



# QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN NỘI TRÚ TẠI ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI THEO TIẾP CẬN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ

HOÀNG TRỌNG NGHĨA

Đại học Quốc gia Hà Nội  
Email: nghiahrt@vnu.edu.vn

**Tóm tắt:** Bài viết trình bày về quản lý hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội theo tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management - TQM). TQM trong giáo dục là triết lý về sự cải tiến liên tục, có khả năng cho mọi cơ sở giáo dục một hệ thống công cụ thiết thực nhằm đáp ứng và thỏa mãn vượt mức các nhu cầu, mong muốn của khách hàng. Vận dụng quan điểm quản lý chất lượng tổng thể trên cơ sở hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng và từng bước nâng cao văn hóa chất lượng là lựa chọn thích hợp để đổi mới và nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội.

**Từ khóa:** Quản lý chất lượng tổng thể; sinh viên nội trú; giáo dục đại học.

(Nhận bài ngày 27/6/2016; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 04/8/2016; Duyệt đăng ngày 27/9/2016).

## 1. Đặt vấn đề

Quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management - viết tắt là TQM) là một phương thức quản lý kinh doanh chiến lược nhằm gắn kết nhận thức về chất lượng cho các thành viên của tổ chức, xâm nhập và lan tỏa trong các quy trình của tổ chức. TQM đã và đang được áp dụng rộng rãi trong doanh nghiệp sản xuất, dịch vụ và gần đây được áp dụng trong giáo dục đại học.

Hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại các trường đại học, được coi là hoạt động dịch vụ phục vụ, có thể tìm thấy những hiệu quả từ việc áp dụng quản lý chất lượng, cụ thể là quản lý chất lượng toàn diện - TQM. Bài viết này khái quát một vài nét về quản lý chất lượng tổng thể và vận dụng vào quản lý hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội hiện nay.

## 2. Hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội

### 2.1. Quan niệm về sinh viên

#### 2.1.1. Sinh viên là người học

Quan niệm sinh viên là người học, điều này đòi hỏi người làm công tác sinh viên cần phải tạo mọi điều kiện thuận tiện giúp đỡ sinh viên trong học tập và cung cấp cho họ một không gian học tập; cố gắng xây dựng môi trường sinh hoạt, môi trường học tập lành mạnh cho sinh viên, tích cực giúp đỡ, hỗ trợ sinh viên học tập.

#### 2.1.2. Sinh viên là người tiêu dùng (khách hàng)

Xét trên góc độ thị trường và sự phát triển của kinh tế, sinh viên chính là những khách hàng, người tiêu dùng. Sinh viên là người tiêu dùng, nhưng chỉ là những người tiêu dùng chưa hoàn chỉnh.

Quan niệm sinh viên là người tiêu dùng cũng dẫn làm thay đổi quan hệ giữa thầy và trò, ý nghĩa tích cực

của nó là thúc đẩy sự tiến bộ của giáo dục, nâng cao trình độ quản lý, tăng cường ý thức phục vụ. Người làm công tác sinh viên cần phải xây dựng ý thức phục vụ, coi quá trình giáo dục là quá trình phục vụ, coi quá trình quản lý là quá trình phục vụ và hỗ trợ. Coi khả năng có thể thỏa mãn nhu cầu của sinh viên làm mục tiêu và yêu cầu đánh giá hiệu quả công tác của những người làm công tác sinh viên.

#### 2.1.3. Sinh viên là những người kiến thiết và xây dựng

Quan niệm sinh viên là những người kiến thiết và xây dựng, chính là giúp đồng đạo sinh viên được tham gia vào các hoạt động dạy học, nghiên cứu khoa học, quản lý nhà trường, làm cho sinh viên làm việc trong khi học tập. Những người làm công tác sinh viên cần phải mở rộng các hình thức, biện pháp hỗ trợ sinh viên được tham gia cống hiến nhiều hơn cho công tác xây dựng và phát triển của nhà trường, và thông qua đó giúp sinh viên mở rộng tầm nhìn, tăng cường tích lũy kinh nghiệm thực tiễn.

## 2.2. Hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú Đại học Quốc gia Hà Nội

Hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú là toàn bộ những tiện ích mà nhà trường cung cấp để sinh viên thực hiện tốt nhất quyền và nghĩa vụ nội trú của mình. Hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú thể hiện ở các lĩnh vực như hỗ trợ đời sống, học tập và việc làm...

#### 2.2.1. Hoạt động quản lý người học

Tổ chức thực hiện công tác quản lý, phục vụ học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh (sau đây gọi chung là HSSV) nội trú:

- Tổ chức đón tiếp, sắp xếp chỗ ở cho HSSV Việt Nam và nước ngoài vào ở trong các kí túc xá;

- Tuyên truyền giáo dục chính trị tư tưởng, đạo đức lối sống cho HSSV;

- Đảm bảo an ninh chính trị, an ninh trật tự; vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm; phòng chống cháy nổ trong các kí túc xá;

- Đánh giá và khen thưởng, kỉ luật đối với HSSV nội trú.

### 2.2.2. Hoạt động hỗ trợ đời sống

Cung cấp các dịch vụ phục vụ nhằm nâng cao đời sống và hỗ trợ học tập, nghiên cứu khoa học của HSSV:

- Tổ chức các hoạt động cung cấp dịch vụ phòng ở;

- Tổ chức các hoạt động cung cấp dịch vụ ăn, uống...;

- Tổ chức các hoạt động văn hoá, thể thao cho HSSV; hợp tác trao đổi tham quan, du lịch trong khu vực và quốc tế... kết nối cộng đồng HSSV của Đại học Quốc gia Hà Nội góp phần rèn luyện phẩm chất, đạo đức, xây dựng tinh cảm gắn bó của HSSV đối với Đại học Quốc gia Hà Nội.

### 2.2.3. Hoạt động hỗ trợ học tập, việc làm

Hoạt động hỗ trợ học tập, việc làm gồm: tư vấn, hướng nghiệp; bồi dưỡng các kĩ năng và tìm kiếm việc làm cho HSSV:

- Tổ chức các khoá bồi dưỡng kĩ năng mềm; tổ chức các câu lạc bộ gắn với chuyên môn, học thuật hỗ trợ HSSV trong học tập, sinh hoạt góp phần hoàn thiện sản phẩm đào tạo của Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Cung cấp thông tin về các chương trình học bổng, giới thiệu việc làm; tìm kiếm các nguồn tài trợ học bổng giúp những HSSV có hoàn cảnh khó khăn.

## 3. Chất lượng và quản lí chất lượng tổng thể

### 3.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng là một khái niệm phức tạp, gây nhiều tranh cãi do tính trừu tượng và đa diện, đa chiều của nó. Có nhiều khái niệm về chất lượng dựa trên các cách tiếp cận khác nhau. Ở nghĩa tương đối có thể tham khảo các định nghĩa sau về chất lượng:

- “Chất lượng là tổng hòa những đặc trưng của sản phẩm hay dịch vụ tạo cho nó khả năng thoả mãn nhu cầu đã nêu hoặc tiềm ẩn” (Viện Chất lượng Anh – BS 5750);

- “Chất lượng là sự trùng khớp với mục tiêu” (Quality as fitness for purpose);

- Chất lượng là sự tuân thủ các tiêu chuẩn hay thông số kĩ thuật.

Như vậy, theo nghĩa tương đối có thể hiểu chất lượng là tổng hòa những đặc trưng của sản phẩm hay dịch vụ thoả mãn nhu cầu tiêu dùng trong những điều kiện nhất định. Một cách tổng quát, chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu và theo một số tác giả, sự phù hợp đó phải được thể hiện ở ba phương diện: hoàn thiện (perfectibility), giá cả (price), thời điểm (punctuality).

### 3.2. Quản lí chất lượng

Theo Tiêu chuẩn công nghiệp Nhật Bản (JIS): “Quản lí chất lượng là hệ thống các phương pháp tạo điều kiện

đầu ra, sản xuất tiết kiệm những hàng hóa có chất lượng hoạt đưa ra những dịch vụ có chất lượng thoả mãn nhu cầu người tiêu dùng”.

Theo Philip Crosby, chuyên gia người Mĩ: Quản lí chất lượng là phương tiện có tính chất hệ thống đảm bảo việc tôn trọng tổng thể tất cả các thành phần của một kế hoạch hành động.

Theo tác giả A. Feingenbaum, quản lí chất lượng “đó là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức, chịu trách nhiệm triển khai những tham số chất lượng, duy trì và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và tiêu dùng một cách kinh tế nhất, thoả mãn nhu cầu của tiêu dùng”.

Tác giả Kaoru Ishikawa định nghĩa: “Quản lí chất lượng là hệ thống các biện pháp tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất những sản phẩm hoặc những dịch vụ có chất lượng thoả mãn yêu cầu của người tiêu dùng”.

Theo ISO 9000:2000 định nghĩa: “Quản lí chất lượng bao gồm các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”.

Từ những định nghĩa nêu trên, có thể quan niệm: Quản lí chất lượng trong giáo dục là xây dựng và vận hành một hệ thống quản lí (trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí) nhằm tác động vào các điều kiện đảm bảo chất lượng trong tất cả các giai đoạn của quá trình giáo dục, cho tất cả các sản phẩm của cả hệ thống chú không nhằm vào chất lượng của từng giai đoạn hay từng sản phẩm đơn lẻ.

Quản lí chất lượng bao gồm các cấp độ quản lí là: kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và quản lí chất lượng tổng thể

### 3.3. Quản lí chất lượng tổng thể

#### 3.3.1. Khái niệm

Tiến sĩ Armand Faygenbaum định nghĩa: “TQM là một hệ thống hiệu quả để hợp nhất các nỗ lực của nhiều cá nhân, tổ nhóm trong một tổ chức để triển khai chất lượng, duy trì chất lượng và cải tiến chất lượng áp dụng khoa học kĩ thuật vào sản xuất và cung ứng dịch vụ một cách tốt nhất, nhằm thoả mãn các yêu cầu của khách hàng”.

Năm 1994, tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) đưa ra định nghĩa “TQM là cách quản lí của một tổ chức tập trung vào chất lượng dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên nhằm đạt được sự thành công lâu dài thông qua sự hài lòng của khách hàng, đồng thời mang lại lợi ích cho tất cả thành viên của tổ chức cũng như toàn xã hội”.

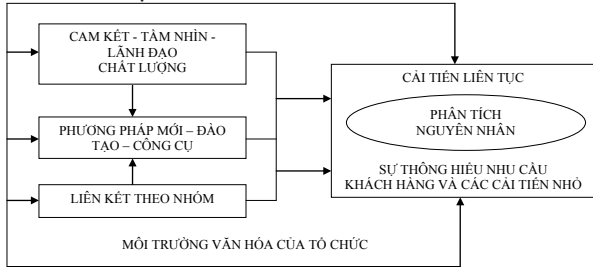
Dựa trên nguyên tắc tất cả vì khách hàng, Histoshi Kume cho rằng: “TQM là một phương pháp quản lí đưa đến thành công, tạo điều kiện cho tăng trưởng bền vững của một tổ chức, thông qua việc huy động hết tâm trí của tất cả mọi thành viên nhằm tạo ra chất lượng một cách kinh tế theo yêu cầu của khách hàng”.

Tóm lại, TQM là cách tiếp cận cao hơn đảm bảo chất lượng. Tầm quan trọng của TQM được nhấn mạnh không

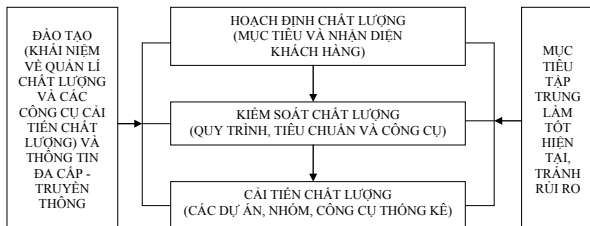


chỉ khâu quản lý chất lượng đầu vào và quá trình, mà còn ở sự phát triển văn hóa chất lượng trong cán bộ, viên chức. Sự thành công của TQM là ở chỗ nó làm cho khách hàng hài lòng, thỏa mãn

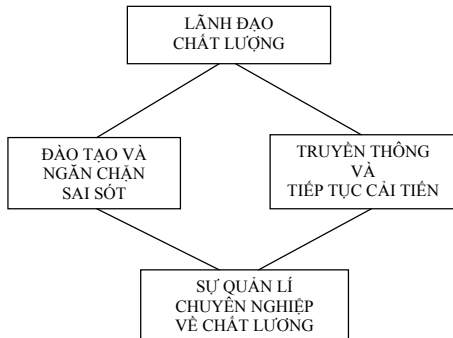
**3.3.2. Một số mô hình TQM tiêu biểu**



Sơ đồ 1: Mô hình TQM theo quan điểm của Deming



Sơ đồ 2: Mô hình TQM theo quan điểm của Juran



Sơ đồ 3: Mô hình TQM theo quan điểm của Crosby

**\*Nội dung cơ bản TQM:**

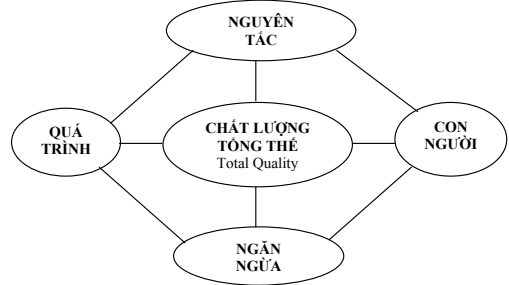
Quan niệm về mô hình triển khai TQM từ những người khởi xướng không giống nhau, nhưng nhìn chung mọi người đều cho rằng tinh thần cơ bản của TQM như sau:

- Chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ là sự đáp ứng yêu cầu của người tiêu dùng (khách hàng). Chất lượng còn là độ tin cậy, là yếu tố quan trọng của sức cạnh tranh;
- TQM coi khách hàng là trọng tâm, vì tiêu chuẩn của chất lượng là sự hài lòng của khách hàng, chất lượng phải được khách hàng xác định;
- TQM là hệ thống quản lý lấy con người làm trung tâm. TQM là một hệ thống tổng thể vận hành theo chiều ngang. Trách nhiệm đối với chất lượng không chỉ nhà quản lý, mà còn là toàn bộ các thành viên trong tổ chức.
- TQM chú ý đến quản lý chất lượng toàn diện từ

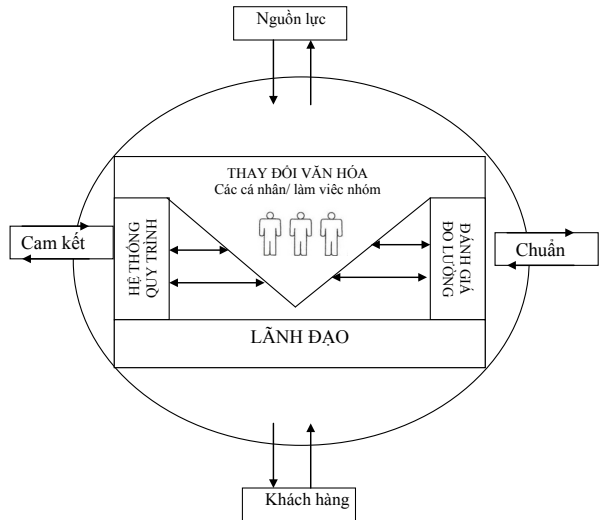
quản lý số lượng đến quản lý chất lượng sản phẩm hay dịch vụ;

- Phương châm rất quan trọng của TQM là “làm tốt ngay từ đầu”, ngăn ngừa rủi ro, tránh sai sót ngay từ khâu đầu tiên. Do đó, triết lý của TQM là “liên tục cải tiến”;
- TQM đòi hỏi sự thay đổi văn hóa tổ chức như tác phong, quan hệ, phương pháp làm việc, quản lý.

**3.3.3. Một số mô hình TQM trong giáo dục**



Sơ đồ 4: Mô hình quản lý chất lượng tổng thể của Edward Sallis



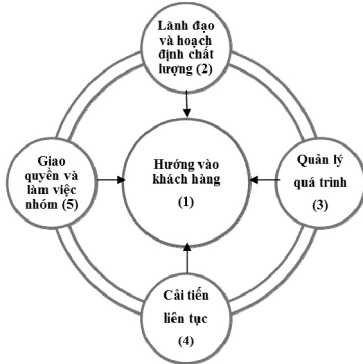
Sơ đồ 5: Mô hình quản lý chất lượng tổng thể của John West - Burnham

**\* TQM trong giáo dục tinh thần cơ bản là:**

- Luôn hướng vào khách hàng, làm thỏa mãn khách hàng. Khách hàng bên trong quan trọng nhất là người học (HSSV), khách hàng bên ngoài là cha mẹ học sinh, cộng đồng, người sử dụng lao động, xã hội;
- Phải quản lý có hiệu quả tất cả các giai đoạn của quá trình quản lý. Liên tục cải tiến, làm tốt ngay từ đầu;
- Sử dụng hợp lý các chức năng quản lý, giúp ngăn ngừa sai sót ở tất cả các cấp, các giai đoạn, các bộ phận và đối với từng thành viên của tổ chức.
- Quản lý chất lượng tổng thể không chỉ dựa vào chuyên gia mà là trách nhiệm của mọi thành viên trong tổ chức.
- Việc áp dụng TQM không chỉ có ý nghĩa là việc đưa vào một cung cách quản lý mới mà còn là vấn đề thay đổi cả một nền văn hóa.

**4. Vận dụng triết lí TQM trong quản lí hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội**

**4.1. Mô hình quản lí hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội**



**4.2. Nội dung quản lí hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú theo tiếp cận TQM**

**4.2.1. Hướng tới khách hàng**

Xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ định hướng người sử dụng, dựa trên các yêu cầu của họ bằng cách xác định những khoảng cách còn tồn tại giữa quan điểm của nhà cung cấp dịch vụ về chất lượng với quan điểm của người sử dụng.

**a/ Xác định khách hàng:**

- Khách hàng bên ngoài: quan trọng nhất là HSSV nội trú và các bậc phụ huynh;
- Khách hàng bên trong: là các nhà quản lí, lãnh đạo Đại học Quốc gia Hà Nội, các trường đại học thành viên và đội ngũ giảng viên.

**b/ Xác định nhu cầu của từng loại khách hàng:**

\* Khách hàng bên ngoài (*mức độ hài lòng của sinh viên nội trú*):

**- Năng lực phục vụ - Sự cảm thông - Mức độ tin cậy:**

+ Nhân viên hành chính (quản lí sinh viên) nhiệt tình, trách nhiệm với công việc; nhân viên bảo vệ thường xuyên tuần tra, kiểm tra đảm bảo an toàn kí túc xá; nhân viên dịch vụ phục vụ vui vẻ, thân thiện; trường ban chuyên nghiệp, tận tình;

+ Đối thoại, gặp gỡ lắng nghe nhu cầu, nguyện vọng sinh viên nội trú;

+ Sinh viên cảm thấy thoải mái khi trao đổi với lãnh đạo kí túc xá;

+ Khi có khiếu nại, phàn nàn thì kí túc xá giải quyết rất tốt;

+ Bạn tin tưởng vào lời hứa của nhân viên kí túc xá (ví dụ: Cơ sở vật chất hư hỏng kí túc xá luôn giữ đúng hạn sửa chữa).

- **Cơ sở vật chất:** 1/ Diện tích phòng đảm bảo không gian chức năng tối thiểu; 2/ Thiết kế phòng đảm bảo thông gió và chiếu sáng; 3/ Diện tích, vị trí phơi đồ thuận tiện, rộng rãi; 4/ Thiết bị trong phòng có đầy đủ, tiện nghi; 5/ Hệ thống thoát nước khá tốt; 6/ Cung cấp điện, nước ổn định; 7/ Đảm bảo yêu cầu về phòng chống cháy nổ.

- **Khả năng đáp ứng:** 1/ Dịch vụ ăn, uống phù hợp

với nhu cầu sinh viên; 2/ Dịch vụ vệ sinh công cộng đảm bảo; 3/ Dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu đáp ứng đầy đủ; 4/ Xử lí sự cố về điện, nước nhanh chóng; 5/ Đảm bảo, giải quyết an ninh trật tự rất tốt; 6/ Nơi giữ xe an toàn, rộng rãi.

- **Giá cả:** 1/ Giá cả nhà ở có phù hợp so với các kí túc xá, nhà trọ khác; 2/ Giá cả điện, nước, dịch vụ khác là hợp lí.

\* Khách hàng bên trong (*Hoạt động Hỗ trợ sinh viên góp phần đạt chuẩn đầu ra*)

- **Yêu cầu về kiến thức:** Tri thức chuyên môn, năng lực nghề nghiệp (kiến thức chung, kiến thức cơ bản, cơ sở của nhóm ngành, ngành và chuyên ngành; các kiến thức cập nhật của ngành, lĩnh vực...); khả năng cập nhật kiến thức, khả năng tự học, tự nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức xã hội.

- **Yêu cầu về kĩ năng:**

+ Kĩ năng nghề nghiệp: Kĩ năng chuyên môn, kĩ năng thực hành nghề nghiệp, kĩ năng xử lí tình huống, kĩ năng phát hiện và giải quyết vấn đề; kĩ năng lập kế hoạch, ...

+ Kĩ năng mềm: Kĩ năng giao tiếp bằng văn bản, bằng công nghệ thông tin và các phương tiện truyền thông; kĩ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ; kĩ năng làm việc theo nhóm; kĩ năng thuyết trình và giao tiếp với đồng nghiệp và các kĩ năng cần thiết khác.

- **Yêu cầu về thái độ:**

+ Phẩm chất đạo đức, trách nhiệm công dân;

+ Trách nhiệm, đạo đức, ý thức và tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ.

+ Thái độ tích cực.

**4.2.2. Lãnh đạo và hoạch định chất lượng**

Lãnh đạo và hoạch định chất lượng là những yếu tố quyết định trong mô hình quản lí chất lượng. Lãnh đạo và hoạch định chất lượng bao gồm:

a/ **Xác định sứ mạng, tầm nhìn:** là những tuyên bố về chức năng nhiệm vụ của đơn vị, về hình ảnh tương lai của đơn vị đang hướng tới, cũng như các giá trị về văn hóa, tinh thần mà cán bộ, sinh viên nội trú đang giữ gìn và phát triển;

b/ **Xây dựng chính sách chất lượng:** là tuyên bố của đơn vị về những định hướng cơ bản khẳng định khả năng cung cấp dịch vụ có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của sinh viên nội trú;

c/ **Xây dựng kế hoạch chất lượng:** là kế hoạch trung hạn của đơn vị trên cơ sở phân tích bối cảnh quốc tế và trong nước, phân tích SWOT, đồng thời xác định các giải pháp chiến lược, các nguồn lực và lộ trình thực hiện;

d/ **Tổ chức thực hiện, đánh giá chất lượng:** Tổ chức thực hiện kế hoạch, đánh giá điều chỉnh (nếu có) là công việc quan trọng và thường xuyên của nhà quản lí. Với phương châm thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

**4.2.3. Quản lí quá trình**

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả khi các nguồn lực và các hoạt động có liên quan được quản lí như một quá trình.



Mô hình quản lý mới đòi hỏi quản lý phải hướng vào khách hàng, từ đó tổ chức công việc theo quá trình. Quản lý theo quá trình hướng vào khách hàng chính là việc thiết kế ngược cho các tổ chức (planning backward). Nó buộc các tổ chức phải xác định được nhu cầu của khách hàng và xác lập các quy trình tiến tới thỏa mãn những nhu cầu đó một cách tối ưu.

Khi tổ chức quản lý theo quá trình, cơ cấu tổ chức của đơn vị sẽ dần được thay đổi. Tổ chức các đội (team) sẽ dần thay thế cho cơ cấu tầng bậc. Xây dựng các đội công tác là quá trình tập hợp những người đại diện cho các bộ phận chuyên môn khác nhau, cùng làm việc với nhau để thực hiện công việc một cách hoàn chỉnh. Mỗi thành viên của đội vừa có hiểu biết về toàn bộ quá trình, vừa có thể thực hiện thành thạo một hoặc nhiều việc trong đó nhằm đạt mục tiêu chung của cả tổ chức một cách tốt nhất.

Có thể thấy, những lợi thế mang lại từ cơ cấu tổ chức giải quyết công việc theo quá trình là rất lớn. Quá trình được thiết kế xuất phát từ yêu cầu của khách hàng nhằm tiến tới việc thỏa mãn nhu cầu đó, do vậy công việc được thực hiện thuận lợi hơn, giảm sai sót, giảm chi phí, tiết kiệm thời gian và thỏa mãn khách hàng cao hơn.

#### 4.2.4. Cải tiến liên tục

Cải tiến liên tục các kết quả thực hiện phải là mục tiêu thường trực của tổ chức. Muốn có được chất lượng đào tạo đáp ứng được yêu cầu của khách hàng cải tiến liên tục phải là hoạt động thường xuyên của mỗi cán bộ, nhân viên, cũng như của toàn đơn vị. Đơn vị phải thường xuyên đổi mới, cải tiến phương thức phục vụ, nâng cao chất lượng phục vụ...

Sự cải tiến có thể là từng bước nhỏ hay nhảy vọt. Cách thức cải tiến cần phải bám sát nhu cầu của sinh viên, học sinh và của toàn xã hội.

#### 4.2.5. Sự tham gia của mọi người

Trên quan điểm TQM, chất lượng hoạt động của một tổ chức, hay nói cách khác, những sản phẩm mà nó

tạo ra, là kết quả của một quy trình phức tạp do nhiều người tham gia và nhiều nhân tố tác động. Mục tiêu giáo dục được thực hiện thông qua rất nhiều hoạt động khác nhau do nhiều người tiến hành. Sự hợp tác là chất keo kết dính các nguyên liệu này lại. Nhiệm vụ của các nhà quản lý là tạo ra những tổ chức, thiết chế, cơ cấu nhằm thúc đẩy sự hợp tác giữa các cá nhân.

### 5. Kết luận

Nếu xác lập được hệ thống giải pháp đồng bộ, vận dụng quan điểm quản lý chất lượng tổng thể phát huy tiềm năng sáng tạo và sự tham gia đồng bộ của các lực lượng quản lý, hỗ trợ sinh viên thì hoạt động hỗ trợ sinh viên nội trú tại Đại học Quốc gia Hà Nội sẽ đạt được hiệu quả cao, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Đại học Quốc gia Hà Nội.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Đức Chính, (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2]. Trần Khánh Đức, (2004), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo IZO & TQM*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [3]. Trần Kiểm, (2015), *Tiếp cận hiện đại trong giáo dục*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.
- [4]. Phạm Thành Nghị, (2000), *Quản lý chất lượng giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [5]. Đặng Thị Kim Dung, (2014), *Quản lý hoạt động ngoài giờ lên lớp của sinh viên các trường đại học theo quan điểm tăng cường tính tự quản*, luận án Tiến sĩ Quản lý giáo dục.
- [6]. Nguyễn Phương Nga, Nguyễn Quý Thanh, (2010), *Giáo dục đại học- Đảm bảo, Đánh giá và kiểm định chất lượng*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [7]. *Sổ tay thực hiện các hướng dẫn Đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á*, (2009), NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

## MANAGING SUPPORTING ACTIVITIES FOR BOARDING STUDENTS AT VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY, HANOI TOWARDS TOTAL QUALITY MANAGEMENT

**Hoang Trong Nghia**  
**Vietnam National University, Hanoi**  
**Email: nghiaht@vnu.edu.vn**

**Abstract:** *The article touches upon the supporting management of boarding students at Vietnam National University, Hanoi towards Total Quality Management (TQM). In education, TQM is a philosophy of possible and continuous improvement for all educational institutions to provide a set of practical tools to meet, satisfy and excess customer's demands and wishes. Applying viewpoint of TQM on the basis of completing quality assurance system, and gradually improving quality culture is an appropriate option to renew and improve the efficient management of supporting activities for boarding students at Vietnam National University, Hanoi.*

**Keywords:** *Total Quality Management; boarding students; higher education.*