngày càng tăng.

Cạnh tranh với ĐH công lập và ĐH có vốn 100% nước ngoài.

Trách nhiệm thực hiện các mục tiêu của nhà nước giao.

2.5.3 Điểm mạnh

Chủ sở hữu là người có học vị, kinh nghiệm trong QL điều hành nên dễ ràng triển khai công tác ĐBCL. Đội ngũ CBGV đã nhận thức được tầm quan trọng của QLCL ĐT. Đang đầu tư ĐBCL các nguồn lực để nâng cao CL.

Có kinh nghiệm ĐBCL, tự đánh giá theo tiêu chí của Bộ GDĐT nên QLCL theo mô hình ĐBCL bên trong AUN- QA sẽ thuận lợi.

Dễ dàng quyết định các liên kết, hợp tác và chuyển giao công nghệ hay CTĐT để nâng cao CLĐT.

2.5.4 Điểm yếu

Văn bản QL còn nhiều bất cập, nội dung chưa gắn kết, chồng chéo. Phân công công việc chưa rõ ràng, chưa đáp ứng cho yêu cầu QLCL. QLCL còn tùy tiện, rời rạc và có nhiều bất cập. công cụ giám sát, đánh giá và thực hiện cải tiến sơ sài.

Năng lực đội ngũ chưa đáp ứng. Các thói quen hình thành trong QL tùy tiện trước đây đã tạo thành kỹ năng làm việc thụ động. Việc cải tiến, đổi mới sẽ tiêu tốn nhiều thời gian và chi phí.

Vốn đầu tư nhỏ, tập trung chủ yếu vào đầu tư CSVC, phương tiện dạy học. Thiếu các trang thiết bị thí nghiệm thực hành. Bên cạnh đó còn có thách thức giữa tiêu tốn kinh phí, thời gian, công sức và hiệu quả trong ĐBCL. Chưa có sự phối hợp, hợp tác hỗ trợ sử dụng chung các nguồn lực của nhau để cùng nhau phát triển.

Tiểu kết chương 2. Từ thực trạng QLCLĐT cho thấy:

QL nhà trường theo kiểu truyền thống. Chưa ứng dụng mô hình QL khoa học, ngoài việc tự đánh giá theo tiêu chí của Bộ GDĐT.

Chính sách, phân công, quy định, quy trình đã ban hành và có cải tiến. Nhưng, nội dung còn chông chéo, chưa gắn kết. Quy trình chưa nêu rõ các tiêu chuẩn, mục tiêu hay chỉ số cần đạt qua từng công việc. Đánh giá và cải tiến văn bản QL chưa theo kịp nhu cầu.

Hệ thống giám sát, đánh giá, các quy trình ĐBCL,... đã được các trường quan tâm thiết lập và thực hiện nhưng vẫn còn nhiều bất cập, sơ sài và chưa đúng trọng tâm.

Thực trạng các nội dung ĐBCL ĐT còn thấp.

Luận án áp dụng mô hình ĐBCL của AUN-QA tiếp tục đề ra các giải pháp QLCL ĐT tại chương 3.

CHƯƠNG 3 - GIẢI PHÁP QLCL ĐT TẠI CÁC TRƯỜNG ĐHTT MIỀN TRUNG THEO AUN_QA

3.1. Vài nét về định hướng phát triển GDDH nói chung, ĐHTT nói riêng và lý do của việc đề xuất các nhóm giải pháp

Quyết định số 37/2013/QĐ-TTg ngày 26/06/2013 của Thủ tướng chính phủ về Phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch mạng lưới các trường ĐH và cao đẳng giai đoạn năm 2006 – 2020: Bắc bộ và miền Trung: dự kiến có thêm 38 trường ĐH; Định hướng 2020 SL SV khối NCL chiếm khoảng 40%; Sẽ tạo một môi trường pháp lý lành mạnh để các trường công lập và NCL cạnh tranh bình đẳng với nhau...

Lý do: QLCL ĐT ở các trường ĐHTT có tính hệ thống nhằm ĐBCL các hoạt động trong nhà trường là yếu tố cấp bách cần phải có giải pháp phù hợp đối với các nhà trường này.

3.2. Nguyên tắc lựa chọn giải pháp: tính kế thừa, tính thực tiễn, tính khả thi, và tính hệ thống

3.3. Giải pháp QLCL ĐT trong các trường ĐHTT miền Trung theo AUN - QA

3.3.1. Giải pháp 1: Hoàn thiện các văn bản QL nhà trường theo AUN-QA cấp trường

a. Mục tiêu: Qui hoạch và công bố đầy đủ các văn bản QL để hoàn thiện QL theo khoa học và tạo điều kiện cho các giải pháp QLCL ĐT tiếp theo có

thể triển khai tốt hơn.

b. Ý nghĩa: QLCL là quá trình xuyên suốt sự phát triển của nhà trường bắt đầu từ việc thiết lập sứ mạng, tầm nhìn và giá trị cốt lõi làm cơ sở cho các hoạt động tiếp theo hình thành mục tiêu, kế hoạch- chính sách dài hạn, ngắn hạn. Hoàn thiện bộ máy QL và phân công chức năng nhiệm vụ. Xây dựng, ban hành các quy định - quy trình... để các trường có đủ điều kiện hoàn thiện ĐBCL theo AUN_QA cấp trường.

c. Nội dung và tổ chức thực hiện: Giải pháp này có 4 nội dung

Nội dung 1. Công bố Sứ mạng, tầm nhìn và giá trị cốt lõi.

Sứ mệnh, tầm nhìn và tuyên bố giá trị được hoạch định là khớp nối cho tất cả mọi người tham gia, sẽ là một động lực để tạo ra văn hóa CL. Đây là văn bản QL quan trọng để thiết lập chương trình nghị sự cho tất cả các quá trình trong QLCL. Vì vậy phải tổ chức truyền thông để CBGV thấu hiểu và phấn đấu thực hiện.

Lãnh đạo cấp cao hoạch định sứ mệnh tầm nhìn và giá trị cốt lõi. Nên cập nhật và cải tiến 5 năm/1lần theo chu kỳ của kế hoạch dài hạn.

Nội dung 2. Hoạch định mục tiêu, kế hoạch và chính sách.

Hoạch định mục tiêu: Bước tiếp của QL là cụ thể hóa sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi thành hệ thống mục tiêu. Khi hoạch định mục tiêu cần chú ý: 1/Mục tiêu phải cụ thể rõ ràng về mặt CL, có khung thời gian thực hiện. 2/Phải đo lường hoặc ước lượng được (có SL). 3/Tận dụng tối ưu các nguồn lực hiện tại, tạo ra thách thức. 4/Có tính khả thi. 5/Có đồng thuận từ trên xuống và từ dưới lên. 6/Tạo ra các hành động cụ thể để có thể đạt được.

Khi hoạch định kế hoạch nên: 1/Thiết lập ban quản trị và phải cam kết QL theo CL. 2/Làm cho tất cả mọi người có cơ hội để tự nguyện tham gia và hiểu được cách thức QL theo CL. 3/Tạo ra các cơ sở hạ tầng cần thiết để thực hiện cải tiến CL. 4/Công cụ và quy trình được công bố rộng rãi. 5/Các kế hoạch được kết nối rõ ràng, cần xem xét để cải tiến.

Hoạch định chính sách: các chính sách phục vụ cho đội ngũ CBGV và sinh viên tương ứng với các kế hoạch phát triển. Tất cả CBGV tham gia góp ý tạo nên sự đồng thuận and được công bố rộng rãi cho các đối tượng liên quan biết để thực hiện.

Thành lập ban xây dựng kế hoạch – chính sách có đầy đủ các quản trị viên các cấp tham gia. Nên cập nhật và cải tiến 1lần/năm.

Nội dung 3 Bộ máy QL và phân công chức năng nhiệm vụ

Hoạch định bộ máy QL đảm bảo: gọn nhẹ và năng động; tập trung làm hài lòng các đối tượng liên quan; gia tăng môi trường học thuật; đảm bảo thông tin và văn hóa CL.

Phân công chức năng, nhiệm vụ cho từng đơn vị hay các chức danh cần phải qui hoạch và tiến hành các bước: 1/Phân tích dòng chảy công việc: từ cấp độ QL cao xuống thấp. Đầu tiên hình thành chức năng nhiệm vụ của Ban giám hiệu. Tiếp đến các lãnh đạo và phòng/khoa/tổ và cuối cùng đến từng CBGV. 2/Phát huy năng lực sở trường, khắc phục sở đoản. 3/Một công việc luôn 2 người có thể đảm nhận để tránh thụ động.

Nội dung 4. Hoạch định các quy định - quy trình.

Quy định và quy trình: Khi xây dựng cần phải xác định tiêu chuẩn, mục tiêu hay chỉ số cần đạt qua từng công việc, các mẫu biểu thu thập hay báo cáo và điều quan trọng hướng dẫn mọi người liên quan thấu hiểu để hành động đúng quy trình.

12 bước cải tiến quy trình: 1/Xác định những nhu cầu gì cần cải thiện. 2/Hiểu rõ cách thức đo lường và đánh giá sự thành công về CL. 3/Phác thảo sơ đồ quy trình càng chi tiết càng tốt. 4/Thu thập dữ liệu theo các biện pháp đang sử dụng, (bước 2). 5/Xác định các chỉ số cho các mục tiêu và kỳ vọng đạt được. 6/Xem lại các sơ đồ quy trình để xác định, để làm giảm và loại trừ các hoạt động không cần thiết. 7.Phân tích sơ đồ nhân quả để xác định nguyên nhân chính và mức độ chi tiết đang ảnh hưởng xấu đến kết quả. 8/Phân tích và xác định nguyên nhân bằng các cuộc họp tham vấn. 9/Làm một phiên động não để xác định các giải pháp giải quyết. 10/ Thực hiện giải pháp mới vừa đề xuất. 11/Tiếp tục thu thập dữ liệu đầu ra, (bước 4) để kiểm tra và đảm bảo rằng bạn đang nhận được kết quả mong muốn. 12/Nếu kết quả mong muốn không đạt được, làm lại tất cả các bước trên.

Lãnh đạo cấp cao quy hoạch phạm vi, lĩnh vực và đối tượng cho từng quy trình - quy định và phân công cho quản trị các khoa/phòng /ban soạn thảo. Tổ chức góp ý, tập huấn và hướng dẫn cho mọi người thấu hiểu. Cập nhật và cải tiến khi kết thúc năm học.

d. Điều kiện để thực hiện thành công giải pháp: Hội đồng quản trị và quản trị viên các cấp thống nhất và cam kết QL theo CL. Mọi người trong nhà trường đều phải tham gia để làm lên CL. Tuy nhiên QL luôn có sự thay đổi và sáng tạo, vì vậy không cố định một cơ chế vĩnh viễn.

3.3.2. Giải pháp 2: Nâng cao CLĐT theo yêu cầu ĐBCL AUN- QA

a. *Mục tiêu:* Tạo ra CLĐT cao hơn đối thủ cạnh tranh với chi phí ngang nhau. Đồng thời có lộ trình hoàn thiện đầu vào, đầu ra và tiến trình ĐT theo chuẩn trong nước và khu vực ASEAN. Đáp ứng yêu cầu đào tạo theo hệ thống tín chỉ.

b. *Ý nghĩa:* Nâng cao CLĐT sẽ phép nhà trường theo kịp và đáp ứng mức CL hiện nay (AUN-QA), tạo ra sự hài lòng của các bên liên quan. Giải pháp này giúp các trường ĐH tận dụng các nguồn lực bên trong và bên ngoài để nâng các tiêu chuẩn CL với chi phí hợp lý.

c. *Nội dung:* giải pháp pháp này có 5 nội dung:

Nội dung 5. Thiết kế chương trình đào tạo

Khi thiết kế CTĐT các trường cần thực hiện theo các hướng dẫn của AUN – QA. Đồng thời bổ sung thêm đặc thù riêng các kỹ năng sống như giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm, Tiếng Anh... và có lộ trình nâng chuẩn đầu ra hướng đến đạt chuẩn khu vực ASEAN. Đáp ứng yêu cầu đào tạo theo hệ thống tín chỉ

Nội dung 6. Nâng cao CL đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ

Quy hoạch và tuyển chọn đủ GV và CB hỗ trợ phù hợp về cơ cấu trình độ, kinh nghiệm, khả năng, tuổi,...

QL đội ngũ CBGV: Hoạch định lộ trình đáp ứng về số lượng và chất lượng, Xây dựng quy trình QL nhân sự từ khâu: tuyển dụng, phân công, đánh giá, sàng lọc và bồi dưỡng đến giải quyết các chế độ chính sách... Thực hiện đánh giá và cải tiến hàng năm.

Cần bồi dưỡng đủ các năng lực cho GV: 1/Thiết kế và cung cấp hồ sơ môn học chặt chẽ. 2/Ứng dụng các PP giảng dạy và học tập tích cực và lựa chọn PP giảng dạy thích hợp nhất để người học có được kết quả học tập như mong muốn. 3/Phát triển và sử dụng nhiều phương tiện truyền thông trong giảng dạy. 4/Sử dụng một loạt các kỹ thuật để đánh giá việc học tập của SV. 5/Giám sát và đánh giá hoạt động giảng dạy và hồ sơ giảng dạy. 6/ Tự đánh giá việc thực hành giảng dạy riêng của mình. 7/Không ngừng hoàn thiện chân dung GV, năng lực tự học và ý thức học hỏi.

Nội dung 7 Nâng cao CL cơ sở vật chất, phương tiện dạy - học

Quy hoạch mặt bằng đảm bảo diện tích tối thiểu cho các hạng mục, giao

thông hợp lý, thuận tiện cho việc cung cấp điện, cấp thoát nước và phòng cháy chữa cháy và an ninh môi trường... Bố trí thiết bị, dụng cụ thí nghiệm thực hành theo tiến trình thực hiện CTĐT. Ban hành đầy đủ tài liệu hướng dẫn... Có kế hoạch sử dụng phòng, trang thiết bị hợp lý.

Ban hành và truyền thông các quy định, quy trình QL CSVC, trang thiết bị. Đối với trang thiết bị thiếu, cần quy hoạch trang thiết bị tại các doanh nghiệp và tiến hành liên kết, hợp tác hoặc thuê mượn đáp ứng thực hành.

Tài liệu học tập: Tối thiểu mỗi học phần cần xuất bản: 1/Sách hướng dẫn GV giảng dạy. 2/Bài giảng hay giáo trình. 3/Tài liệu tham khảo. 4/Sách bài tập rèn luyện. Để QLCL của các tài liệu học tập, nhà trường cần ban hành các quy định, quy trình: xuất bản, đánh giá và cải tiến... Cần số hóa để rỗng cung cấp cho SV.

Thư viện: Quy hoạch và đầu tư sách cuốn, số hóa sách cuốn thành file tin học, xây dựng thư viện điện tử. Liên kết thư viện. Hoàn thiện các qui trình QL thư viện.

Quy hoạch nguồn tài chính, lựa chọn các thứ tự ưu tiên để tập trung đầu tư. Tìm kiếm các nguồn tài trợ để phát triển.

Nội dung 8 Nâng cao CL học tập và các dịch vụ hỗ trợ học tập

Các trường cần: 1/Tổ chức các buổi tư vấn về PP học tập CL, hướng dẫn SV xây dựng kế hoạch học tập và chuẩn bị điều kiện đeo đuổi nó; 2/Thiết lập môi trường học tập phù hợp với người trưởng thành. 3/Thiết lập hệ thống kiểm soát tự học. 4/Hoàn thiện tổ chức tư vấn học tập. 5/Xây dựng quy trình, phân công trách nhiệm tư vấn đến với từng mọi người. 6/Thực hiện đánh giá định kỳ để cải tiến.

Tổ chức dịch vụ hỗ trợ học tập: dịch vụ thư viện; cung cấp phương tiện và phòng tự học; dịch vụ hỗ trợ khác ...

Dịch vụ hỗ trợ khác: tư vấn tâm lý, sức khỏe, tình yêu, tổ chức các cuộc họp giải đáp các thắc mắc, tư vấn giới thiệu việc làm...

Nội dung 9. Nâng cao CL đánh giá sinh viên.

Xây dựng lộ trình hoàn thiện QL đánh giá SV từ đầu vào, trong quá trình học đến đầu ra.

Ban hành đầy đủ các qui trình qui định và lựa chọn các hình thức, tiêu chí, phương pháp để đánh giá phù hợp với người trưởng thành. Đảm bảo khách quan chỉ ra đúng năng lực của SV. Hướng dẫn CBGV và SV thấu hiểu.

d. Điều kiện để thực hiện thành công giải pháp:

Mục tiêu của nhà đầu tư vì lợi nhuận, của nhà GD là phát triển nhà trường. Giải quyết tốt mối quan hệ này chỉ khi nhà đầu tư và nhà GD có chung mục đích là đầu tư phát triển lâu dài để thu lợi nhuận.

Giải pháp này yêu cầu tất cả mọi người cùng cam kết, tham gia tạo nên CL. QL các cấp cần thường xuyên trao đổi, học hỏi kinh nghiệm để tránh chi phí do sai lầm.

3.3.3. Giải pháp 3: Hoàn thiện QLCLĐT theo mô hình ĐBCL bên trong của AUN-QA.

a. Mục tiêu: Hoàn thiện hệ thống giám sát, đo lường và đánh giá bên trong của nhà trường. Đồng thời xây dựng hệ thống thông tin, truyền thông đúng yêu cầu của QL.

b. Ý nghĩa: Thiết lập tầm nhìn cho CBGV và SV. Thiết lập các tiêu chuẩn, mục tiêu và chỉ số CL cho từng hoạt động giám sát, đánh giá, tự đánh giá... Xây dựng động lực phát triển nhà trường. Trang bị đầy đủ kiến thức, thông tin giúp CBGV, SV thực hiện cải tiến CL. Tạo văn hóa CL trong nhà trường.

c. Nội dung: giải pháp này có 3 nội dung

Nội dung 10. Thiết kế hệ thống giám sát, đánh giá và ĐT đội ngũ QLCL.

QLCL phải giám sát, đo lường và đánh giá được mọi hoạt động trong nhà trường. Sau đây là 8 bước thiết kế công cụ cho QLCL: 1/Hiểu rõ tiến trình các hoạt động cốt lõi trong nhà trường. 2/Phát triển thứ tự ưu tiên hiệu quả. 3/Hiểu biết về các hoạt động giám sát hay đánh giá hiện tại. 4/Xây dựng tiêu chuẩn, tiêu chí và các chỉ số hoạt động. 5/Quyết định cách thu thập các dữ liệu cần thiết. 6/Thiết kế báo cáo và thực hiện các định dạng dữ liệu đại diện. 7/Kiểm tra và điều chỉnh các hoạt động sai lệch. 8/Thực hiện giám sát hay đánh giá. Các trường có thể sắp xếp ưu tiên, giảm hoặc tăng các bước cho phù hợp.

Đội ngũ QLCL cần có năng lực: phát triển quy trình, đo lường mục tiêu và truyền cảm hứng cho CBGV. QL các cấp cần tổ chức ĐT để thống nhất nội dung và phương thức QLCL. ĐT đội ngũ về QLCL đòi hỏi mọi CBGV phải thấu hiểu và thực hiện đúng các quy định quy trình để tạo ra hay kiểm soát CL. Ngoài các lớp học cung cấp kiến thức và kỹ năng về QLCL thì ĐT còn bao gồm các cuộc thảo luận, tham luận các vấn đề đang thực hiện hàng ngày và ảnh hưởng của nó đến CL. Phải hướng dẫn CBGV sử dụng thành thạo các

công cụ QLCL và chỉ rõ làm thế nào để CBGV nâng thêm CL cho nhà trường.

Nội dung 11. Hoàn thiện tự đánh giá các hoạt động trong nhà trường theo hướng dẫn của AUN-QA.

Tự đánh giá có thể thực hiện theo từng hoạt động của tổ/ phòng/ khoa hoặc tự đánh giá trong toàn nhà trường. Trình tự thực hiện được đúc kết theo 7 bước: 1/Xác định mục đích và phạm vi tự đánh giá. 2/Thành lập Hội đồng tự đánh giá. 3/Lập kế hoạch tự đánh giá. 4/Truyền thông, hướng dẫn, các yêu cầu của công cụ tự đánh giá. 5/Thu thập thông tin, minh chứng và phân tích, xử lí. 6/Viết và hoàn thiện báo cáo tự đánh giá. 7/Các hành động sau khi hoàn thành tự đánh giá.

Nội dung 12. Xây dựng hệ thống thông tin và công bố thông tin

Đối tượng cung cấp thông tin: tất cả các bên liên quan của nhà trường

Các điều kiện cần để phát triển hệ thống thông tin: 1/Thiết kế - phát triển phải tích hợp được thông tin quá khứ và hiện tại. 2/ Đủ sức chứa và có thể sử dụng được cả 2 môi trường nội bộ và internet. 3/ Đáp ứng được tiêu chuẩn về thông tin chung. 4/Đảm bảo thống nhất khi cập nhật, thay thế, chỉnh sửa. 5/ Có thể cải tiến được khi cần.

Hoàn thiện phần mềm QL: 1/Có đủ tính năng sử dụng phù hợp. 2/Đúng quy trình, chỉ rõ trách nhiệm. 3/Ngăn chặn được lãng phí. 4/Phân quyền rộng rãi cho mọi người. 5/P phù hợp với hạ tầng cơ sở. 6/Nguồn kinh phí tương ứng.

Cần xuất bản sổ tay CL, truyền thông rộng rãi tới các đối tượng liên quan.

d. Điều kiện để thực hiện thành công giải pháp: Không cứng nhắc với 1 phương pháp đo lường, giám sát hay đánh giá. Cải tiến liên tục và cân nhắc kỹ từng vấn đề. ĐT thường xuyên đội ngũ QLCL để thẩm nhàn mọi việc xảy ra trong nhà trường.

3.4. Khảo sát tính cấp thiết và khả thi của các giải pháp

3.4.1. Mục đích khảo sát: nhằm đánh giá mức độ cấp thiết và khả thi của các giải pháp QLCL ĐT các trường ĐHTT miền Trung.

3.4.2. Nội dung khảo sát: Thể hiện qua phiếu tham khảo ý kiến. Đối tượng 166 người gồm: CBQL 118 người, chuyên gia: 48 người.

3.4.3. PP xử lý kết quả: thống kê

3.4.4. Kết quả thu được:

Tính cấp thiết: chỉ rõ tính hệ thống của giải pháp hướng đến bền vững và

lâu dài. Tỷ lệ đánh giá rất cấp thiết cao nhất 85.9% ở nội dung 10 và 11, thấp nhất 79.3% ở nội dung 2. Tính khả thi: rất khả thi cao nhất 84.6% ở nội dung 10. Thấp nhất 79.3% ở nội dung 1 và 2.

3.5 Thử nghiệm

3.5.1. *Mục đích*: Nhằm kiểm chứng sự phù hợp và tính khả thi của các giải pháp QLCLĐT các trường ĐHTT miền Trung Việt Nam đồng thời để chứng minh cho giả thiết khoa học đã đề ra.

3.5.2. *Nội dung*: 3 giải pháp và 12 nội dung

3.5.3. *Địa điểm và thời gian thử nghiệm*: Khoa Kế toán - Trường ĐH Đồng Á. Thời gian :18 tháng, từ 09/2013 - 04/2015.

3.5.4. *PP và quy trình tiến hành thử nghiệm* (bảng 3.1)

Bảng 3.1 Quy trình và lộ trình triển khai thử nghiệm

TT	Quy trình	Lộ trình
1	Thông nhất chủ trương thử nghiệm tại khoa kế toán với lãnh đạo nhà trường và toàn thể GV khoa kế toán	09/2013
2	Đào tạo và hướng dẫn cho tất cả các thành viên trong khoa	10/2013 - 11/2013
3	Thiết lập hệ thống QLCLĐT theo chỉ dẫn của giải pháp trong luận án	12/2013 - 01/2014
4	Triển khai áp dụng giải pháp, thu thập các kết quả để so sánh đối chiếu với trước đó	02/2014 - 01/2015
5	Đánh giá hiệu quả của các giải pháp khi áp dụng tại khoa kế toán	01/2015 - 04/2015
6	Giai đoạn 2: Tiếp tục triển khai, đánh giá để áp dụng toàn trường một cách bền vững.	04/2015 - 04/2016

3.5.6. *Kết quả thử nghiệm: Hiệu quả của QLCLĐT, thể hiện:*

1. CL và chi phí bỏ ra

Mọi CBGV thấu hiểu và thực hiện đúng quy trình; CL tăng lên, các sai sót bị hạn chế nên không phát sinh thêm chi phí.

Hình thành các tiêu chuẩn, mục tiêu, chỉ số CL cho từng CBGV. Giúp cho họ chủ động tự hoàn thiện và phối hợp thực hiện đạt CL mong muốn.

Tuy chưa thống kê đầy đủ tất cả các loại chi phí nhưng qua một số loại chi phí cho thấy: Chi phí bỏ ra kiến thức, khắc phục hậu quả do dạy – học chưa đạt CL đã giảm so với kỳ trước. Chi phí xây dựng, cải tiến CTĐT cũng giảm do thực hiện đúng các bước trong quy trình thu thập và phân tích số liệu

(không phải thực hiện lại). Tổng chi phí QL chung của khoa cũng giảm đáng kể. Riêng chi phí ĐT đội ngũ có tăng, nguyên do khi triển khai ứng dụng phải thực hiện ĐT và hướng dẫn.

2. *Mức độ hài lòng của GV và CB hỗ trợ:* Có QLCL, mọi nhiệm vụ thực hiện theo chuẩn mực, tạo nề nếp, trách nhiệm nên sự hài lòng của CBGV tăng lên. CLĐT tăng, làm cho CBGV và SV tin tưởng lẫn nhau, động lực thúc đẩy CL.

3. *Nâng cao CLĐT:* Áp dụng giải pháp QLCL ĐT đã tạo chuyển biến về nhận thức và trách nhiệm của CBGV và SV. CL các hoạt động dần tăng lên, Khoa kiểm soát, đánh giá và cải tiến được CL. Tỷ lệ SV có học lực yếu giảm từ 19.2% xuống 10.8%.

4. *Mức độ hài lòng của sinh viên:* Qua kết quả theo dõi về phàn nàn của SV cho thấy: SL ý kiến phàn nàn đã giảm. Tỷ lệ SV tham gia học trên lớp so với trước đây (81.4% tăng 89.2%). Tỷ lệ SV bỏ học giảm (trước đây 19.6% nay 11.2%), cho thấy SV đã hài lòng và bị lôi cuốn vào học tập có CL.

3.5.7 Đánh giá giải pháp qua kết quả thử nghiệm

- *Tính cấp thiết:* QLCL ĐT để ĐBCL các hoạt động đã làm CBGV và SV hài lòng sẽ là nguồn truyền thông mạnh mẽ nhất tới cộng đồng.

- *Tính khả thi* CLĐT được nâng cao chi phí thực hiện không đổi. Khi CLĐT đã đạt được, QLCL cho phép khoa theo kịp CL đã công bố.

- *Tính hiệu quả:* Đề lượng hóa toàn bộ kết quả của quá trình áp dụng căn tiêu tốn thời gian bằng 1 khóa học (4 năm). Tuy vậy, kết quả phân tích ở trên cho thấy các giải pháp có hiệu quả.

Tiểu kết chương 3

Qua nghiên cứu tại chương 3 cho thấy:

1. Chính sách cơ chế áp dụng cho ĐHTT không thuận lợi, bối cảnh nhiều áp lực; vì thế, các giải pháp QLCL ĐT hướng đến tính hệ thống, đồng bộ; có lộ trình để tránh sai lầm tiết kiệm được chi phí.

2. Giải pháp QLCL ĐT phải đặt trong hệ thống và thực hiện đồng bộ, cân đối các nguồn lực ĐB theo lộ trình thực hiện thì CLĐT mới nâng lên.

3. Khi thực hiện giải pháp sẽ giúp nhà trường từng bước khắc phục được bất cập và triển khai tốt theo các mô hình ĐBCL của AUN-QA.

4. Liên kết hợp tác để ĐBCL nhân lực và các nguồn lực.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

1/Các trường ĐHTT phải nhận ra thế mạnh; điểm yếu, thời cơ và thách thức để có giải pháp QL CLĐT của riêng mình. 2/Coi trọng QL CLĐT quyết định tồn tại và phát triển nhà trường. 3/ĐHTT có tính mềm dẻo; tự chủ; tự chịu trách nhiệm nên tận dụng để nâng cao CL. 4/Các Giải pháp QLCLĐT có tính hệ thống, đồng bộ. Luận án đưa ra giải pháp 1 QL chung làm nền tảng cho giải pháp 2 nâng cao CL và giải pháp 3 Hoàn thiện QLCLĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA. Khâu then chốt để khắc phục các bất cập; các tồn tại.

2. Khuyến nghị

2.1. Chính phủ: 1./Có chính sách, cơ chế QL công bằng giữa ĐHTT và công lập. 2/Phân cấp cho ĐH công lập ĐT nhân lực đạt chuẩn ASEAN để cạnh tranh. 3/Xây dựng nguồn học liệu sử dụng chung.

2.2 Bộ GDĐT: 1/Tham mưu với chính phủ về chính sách, cơ chế. 2/Kiểm tra, giám sát, điều chỉnh các hoạt động sai phạm. 3/Quy hoạch chỉ tiêu, tiêu chí CL đầu vào theo phân cấp trường ĐH.

2.3. UBND tỉnh /thành phố: 1/Tạo điều kiện về chính sách thuế, cho thuê đất và ưu đãi GD. 2/Kiểm tra, giám sát các hoạt động theo phân cấp. 3/Có kế hoạch giúp các trường ĐHTT truyền thông tuyển sinh.

2.4.Nhà trường: 1/Chuyển đổi QL theo CL và thực hiện đồng bộ các giải pháp. 2/ Quy hoạch lộ trình ĐBCL theo AUN –QA. Khai thác tối đa các nguồn lực hiện có để nâng cao CLĐT. 3/Thực hiện liên kết với cơ quan, tổ chức để ĐBCL đội ngũ, CSVC... 4/Liên kết các ĐHTT thành một thể thống nhất để tạo dựng sức mạnh chung, chia sẻ các nguồn lực để cùng phát triển.

2.5. Lãnh đạo, nhà QL: 1/Cam kết thực hiện QL theo CL, đi đầu trong cải tiến và nâng cao CL; 2/Làm gia tăng động lực và quyết tâm để thúc đẩy CBGV, SV nâng cao CL, khuyến khích họ cải thiện CL.

CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

Stt	TÊN CÔNG TRÌNH
1	Đỗ Trọng Tuấn (2014) <i>"Quản lý chất lượng giảng dạy các học phần theo mô hình đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo AUN-QA"</i> Tạp chí khoa học giáo dục Số đặc biệt tháng 10/2014
2	Đỗ Trọng Tuấn (2015) <i>"Đội ngũ Giảng viên thỉnh giảng nhân tố quan trọng việc đảm bảo chất lượng đội ngũ giảng viên tại các trường đại học tư thục khu vực miền Trung"</i> Tạp chí khoa học giáo dục số 112 tháng 1/2015
3	Đỗ Trọng Tuấn (2015) <i>"Thiết kế chương trình đào tạo theo mô hình đảm bảo chất lượng AUN-QA cấp chương trình"</i> Tạp chí Giáo chức Việt Nam số 93 tháng 1/2015
4	Đỗ Trọng Tuấn (2015) <i>"Thiết kế hệ thống quản lý chất lượng đào tạo trong nhà trường đại học theo theo tiếp cận mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của AUN-QA"</i> Tạp chí khoa học giáo dục số 114 tháng 3/2015.

