



Chất lượng giáo dục đại học và việc áp dụng Benchmarking trong xác định vị thế các trường đại học

PHẠM THỊ DIỄM

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh của VN hiện nay, vấn đề chất lượng luôn được tranh cãi và trở thành chủ điểm nóng vì những lý do: (i) Sự tăng trưởng về qui mô đào tạo; (ii) sự ra đời của các trường đại học dân lập; (iii) sự xuất hiện của các trường quốc tế trong "thị trường" giáo dục đại học VN; (iv) kinh phí dành cho giáo dục đại học... Ngoài ra sự thay đổi nhanh chóng về khoa học kỹ thuật diễn ra trên toàn cầu, môi trường cạnh tranh cao, cộng thêm sự cắt giảm kinh phí hoặc kinh phí không đáp ứng đủ nhu cầu, sự thay đổi về nhu cầu của người học, trình độ người học được nâng cao, chi phí đầu tư cho việc đầu tư công nghệ ngày càng cao, nguy cơ bị tụt hậu... Hơn nữa, vai trò của trường đại học từ vai trò là người nắm giữ những giá trị và văn hoá chuyển sang vai trò là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế và xây dựng quốc gia. Do đó, việc đáp ứng đủ nhu cầu học tập đang là một vấn đề toàn cầu và trường đại học đóng vai trò

quan trọng then chốt. Vì vậy cần thiết phải có hệ thống đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học ở VN như các mô hình đảm bảo chất lượng kiểm toán ở Anh, Australia, kiểm định ở Hoa Kỳ, EFQA ở Hà Lan... Tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế (INQAHE – International Network of Quality Assurance in Higher Education) đã đưa ra 2 định nghĩa về CLGĐĐH là (i) Tuân theo các chuẩn quy định; (ii) Đạt được các mục tiêu đề ra.

2. Chất lượng giáo dục đại học từ những cách tiếp cận khác nhau

• Khái niệm truyền thống về chất lượng:

Theo khái niệm truyền thống về chất lượng, một sản phẩm có chất lượng là sản phẩm được làm ra một cách hoàn thiện, bằng các vật liệu quý hiếm và đắt tiền. Nó nổi tiếng và tôn vinh thêm cho người sử hữu nó. Trong giáo dục đại học nó có thể tương đồng với các trường đại học

như Oxford và Cambridge. Tuy nhiên khái niệm về chất lượng như vậy khó có thể dùng để đánh giá chất lượng trong toàn bộ hệ thống giáo dục đại học. Nếu mỗi trường đại học được đánh giá bằng các tiêu chuẩn như đã sử dụng cho trường đại học Oxford và Cambridge thì đa số các trường sẽ bị quy là có chất lượng kém. Và lại, có cần thiết phải làm cho tất cả các trường đại học đều giống như Oxford hay Cambridge hay không? Cách tiếp cận truyền thống đã tuyệt đối hoá khái niệm chất lượng.

• Chất lượng là sự phù hợp với các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật:)

Cách tiếp cận chất lượng từ góc độ tiêu chuẩn hay các thông số kỹ thuật có nguồn gốc từ ý niệm kiểm soát chất lượng trong các ngành sản xuất và dịch vụ. Trong bối cảnh này tiêu chuẩn được xem là công cụ đo lường, hoặc bộ thước đo - một phương tiện trung gian để miêu tả những đặc tính cần có của một sản phẩm hay dịch vụ. Chất lượng của

sản phẩm hay dịch vụ được đo bằng sự phù hợp của nó với các thông số hay tiêu chuẩn được quy định trước đó.

Trong giáo dục đại học, cách tiếp cận này tạo cơ hội cho các trường đại học muốn nâng cao chất lượng đào tạo có thể đề ra các tiêu chuẩn nhất định về các lĩnh vực trong quá trình đào tạo và nghiên cứu khoa học của trường mình và phấn đấu theo các chuẩn đó.

Nhược điểm của cách tiếp cận này là nó không nêu rõ các tiêu chuẩn này được xây dựng nên trên cơ sở nào. Hơn nữa thuật ngữ tiêu chuẩn cho ta ý niệm về một hình mẫu tĩnh tại, nghĩa là một khi các thông số kỹ thuật đã được xác định thì không phải xem xét lại chúng nữa. Trong khi khoa học, kỹ thuật và công nghệ đang có những bước tiến mới, tri thức loài người ngày càng phong phú thì "tiêu chuẩn" của giáo dục đại học không thể là một khái niệm tĩnh.

Trong một vài trường hợp, tiêu chuẩn trong giáo dục đại học với nghĩa là những thành tựu của sinh viên khi tốt nghiệp được xem là chất lượng trong giáo dục đại học, tức là được sử dụng để chỉ đầu ra của giáo dục đại học với ý nghĩa là trình độ, kiến thức, kỹ năng đạt được của sinh viên sau 4 - 5 năm học tập tại trường.

● **Chất lượng là sự phù hợp với mục đích:**

Cách tiếp cận khái niệm chất lượng được đa số các nhà hoạch định chính sách và quản lý giáo dục đại học, kể cả tổ chức Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế (INQAHE - International Network of Quality Assurance In Higher Education) sử dụng là tính phù hợp với mục đích - hay đạt được các mục đích đề ra trước đó. Những người ủng hộ cách tiếp cận này cho rằng chất lượng không có ý nghĩa gì nếu không gắn với mục đích của sản phẩm hay dịch vụ đó. Chất lượng được đánh giá bởi mức độ mà sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng được mục đích đã tuyên bố.

Cách tiếp cận này cho phép cung cấp một hình mẫu để xác định các tiêu chí mà một sản phẩm hay

dịch vụ cần có. Nó là một khái niệm động, phát triển theo thời gian, tùy thuộc vào sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước và tùy thuộc vào đặc thù của từng loại trường và có thể sử dụng để phân tích chất lượng giáo dục đại học ở các cấp độ khác nhau. Ví dụ, nếu mục đích của giáo dục đại học là cung cấp nguồn lao động được đào tạo cho xã hội thì chất lượng ở đây sẽ được xem là mức độ đáp ứng của sinh viên tốt nghiệp đối với thị trường lao động cả về số lượng và loại hình.

Còn nếu để xét chất lượng về một khoá học nào đó thì chất lượng sẽ được xem xét trên góc độ là khối lượng, kiến thức, kỹ năng, mà khoá học đã cung cấp, mức độ nắm, sử dụng các kiến thức và kỹ năng của sinh viên sau khoá học v.v. Nhược điểm của cách tiếp cận này là rất khó xác định mục tiêu của giáo dục đại học trong từng thời kỳ và cụ thể hoá nó cho từng khối trường, từng trường cụ thể, thậm chí cho từng khoa, hay khoá đào tạo. Hơn nữa giáo dục đại học có thể có nhiều mục đích, một số mục đích cụ thể có thể xung đột với nhau (như giữa yêu cầu tăng quy mô và nâng cao chất lượng) và trong trường hợp đó cũng khó có thể đánh giá chất lượng của một trường đại học.

● **Chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường đại học:**

Theo cách hiểu này, một trường đại học có chất lượng cao là trường tuyên bố rõ ràng sứ mạng (mục đích) của mình và đạt được mục đích đó một cách hiệu quả và hiệu suất nhất. Cách tiếp cận này cho phép các trường tự quyết định các tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu đào tạo của trường mình. Thông qua kiểm tra, thanh tra chất lượng các tổ chức hữu quan sẽ xem xét, đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng của trường đó có khả năng giúp trường hoàn thành sứ mạng một cách hiệu quả và hiệu suất cao nhất không? Mô hình này đặc biệt quan trọng đối với các trường có nguồn lực hạn chế, giúp các nhà quản lý có được cơ chế sử dụng hợp lý, an toàn những nguồn lực của mình để đạt tới mục tiêu đã

định từ trước một cách hiệu quả nhất.

● **Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo):**

Trong 20 năm gần đây người ta không chỉ nói tới việc sản phẩm phải phù hợp với các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn cho trước, mà còn nói tới sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng sản phẩm đó. Vì vậy khi thiết kế một sản phẩm hay dịch vụ, yếu tố quyết định là xác định nhu cầu của khách hàng, để sản phẩm có được những đặc tính mà khách hàng mong muốn và với giá cả mà họ sẽ hài lòng trả.

Trong giáo dục đại học, định nghĩa này gây ra một số khó khăn trong việc xác định khái niệm khách hàng. Ai là khách hàng trong giáo dục đại học? Đó là sinh viên (người sử dụng dịch vụ như thư viện, ký túc xá, phòng thí nghiệm...) hay là chính phủ, các doanh nghiệp (người trả tiền cho các dịch vụ đó) hay đó là cán bộ giảng dạy, cha mẹ sinh viên... Hơn nữa khi xác định sinh viên là khách hàng trong giáo dục đại học, lại nảy sinh thêm khó khăn mới là liệu sinh viên có khả năng xác định được nhu cầu đích thực, dài hạn của họ hay không? Liệu các nhà quản lý có phân biệt được đâu là nhu cầu còn đâu là ý thích nhất thời của họ?

● **Quan niệm về chất lượng trong giáo dục đại học:**

Mặc dù khó có thể đưa ra được một định nghĩa về chất lượng trong giáo dục đại học mà mọi người đều thừa nhận, song các nhà nghiên cứu cũng cố gắng tìm ra những cách tiếp cận phổ biến nhất. Cơ sở của các cách tiếp cận này xem chất lượng là một khái niệm mang tính tương đối, động, đa chiều và với những người ở các cương vị khác nhau có thể có những ưu tiên khác nhau khi xem xét nó. Ví dụ, đối với cán bộ giảng dạy và sinh viên thì ưu tiên của khái niệm chất lượng phải là ở quá trình đào tạo, là cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho quá trình giảng dạy và học tập. Còn đối với những người sử dụng lao động, ưu tiên về chất lượng của họ lại ở đầu ra, tức là ở trình độ,

năng lực và kiến thức của sinh viên khi ra trường... Do vậy không thể nói tới chất lượng như một khái niệm nhất thể, chất lượng cần được xác định kèm theo với mục tiêu hay ý nghĩa của nó, và ở khía cạnh này, một trường đại học có thể có chất lượng cao ở một lĩnh vực này nhưng ở một lĩnh vực khác lại có thể có chất lượng thấp.

Trong giáo dục đại học, đảm bảo chất lượng được xác định như các hệ thống, chính sách, thủ tục, qui 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; 1999; 1999a). Định nghĩa này cũng được Cơ quan đảm bảo chất lượng Australia sử dụng.

Ở các nước phương Tây, việc thiết kế hệ thống đảm bảo chất lượng được tính đến như là bước đầu tiên trong quá trình đảm bảo và cải tiến chất lượng ở đại học (Kells, 1988; 1989; 1990; Neave & Van Vught, 1991). Theo Russo (1995:23), đảm bảo chất lượng "xem xét các quá trình được sử dụng nhằm kiểm soát và sản xuất sản phẩm hay các dịch vụ và nhằm tránh các phế phẩm. Nếu như chúng ta có hệ thống đảm bảo chất lượng, sẽ tránh đi việc có thể có các phế phẩm."

Như đã trình bày ở trên, trong giáo dục, chất lượng gắn liền với nhiều khía cạnh như đầu vào, quá trình và đầu ra của một hệ thống giáo dục. Chính đảm bảo chất lượng xem xét đầu vào, quá trình và đầu ra (Barnett, 1987; Church, 1988). Lawrence and Dangerfield (2001:83) cho rằng "giới học thuật có một lịch sử lâu đời về đo lường chất lượng dựa vào đầu vào nhiều hơn là đầu ra." Theo Anra (Barnett, 1987; Church, 1988). Lawrence and Dangerfield (2001:83) nesley, King, và Harte (1994), để đảm bảo rằng kết quả của một hệ thống giáo dục có thể đạt được chất lượng như ý, một hệ thống đảm bảo chất lượng trong thế kỷ mới phải quan tâm đến các quá trình sau đây: thiết kế và nội dung của các môn học, sự truyền tải và đánh giá kết quả, đánh giá tổ chức, giám sát và xem xét, và quản

lý nói chung.

3. Benchmarking và việc áp dụng trong xác định vị thế các trường đại học

Trong từ điển Anh-Việt, benchmark được giải nghĩa: (i) dấu làm chuẩn; (ii) điểm chuẩn.

Trong giáo dục, khái niệm đo lường được dùng với nghĩa rộng hơn trong khảo sát trắc địa. Benchmark còn dùng để chỉ mức độ xuất sắc hoặc điểm ưu tú trong một sản phẩm hoặc dịch vụ (Jackson, 2000).

Trong đảm bảo chất lượng, nhiều nước thiết lập một hệ thống Benchmark đã đạt được như những cái mốc chung để các cá nhân và đơn vị chưa đạt được sẽ phải có kế hoạch phấn đấu để đạt được trong thời gian ngắn. Khi đó, Benchmark được hiểu như là chuẩn so sánh, sẽ có ý nghĩa tổng quát hơn và có nhiều ứng dụng trong GDĐH. Trên phương diện này, chuẩn so sánh sẽ khác với chuẩn mực.

Benchmark được gọi là điểm mốc, điểm chuẩn hay chuẩn so sánh nhưng Benchmarking lại là một khoa học mà chủ thể phải nghiên cứu, phân tích đơn vị mình và các đơn vị đồng nghiệp rất kỹ, trên cơ sở đó xây dựng chiến lược thực hiện và triển khai thực hiện nhằm đạt được các chuẩn đã được xác định.

Benchmarking được dùng lần đầu tiên trong nghiên cứu của Melton khi giải nghĩa "chuẩn mực như là cái mốc để sinh viên so sánh với năng lực và kết quả mà họ đạt được" (student physician, 1957, cited in the New Oxford English Dictionary).

Jackson, 2000 miêu tả việc sử dụng Benchmarking như "một quá trình tự đánh giá và tự hoàn thiện thông qua việc so sánh một cách hệ thống và kết hợp giữa thực tiễn và việc thực hiện với các đối thủ cạnh tranh để xác định các điểm mạnh, điểm yếu; học hỏi cách thích nghi và cải tiến khi có sự thay đổi về điều kiện".

Nói một cách khác, Benchmarking là một tiến trình đảm bảo chất lượng để so sánh với các chỉ số thể hiện của tổ chức này với các tổ

chức khác có cùng các chức năng hoạt động theo Field (1997:1). Benc (2003) đã xác định Benchmarking chính là: Công cụ hoàn hảo trong việc quản lý như tìm kiếm, thích ứng và thực hiện những kết quả đáng chú ý để đạt được các chỉ số thực hiện tốt hơn. Và nó chỉ cho chúng ta biết chúng ta đang thực hiện tốt như thế nào, xác định chúng ta cần phải làm như thế nào để trở thành một tổ chức thật sự mạnh để đạt được đến tầm nhìn (vision) mong muốn; kết nối với sứ mạng (mission), các giá trị (values).

Nguyên tắc cơ bản của một đánh giá là sự đúng mực, tính thiết thực, tính khả thi và sự chính xác. Mục đích của Benchmarking là cải thiện các chỉ số thể hiện trong các lĩnh vực kể cả các dịch vụ. Benchmarking đảm bảo tính chịu trách nhiệm, là công cụ hiệu quả cho việc học, cung cấp một nền tảng nghiên cứu cho việc cải tiến chất lượng, đảm bảo cho việc hiểu biết tốt hơn về hệ thống, tiến trình vận hành của toàn hệ thống và những nỗ lực cần thiết thực hiện để thay đổi. Có lẽ điều quan trọng hơn cả, Benchmarking hỗ trợ cho việc thiết lập các ưu tiên cho những thay đổi cần thiết và đóng góp cho việc thiết lập các mục tiêu.

Một định nghĩa khác khá quan trọng về Benchmarking là của Robert Camp (1989) và Price (1994). Camp kết hợp quá trình tìm kiếm và áp dụng vào thực tế những sáng kiến tốt nhất với việc đưa ra những lý do áp dụng chúng để cải tiến quá trình làm việc nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Price thêm vào định nghĩa của Camp bằng một quá trình "cởi mở và kết hợp đánh giá các dịch vụ và các quá trình" với mục tiêu "cạnh tranh hoặc cải tiến những những biện pháp tốt nhất đang thực hiện".

Ngoài ra, Benchmarking còn được trình bày khá chi tiết trong cuốn sách "Benchmarking trong GDĐH" do Jackson và Lund (2000) biên soạn.

Nói tóm lại, nói đến Benchmarking là chúng ta nói đến một hệ thống thu thập thông tin về

các chỉ số thực hiện, việc so sánh các chỉ số chúng ta đang thực hiện với những chỉ số trong quá khứ; cụ thể là các hoạt động tự đánh giá trong tiến trình thực hiện việc tự đánh giá bên trong IQA (Internal Quality Assurance) và việc đánh giá bên ngoài EQA (External Quality Assurance) trong đó có việc phối hợp hoạt động đánh giá với các đối tác, cụ thể là các trường bên ngoài.

4. Ứng dụng Benchmarking cho việc cải tiến chất lượng giảng dạy và học tập

Benchmarking đã được sử dụng phổ biến trong hệ thống giáo dục đại học Úc vào đầu những thập niên 90 như là kết quả việc tăng cường các mối quan tâm trong việc đảm bảo chất lượng. Quá trình nghiên cứu của Garlick và Prior (2004) đã đưa ra một cái nhìn tổng quát về những phát triển của Benchmarking ở các trường đại học Úc. Việc thành lập Hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục đại học (CQAHE) năm 1991 đã thể hiện mối quan tâm sâu sắc về chất lượng giáo dục. Gần đây nhất là việc thành lập AUQA (Cơ quan kiểm định chất lượng giáo dục đại học) đã tác động hơn nữa mối quan tâm về Benchmarking. Trong cùng thời gian này, AUQA đã có chỉ đạo cụ thể phải tăng cường hơn nữa về hoạt động kiểm định chất lượng chất lượng GDĐH thông qua việc đánh giá và cải thiện các chỉ số thực hiện; các chỉ số này được xem xét, đánh giá hằng năm và trên cơ sở đó cấp phát tài chính. Hiện tại, khi chúng ta đề cập đến vấn đề này thì Benchmarking đã được sử dụng một cách có hệ thống như là một công cụ sử dụng thường xuyên cho sự cải tiến chất lượng.

Sách "A Manual for Benchmarking in Australian Universities" của các tác giả McKinnon, Walker và Davis đã nghiên cứu, thiết kế để đưa ra những chỉ số đánh giá tốt nhất đối với các trường đại học để cải tiến chất lượng. Lý thuyết này đã "chỉ ra" sự kết hợp chặt chẽ trong việc áp dụng ma trận Benchmarking trong đó có việc xem xét (using the lagging, leading, and

learning framework) cơ cấu toàn bộ hệ thống. Từ những benchmarks này sẽ xác định từng trường hợp của các trường đại học và từ đó đánh giá một cách cụ thể vào các mục tiêu đối với những thành quả và những tiến bộ đã đạt được. Trong các cuộc khảo sát của các trường đại học của Úc, Garlick và Prior đã đưa ra 5 bước cụ thể trong hoạt động cải tiến tổ chức:

(1) Xem xét lại môi trường hiện tại có tác động đến những lĩnh vực cần tìm kiếm sự cải thiện.

(2) Chấp thuận các kế hoạch chiến lược để thực hiện những cải tiến mang tính đổi mới và đánh giá cách thức thực hiện các chỉ số.

(3) Đưa ra những cam kết để thực hiện.

(4) Xem xét lại những tiến bộ.

(5) Tiếp tục nghiên cứu những cải tiến.

Các bước tiến hành trong Benchmarking:

(1) Áp dụng theo bối cảnh riêng của mỗi trường đại học trong đó liên hệ đến mục tiêu và sứ mạng của trường.

(2) Mục đích của việc tiến hành Benchmarking - xác định phạm vi cụ thể tiến hành Benchmarking

(3) Các lĩnh vực chính cần phải thảo luận; mong muốn của từng đơn vị hay từng lĩnh vực dịch vụ cần tiến hành trước

(4) Những nguyên tắc đảm bảo chính cho các dịch vụ được thực hiện

(5) Những hướng dẫn hỗ trợ cho các dịch vụ được thực hiện

(6) Những ưu tiên áp dụng các benchmark cụ thể cho từng đơn vị được thực hiện cho năm tiếp theo, cho hai hay ba năm kế tiếp - điều này phải được quy định rõ trong chính sách phát triển nhà trường.

(7) Chỉ số cho các lĩnh vực ưu tiên được tiến hành.

5. Kết luận

Nâng cao chất lượng giáo dục đại học và áp dụng Benchmarking trong việc xác định vị thế các trường đại học là một việc làm thật sự cấp bách và cần thiết. Đầu tháng 12 năm 2004, Bộ giáo dục và đào tạo đã ban hành bộ tiêu chuẩn kiểm định trường đại học gồm 10 tiêu chuẩn và 53 tiêu

chí nhưng vẫn chưa thể hiện bằng các chỉ số thực hiện (performance indicators). Thiết nghĩ, để thực hiện tốt công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng theo như tiêu chuẩn kiểm định chất lượng GDĐH, điều này đặt ra yêu cầu phải xây dựng một hệ thống rõ ràng, mạch lạc các tiêu chí với những chỉ số được lượng hoá, nêu rõ các phương thức đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng sẽ được sử dụng trong và ngoài giáo dục đại học với xu hướng tiếp cận dần với chuẩn của khu vực và thế giới, nhằm đưa giáo dục đại học VN hoà nhập với giáo dục đại học thế giới. Ngoài ra, cần phải thiết lập một hệ thống Benchmarking theo một quy trình chặt chẽ. Quy trình này được thực hiện không những chỉ đo đếm được về số lượng mà còn phải cả chất lượng và ảnh hưởng lâu dài của các sản phẩm đào tạo trong từng cá nhân người học và xã hội. Đây là một việc làm cần có thời gian, kiên trì và sự đóng góp của các chuyên gia trong và ngoài nước. Và một yếu tố quan trọng hơn cả là có sự chỉ đạo, quản lý và ủng hộ của các nhà lãnh đạo của trường nói riêng và các tổ chức giáo dục nói chung ■

Tài liệu tham khảo

1. Woodhouse, D. (2001). Australian Universities Quality Audit. Audit Manual. Draft Edition. Melbourne: AUQA.
2. Kells, H.R. (1995). Self-Study Processes (4th ed.). New York: ACE/McMillan.
3. Vroeijenstijn, A.I. (1995). Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Charybdis: Guide for External Quality Assessment in Higher Education.
4. Camp, R. (1989). Benchmarking: the Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance. Milwaukee: American Society for Quality Control.
5. Johnes, J. and Taylor, J. (1990). Performance Indicators in Higher Education. Buckingham: The Society for Research into Higher Education
6. CHEA (2001). Glossary of key terms in quality assurance and accreditation. International Quality Review. Retrieved October 28, 2002
7. INQAHE - International Network of Quality Assurance in Higher Education.
8. Nguyễn, Đức Chính, Nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo dùng cho các trường ĐH, VN, Tài liệu trong Hội thảo về chất lượng đào tạo tại VN, 4.4.2000.
9. Nguyễn Kim Dung, Về một số khái niệm thường dùng trong đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, Tạp chí Giáo dục số 66, tháng 9.2003