

BƯỚC ĐẦU ÁP DỤNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ VÀO QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH DẠY HỌC CÁC MÔN CHUYÊN NGÀNH Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ

TS. NGUYỄN QUANG GIAO
Đại học Đà Nẵng

1. Đặt vấn đề

Quản lý chất lượng tổng thể (TMQ) là cấp độ quản lý cao nhất trong quản lý chất lượng với triết lý là luôn thỏa mãn nhu cầu của khách hàng thông qua việc thực hiện cải tiến liên tục chất lượng sản phẩm. Chính nhờ áp dụng TQM mà chất lượng của dịch vụ và sản phẩm luôn được cải thiện không ngừng. Vì vậy, các cơ quan, tổ chức nói chung và các cơ sở giáo dục-đào tạo (trong đó có các trường đại học) nói riêng đều mong muốn áp dụng TQM vào quản lý.

Trong điều kiện các trường đại học ở Việt Nam hiện nay đang chuyển dần từ phương thức kiểm soát chất lượng vốn đã tồn tại từ trước đến nay sang đảm bảo chất lượng thì việc áp dụng TQM một cách toàn diện trong quản lý nhà trường nói chung gặp nhiều khó khăn và có tính khả thi không cao. Tuy nhiên, tùy thuộc vào nền tảng quản lý chất lượng của đơn vị, các trường đại học ở Việt Nam có thể lựa chọn một số đặc trưng cơ bản của TQM phù hợp với điều kiện đặc thù của đơn vị để có thể bước đầu áp dụng quản lý chất lượng tổng thể trong quản lý nhà trường.

Ở các trường đại học ngoại ngữ (ĐHNH), do đặc thù quá trình dạy học (QTDH) các môn chuyên ngành của nhà trường thuận lợi cho việc triển khai một số đặc trưng cơ bản của TQM nên có thể bước đầu áp dụng quản lý chất lượng tổng thể vào QTDH các môn chuyên ngành.

2. Khái niệm quản lý chất lượng tổng thể trong giáo dục

Quản lý chất lượng tổng thể được diễn đạt theo nhiều cách khác nhau, song đều biểu thị sự hợp tác của mọi bộ phận trong tổ chức, hướng tới khách hàng. Marmar Mukhopadhyay [3] đã xác định 15 nguyên lý cơ bản cho TQM trong giáo dục, bao gồm:

- Xây dựng một môi trường thân thiện và năng động trong trường;
- Đảm bảo sự tham gia tích cực của tất cả các thành viên trong trường như cán bộ, giảng viên (GV), sinh viên (SV), cha mẹ sinh viên, những cá nhân và tổ chức quan tâm đến trường;
- Tạo ra nhận thức rằng đi học thực sự là một trải nghiệm thú vị;
- Xây dựng cơ chế để tất cả các thành viên có thể bày tỏ quan điểm, mối quan tâm của mình về nhà

trường thông qua các buổi họp thảo luận với các cha mẹ SV và SV về những mong đợi của họ;

- Phát triển một tầm nhìn tương lai, các kế hoạch dài hạn và ngắn hạn;
- Phát triển các tiêu chí về chất lượng và chuẩn mực cho mỗi hoạt động lớn, nhỏ trong trường;
- Xác định các tiêu chí chất lượng và khẳng định chất lượng ở mỗi hoạt động;
- Xem xét các mục đích và mục tiêu để cải thiện chất lượng liên tục;
- Phát triển các hệ thống thông tin và dữ liệu đối với mỗi hoạt động và chức năng;
- Giới thiệu phân tích chi phí và phát triển nhận thức về chi phí;
- Tạo ra các cơ chế để các nhóm thảo luận, lập kế hoạch và để phá bỏ những rào cản;
- Phát triển mô hình phát triển nhân viên đối với mỗi thành viên và Ban quản trị;
- Hỗ trợ cho Ban lãnh đạo;
- Đổi mới và khuyến khích sự đổi mới; lưu tài liệu và thảo luận về các kết quả;
- Trân trọng những thành công cũng như thất bại.

Trên cơ sở 15 nguyên lý cơ bản của TQM trong GD được đề cập ở trên, có thể khẳng định TQM bao hàm ý nghĩa là mọi người trong trường đại học, dù ở cương vị, chức vụ nào, làm nhiệm vụ gì cũng đều là người quản lý nhiệm vụ của bản thân mình trong một quá trình cải tiến liên tục với mục đích tối cao là thỏa mãn các nhu cầu của "khách hàng" với chất lượng cao nhất. Hơn nữa, TQM quan tâm đến vấn đề xây dựng văn hóa chất lượng của nhà trường; đảm bảo việc giao tiếp, thông tin một cách rộng rãi; thay đổi văn hóa chất lượng thông qua làm việc của các nhóm.

3. Đặc thù của quá trình dạy học các môn chuyên ngành ở trường đại học ngoại ngữ

Môn chuyên ngành ở trường ĐHNH là môn học bằng ngoại ngữ, nhằm rèn luyện và phát triển các kĩ năng giao tiếp ngoại ngữ trong các tình huống giao tiếp xã hội và chuyên môn thông thường; cung cấp cho SV kiến thức về chính trị - xã hội, ngôn ngữ, văn hóa và văn học các nước; đồng thời đào tạo kiến thức chuyên môn sâu về phương pháp giảng dạy ngoại ngữ SV đang học (đối với hệ cử nhân sư phạm ngoại ngữ); biên - phiên dịch (đối với hệ cử nhân ngoại ngữ).

Quá trình dạy học các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN có đầy đủ các yếu tố và đảm bảo các bước của QTDH. Tuy nhiên, QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN có những yếu tố thuận lợi cho việc bước đầu áp dụng TQM với việc triển khai một số đặc trưng cơ bản của quản lý chất lượng tổng thể vào QTDH, cụ thể như sau:

- Trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN, SV có điều kiện được tiếp xúc với văn hóa của các quốc gia có ngoại ngữ mà họ đang theo học. Điều này góp phần hình thành văn hóa chất lượng trong SV, trong đó tất cả SV dù ở bất cứ vị trí nào, học bất kì môn học nào hay làm bất kì công việc gì cũng tự giác hoàn thành tốt công việc của bản thân, góp phần đảm bảo chất lượng QTDH của lớp, của trường;

- Do QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN cần có sự tương tác thường xuyên, liên tục không những giữa giảng viên với SV, mà còn giữa SV với SV nên làm việc theo nhóm - một trong những đặc trưng cơ bản của TQM nhằm góp phần thay đổi văn hóa chất lượng được áp dụng rộng rãi, thường xuyên trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN. Hơn nữa, đa phần sĩ số SV trong các lớp ở trường ĐHNN thường không quá 25 SV nên thuận lợi cho việc áp dụng hình thức làm việc theo nhóm;

- QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN được thực hiện thông qua hoạt động giao tiếp bằng tiếng nước ngoài. Phương pháp dạy học các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN là phương pháp thực hành giao tiếp, nghĩa là phải thông qua rèn luyện thực hành các kĩ xảo và kĩ năng giao tiếp mà chiếm lĩnh công cụ giao tiếp. Vì vậy, đảm bảo việc giao tiếp cũng như thông tin thông suốt, rộng rãi là yếu tố bắt buộc của QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN. Đây cũng là điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng TQM vào QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN.

4. Bước đầu áp dụng quản lý chất lượng tổng thể vào quá trình dạy học các môn chuyên ngành ở các trường ĐHNN

Từ những phân tích nêu trên, có thể nhận thấy các trường ĐHNN có thể bước đầu áp dụng TQM vào QTDH các môn chuyên ngành với việc triển khai các giải pháp cụ thể như sau:

4.1. Hình thành văn hóa chất lượng thông qua thực hiện quá trình dạy học các môn chuyên ngành

Đa số chúng ta đang hiểu chất lượng là phù hợp với mục tiêu, do đó, đối với đa số, văn hóa chất lượng được hình dung như việc tạo dựng môi trường bền vững để hình thành mục tiêu, công cụ và phương pháp nhằm thực hiện và đạt được mục tiêu đề ra. Và như vậy, để xây dựng được văn hóa chất lượng, GV và SV cần thay đổi phương thức giảng dạy và học tập để việc đạt được mục tiêu và phù hợp với mục tiêu trở

thành điểm đặc trưng của lớp học cũng như của nhà trường.

Trước tiên, để có thể hình thành văn hóa chất lượng trong cán bộ, GV, SV, nhà trường cần phổ biến rộng rãi, hướng dẫn kĩ lưỡng để mọi thành viên trong trường thấm nhuần các khái niệm chất lượng, văn hóa chất lượng để chất lượng trở thành nhu cầu thiết thực của tất cả mọi người và hành động của mỗi nhóm, mỗi cá nhân luôn vì chất lượng và hướng đến thỏa mãn nhu cầu của "khách hàng". Đạt được điều đó sẽ thu hút sự tham gia tích cực của tất cả thành viên trong trường, và chất lượng trở thành niềm tin, giá trị thúc đẩy mọi người hợp tác làm việc.

Trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN, kiến thức môn học được GV chuyển tải đến SV hoàn toàn bằng ngoại ngữ. Đồng thời, cách ứng xử trong các tình huống cụ thể trong lớp học bị ảnh hưởng bởi văn hóa của quốc gia có ngôn ngữ mà SV đang theo học. Điều này góp phần hình thành trong SV một cách có chọn lọc những nét văn hóa đặc trưng cũng như giúp SV thực sự tự giác, chủ động trong học tập, dần hình thành văn hóa chất lượng trong quá trình học tập của SV cũng như trong tập thể. Vì vậy, GV các trường ĐHNN cần quan tâm áp dụng các nét văn hóa của quốc gia có ngoại ngữ SV đang theo học để xử lý các tình huống sư phạm trong lớp học cũng như tạo điều kiện để SV thực hành. Bên cạnh đó, nhà trường cần phát động phong trào đổi mới phương pháp giảng dạy trong toàn thể GV với mục đích đạt hiệu quả cao nhất trong giảng dạy, hướng đến thỏa mãn nhu cầu của người học.

4.2. Áp dụng hình thức làm việc theo nhóm trong quá trình dạy học các môn chuyên ngành

Làm việc theo nhóm để giải quyết vấn đề có nhiều ưu điểm so với làm việc riêng rẽ. Làm việc theo nhóm ở bất kì tổ chức nào cũng đều là bộ phận căn bản của việc thực hiện TQM. Áp dụng hình thức nhóm làm việc trong triển khai công việc sẽ tạo cơ hội tiếp xúc, trao đổi, phá bỏ rào cản giữa các cá nhân, tăng cường và làm lành mạnh thông tin giữa các cá nhân trong nhóm và giữa các nhóm với nhau. Đồng thời, chất lượng của nhóm là vấn đề quan tâm của tất cả các thành viên. Vì vậy, mọi người sẽ suy nghĩ, hành động vì lợi ích của nhóm, hay nói cách khác, vì chất lượng hoạt động của cả nhóm. Điều này có nghĩa, hình thức làm việc theo nhóm góp phần thay đổi và hình thành văn hóa chất lượng. Vậy nên, trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN, các GV cần áp dụng hình thức nhóm làm việc. Việc áp dụng hình thức này trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN gặp thuận lợi hơn so với các chuyên ngành khác do đặc thù của QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN và sĩ số SV trong lớp.

Áp dụng hình thức làm việc theo nhóm trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN thể hiện ở chỗ các GV của khoa (bao gồm cả cán bộ quản lí có tham gia giảng dạy) được phân công làm việc trong cùng một nhóm để cùng giảng dạy một môn chuyên ngành, các SV trong lớp học được phân thành các nhóm làm việc để cùng học tập và thực hiện các bài tập môn học.

4.3. Áp dụng phương pháp dạy tự học trong quá trình dạy học các môn chuyên ngành

Trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN, GV sử dụng các hình thức tổ chức dạy học như: Thuyết giảng, thảo luận nhóm, mô phỏng, đóng vai, tự học có hướng dẫn và kiểm tra, đánh giá của GV, tùy theo nội dung dạy học và môn học GV giảng dạy. Ví dụ, đối với môn Nói, GV thường sử dụng hình thức tổ chức dạy học mô phỏng và thảo luận nhóm. Với các môn Văn học, Đất nước học, Giao thoa văn hóa, GV thường sử dụng thuyết giảng kết hợp với thảo luận nhóm. Tuy nhiên, hình thức tự học có hướng dẫn là hình thức tổ chức dạy học quan trọng đối với ngoại ngữ, bởi lẽ "Ngoại ngữ không dạy được. Ngoại ngữ chỉ học được mà thôi" (ngạn ngữ). Chính vì vậy, các GV ở trường ĐHNN cần áp dụng hình thức dạy SV tự học, trong đó GV đóng vai trò vừa là người thầy vừa là người hướng dẫn SV tiến hành các hoạt động học tập. Hình thức dạy tự học giúp SV chủ động, hứng thú trong việc tiếp thu kiến thức, đồng thời sự tương tác giữa GV và SV diễn ra thường xuyên, SV chủ động, mạnh dạn nêu ý kiến, quan điểm cá nhân; góp phần khắc phục lối truyền thụ một chiều cũng như tâm lí ngại nêu ý kiến, phản biện ý kiến GV. Nhờ vậy, chất lượng QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN được đảm bảo và nâng cao.

Mặt khác, do đặc thù các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN là giảng dạy bằng ngoại ngữ với giao tiếp là công cụ của QTDH, vì vậy, GV cần sử dụng tối đa và linh hoạt các phương tiện nghe nhìn phục vụ giảng dạy nhằm đạt hiệu quả cao nhất trong dạy học nói chung và trong việc áp dụng phương pháp dạy tự học nói riêng. Đồng thời, công tác biên soạn tài liệu học tập, phương thức kiểm tra, đánh giá, phương tiện phục vụ giảng dạy,... phải đồng nhất và phục vụ việc áp dụng phương pháp dạy tự học trong quá trình dạy học các môn chuyên ngành của GV các trường ĐHNN.

4.4. Thực hiện cải tiến quá trình dạy học các môn chuyên ngành nhằm thỏa mãn nhu cầu học tập của người học

Hoạt động cải tiến chất lượng QTDH tạo ra những động lực thúc đẩy chất lượng ngày càng tốt hơn. Hoạt động này cần được duy trì đều đặn, thường xuyên sau mỗi giờ học, bài học, học kì. Trong QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN, GV cần thực

hiện việc cải tiến nhằm thỏa mãn nhu cầu học tập của SV. Để có cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến và tiến hành cải tiến, GV cần triển khai hoạt động đánh giá cải tiến một cách đầy đủ, khoa học. Muốn vậy, trước tiên GV tiến hành thu thập tư liệu làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch đánh giá cải tiến. Sau mỗi bài giảng, GV ghi lại cảm tưởng của mình, một nhận xét ngắn gọn, một đánh giá,... làm tư liệu để có kế hoạch điều chỉnh, đánh giá cải tiến kĩ năng nghề nghiệp của bản thân. Những tư liệu làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch đánh giá cải tiến có thể là: Thông tin phản hồi từ phía SV về hoạt động dạy học; thông tin phản hồi từ các bài kiểm tra, đánh giá mà SV thực hiện trong quá trình học tập môn học; kết quả học tập môn học của SV; đánh giá của đồng nghiệp sau dự giờ; quan sát, đánh giá của chính GV; đánh giá của cán bộ quản lí tổ, trường.

Sau mỗi giai đoạn (khóa học, học kì, năm học), dựa trên kết quả phân tích dữ liệu thu thập được, GV tiến hành lập kế hoạch cải tiến hoạt động giảng dạy của bản thân. Đồng thời trên cơ sở kế hoạch cải tiến đã được xây dựng, GV tiến hành khắc phục những hạn chế trong việc thực hiện các bước của quy trình dạy học, cải tiến kĩ năng nghề nghiệp của bản thân nhằm nâng cao chất lượng QTDH các môn chuyên ngành, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

4.5. Đảm bảo việc giao tiếp, thông tin rộng rãi trong quá trình dạy học các môn chuyên ngành

Quản lí chất lượng tổng thể sẽ làm thay đổi đáng kể cách thức mà các tổ chức vận hành. Sự thay đổi này đòi hỏi việc truyền đạt thông tin trực tiếp và rõ ràng. Mỗi người cần biết vai trò của mình trong việc hiểu các quá trình và cải tiến hoạt động của mình cũng như công việc của các thành viên trong tổ chức. Trong QTDH các môn chuyên ngành ở các trường ĐHNN, GV cần dành nhiều thời gian để SV có cơ hội được thực hành giao tiếp, tránh tình trạng phần lớn thời gian của buổi học là màn độc thoại của GV.

GV cần áp dụng nhiều hình thức để có được thông tin của SV về hoạt động giảng dạy của GV cũng như những khó khăn SV gặp phải trong quá trình lĩnh hội kiến thức. Trước hết, GV cần thông tin rõ về môn học của SV thông qua đề cương môn học, giáo trình cùng với tài liệu tham khảo ngay trong buổi học đầu tiên. GV cần tiến hành lấy ý kiến phản hồi của SV sau mỗi bài học làm cơ sở cho việc cải tiến hoạt động giảng dạy, đồng thời có những phản hồi để SV được rõ. Bên cạnh đó, thông qua việc yêu cầu các nhóm báo cáo kết quả làm việc, GV sẽ có thêm thông tin về tình hình SV của lớp để có thể áp dụng những phương pháp, hình thức tổ chức dạy học phù hợp nhằm đem lại chất lượng QTDH cao nhất.

Trong quản lí QTDH các môn chuyên ngành ở trường ĐHNN bước đầu theo quản lí chất lượng tổng thể, việc thông tin về mức độ hoàn thành kế hoạch bài dạy của GV là hết sức cần thiết. Các trường ĐHNN có thể quy định phương thức để GV nhà trường thông tin về mức độ hoàn thành kế hoạch bài dạy của cá nhân như sử dụng biểu đồ, áp dụng phương pháp chấm cờ (quy định màu cờ tương ứng với mức độ hoàn thành kế hoạch bài dạy của GV),... Cách làm này sẽ giúp tất cả các thành viên trong trường theo dõi, biết rõ về tiến độ GV thực thi kế hoạch bài dạy; đồng thời phát hiện lỗi tập trung ở giai đoạn nào để có biện pháp khắc phục, cải tiến.

5. Kết luận

Quản lí chất lượng tổng thể là phương thức quản lí coi đáp ứng yêu cầu, thị hiếu khách hàng là mục tiêu hàng đầu, đồng thời xây dựng và phát triển nền văn hoá chất lượng trong tổ chức là yếu tố quyết định đối với mục tiêu nâng cao chất lượng sản phẩm. Bên cạnh đó, trong TQM thông tin được cam kết công bố rộng rãi và thực hiện thay đổi văn hóa chất lượng thông qua áp dụng phương thức làm việc theo nhóm. Những đặc thù của QTDH các môn chuyên ngành ở các trường ĐHNN phù hợp với những đặc trưng cơ bản của quản lí chất lượng tổng thể nên các trường ĐHNN có thể bước đầu áp dụng TQM vào QTDH các môn chuyên ngành nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng QTDH các môn chuyên ngành của nhà trường, đồng thời hướng đến

áp dụng TQM một cách toàn diện và triệt để trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vũ Quốc Bình, *Quản lí chất lượng toàn diện*, NXB ĐHQG Hà Nội, Hà Nội, 2003.
2. Bộ Giáo dục & Đào tạo, *Tài liệu Tập huấn Văn hóa chất lượng và vai trò, hoạt động của Trung tâm đảm bảo chất lượng trường đại học*, Hà Nội, 2009.
3. Mukhopadhyay, M., *Total management in education*, Tejeshwar Singh for Sage Publications India Pvt Ltd., 2005.
4. Nguyễn Đức Chính, *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB ĐHQG Hà Nội, Hà Nội, 2002.

SUMMARY

Total Quality Management (TQM) is the highest level of quality management and characterized by constant efforts to satisfy customers' demands; focus on building a quality culture of the organization; ensure widespread communication and information; change the quality culture by way of working in groups. Given the characteristics embedded in teaching process of specialized subjects in Vietnamese foreign language universities in favor of implementing some basic properties of TQM, it is suggested to take initial steps to apply TQM in teaching process of specialized subjects in foreign language universities.

TỔ CHỨC QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO... (Tiếp theo trang 15)

nghiệp, tâm lí chung của các nhà tuyển dụng - người sử dụng lao động - là, ưu tiên chọn những ứng viên ngoại hình ưa nhìn, năng động, hoạt bát, hát hay đàn giỏi, biết trang trí đẹp, có khả năng tổ chức sự kiện, nếu nghiệp vụ sư phạm có "hơi bị yếu" thì họ cũng chấp nhận, sẽ có biện pháp bồi dưỡng, khắc phục sau.

Vấn đề tưởng như đơn giản này luôn có ý nghĩa rất to lớn, vì nó liên quan đến công ăn việc làm của SV tốt nghiệp, và vì thế, liên quan đến trọng tâm công tác của các cơ sở đào tạo sư phạm nghệ thuật. Ở mức độ cao hơn, nhất là với ngành đào tạo sư phạm nghệ thuật, vấn đề ứng viên khi dự tuyển thể hiện kĩ năng chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm, hay thậm chí cả cách ăn mặc, ứng xử như thế nào để thành công, cũng đều cần phải có "nghệ thuật".

13/6/2012 của Thủ tướng Chính phủ).

2. *Luật Giáo dục đại học*, Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam, khóa XIII, kì họp thứ 3 thông qua ngày 18/6/2012.

3. *Trường Đại học Sư phạm Nghệ thuật Trung ương, 40 năm xây dựng và phát triển (1970-2010)*.

SUMMARY

In recent years, quite a number of student have received training specializing in pedagogy of arts education (i.e. music pedagogy and fine arts pedagogy) but found it hard to find jobs upon their graduation. There are many different ways to explain the causes leading to this scenario. According to the author, however, it is suggested to look directly into the process of training in pedagogy of arts education and then seek for all possible approaches for renovation and improvement with a view to increasing output performance. This is one of the pressing demands and responsibilities put forth for the education and training sector at the present.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Chiến lược Phát triển giáo dục 2011-2020*, (Ban hành kèm theo Quyết định số 711/QĐ-TTg ngày