

XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG NHÀ TRƯỜNG

TS. NGUYỄN TẤN HUNG
Trường ĐH Tài chính - Marketing

(Tiếp theo kì trước)

Văn hóa chất lượng (*quality culture*), theo các nhà nghiên cứu Harvey và Green, (1993), Nguyễn, (2004) được hiểu là sự tham gia rộng rãi của người học và người dạy trong các hoạt động có liên quan đến chất lượng. Văn hóa chất lượng "là sự hợp nhất/ vận dụng/áp dụng chất lượng vào toàn bộ các hoạt động của hệ thống/tổ chức nhằm tạo ra môi trường tích cực bên trong tổ chức và dẫn đến sự hài lòng của những người hưởng lợi từ tổ chức (sinh viên, phụ huynh, nhà tuyển dụng, chính phủ,...). Văn hóa chất lượng chỉ được hình thành, tồn tại và phát triển khi các nhà quản lí, lãnh đạo các cấp (Ban Giám hiệu, trưởng các phòng, ban, chủ nhiệm khoa,...) hiểu và thường xuyên quan tâm đến chất lượng, đề ra các kế hoạch và tiến hành các hoạt động đảm bảo chất lượng. Văn hóa chất lượng cũng bao hàm các quy trình và công cụ nhằm xây dựng hệ thống quản lí chất lượng mang nét đặc trưng riêng của tổ chức. Các quy trình và công cụ này chỉ thực sự có ý nghĩa khi gắn liền với các hoạt động trọng tâm của tổ chức.

Theo một số tác giả khác, văn hóa chất lượng được hiểu là có thể xây dựng một cách có chủ đích, có các mốc dừng để đánh giá, để thay đổi và tạo nên các giá trị mới trong xây dựng văn hóa chất lượng của nhà trường.

Từ các quan điểm trên, có thể nói văn hóa chất lượng của một cơ sở đào tạo được hiểu là: mọi thành viên (từ người học đến cán bộ quản lí), mọi tổ chức (từ phòng, ban, khoa đến các tổ chức đoàn thể) đều biết công việc của mình và của những người có liên quan thế nào là chất lượng và nhờ biết chủ động không ngừng nâng cao chất lượng công việc của mình và góp phần cùng những

người liên quan hành động theo (hướng tới) chất lượng, với mục đích tối cao là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng,...). Một văn hóa chất lượng là một nơi trong đó tất cả mọi người, không chỉ những người kiểm soát chất lượng, đều chịu trách nhiệm về chất lượng. Trong văn hóa chất lượng, kiểm tra sản phẩm đầu ra không phải là quan trọng mà cái cần được tập trung là đảm bảo rằng mọi thứ được thực hiện đúng ngay từ đầu.

Những hoạt động chủ yếu nhằm thực hiện công tác kiểm định chất lượng là thực hiện tự đánh giá của cơ sở đào tạo (đánh giá bên trong của các trường) và đánh giá ngoài (do Bộ Giáo dục và Đào tạo chủ trì thực hiện). Hiện nay, các cơ sở đào tạo đại học và trung cấp chuyên nghiệp đã và đang tiến hành công tác kiểm định chất lượng theo 10 tiêu chuẩn và 61 tiêu chí (do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007). Tuy nhiên, trên thực tế, nếu như chỉ hoàn thành báo cáo tự đánh giá và được đánh giá ngoài theo các tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể mà thiếu đi giá trị cốt lõi đó là - xây dựng văn hóa chất lượng trong nhà trường thì hiệu quả của công tác kiểm định chất lượng sẽ rất hạn chế. Hơn nữa, nếu từng thành viên trong nhà trường chưa thấu hiểu hết ý nghĩa, sự cần thiết của quy trình kiểm định, hay nói cách khác mỗi cá nhân chưa xác định rõ ràng, cụ thể trách nhiệm của mình đối với công việc, mức độ yêu cầu về "chất lượng" đối với công việc của mình, thì thực sự họ không thể xây dựng được kế hoạch làm việc hoặc làm thế nào để đạt được chất lượng.

Nhìn nhận trên thực tế hiện nay, hầu hết trong lộ trình xây dựng và phát triển, các trường đại học đều xây dựng được chiến lược phát triển: ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, trong đó nêu rõ các



mục tiêu cần đạt được, kế hoạch hành động và triển khai cụ thể công việc để đạt được mục tiêu chất lượng đã đề ra. Trên lí thuyết, khi ban hành chiến lược và triển khai thực hiện để đạt mục tiêu đề ra, đồng nghĩa là đã xây dựng được văn hóa chất lượng tại đơn vị. Nhưng trên thực tế, các đơn vị họp để triển khai kế hoạch chiến lược mới chỉ quán triệt đến cán bộ quản lí phòng, ban, khoa; còn những người trực tiếp thực hiện thì thường không nắm rõ (thậm chí là không biết đến) nên dễ rơi vào thế bị động, phải thực hiện ngay mà chưa có thời gian để tìm hiểu về ý nghĩa của chất lượng cần đạt đến. Cho nên dù đã hoàn thành báo cáo tự đánh giá, nhưng báo cáo vẫn không phản ánh được thực chất “đạt được mục tiêu đề ra” ở mức độ nào, không phản ánh được nguyên nhân dẫn đến việc không đạt chất lượng như mong muốn.

Do vậy, để hình thành và duy trì văn hóa chất lượng trong nhà trường - mục đích tối cao của công tác kiểm định chất lượng giáo dục, các trường cần lưu ý đến nguyên tắc vô cùng quan trọng là phải có sự tham gia của mọi thành viên, mọi tổ chức trong nhà trường. Khi từng thành viên trong đơn vị, tổ chức thấu hiểu ý nghĩa của việc cần đạt tới mục tiêu chất lượng và biết cần làm gì để đạt được mục tiêu mong muốn, cũng như tích cực tham gia đầy đủ vào quá trình xây dựng hệ thống quản lí chất lượng, mà mục tiêu là hướng tới khách hàng - *sản phẩm giáo dục đặc biệt*, thì chắc chắn kết quả đạt được sẽ như mong muốn.

Để tạo điều kiện cho mọi thành viên làm việc tự giác, tích cực có hiệu quả và sản phẩm có chất lượng, đòi hỏi các cấp quản lí nhà trường phải: (1) Tạo dựng được môi trường, cơ chế và điều kiện làm việc phù hợp thay vì kiểm soát họ (cán bộ quản lí các cấp tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, giảng viên, sinh viên, chứ không phải chỉ là lãnh đạo, kiểm tra họ); (2) Xây dựng các công cụ lao động và hệ thống cơ chế phù hợp; (3) Những thành quả lao động (dù lớn, nhỏ) phải được thừa nhận.

Để thực hiện được cơ chế và môi trường trên, đòi hỏi các cấp quản lí phải xác định được các yếu tố nền tảng của văn hóa nhà trường, đó là:

1. *Các yếu tố hữu hình*: kiến trúc trụ sở, văn phòng, khung cảnh trường học, cách bài trí lớp học, logo, khẩu hiệu, biểu tượng, đồng phục, nghi lễ,...

2. *Chất lượng ban lãnh đạo và nhân viên*: chất lượng ban lãnh đạo và các nhân viên chủ chốt đóng vai trò quan trọng nhất trong việc định hướng và quản lí các hoạt động nói chung và văn hóa nhà trường nói riêng.

3. *Các quy định về văn hóa*: nhà trường nào cũng có các yếu tố văn hóa một cách tự nhiên ở các mức độ khác nhau: điều lệ nhà trường, quy định, nội quy,... được ban hành bằng văn bản, phổ biến trong toàn trường để thực thi. Văn hóa nhà trường được thể hiện ở các phạm trù: đạo đức nhà giáo, giá trị theo đuổi, niềm tin, thái độ ứng xử, hành vi giao tiếp.

4. *Các quy ước chưa thành văn*: các quy ước này có ưu điểm là tế nhị và linh hoạt trong giao tiếp, nhưng tạo ra các khoảng cách nhất định (cụ thể là quan hệ ứng xử với cấp trên, dẫn đến những hạn chế, khó xử trong công việc).

5. *Sự tham gia của ban lãnh đạo và nhân viên*: lãnh đạo nhà trường, các phòng/khoa, bộ môn không tham gia dẫn dắt các hoạt động văn hóa tổ chức, không gương mẫu trong cả cuộc sống lẫn công việc, thì thật khó có thể duy trì và phát triển được các giá trị nền tảng của văn hóa nhà trường. Do vậy, cả hai phía phải cùng nhau quan tâm tới việc cải thiện tình hình chất lượng giáo dục của đơn vị mình; thực sự là hạt nhân tạo lập và duy trì bầu không khí chủ động, tìm tòi, sáng tạo một cách thường xuyên, liên tục nhiều hình thức hoạt động để nâng cao chất lượng công việc.

Cũng cần đặc biệt nhấn mạnh đến vai trò của phòng/bộ phận đảm bảo chất lượng trong nhà trường. Bộ phận này đóng vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình triển khai, tham gia giám sát xây dựng hệ thống quản lí chất lượng đào tạo và xây dựng văn hóa chất lượng trong nhà trường.

Để xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng trong nhà trường, theo chúng tôi, cần thực hiện tốt các giải pháp sau:

1/ Nâng cao nhận thức của cán bộ, giảng viên, nhân viên và sinh viên về chất lượng, đảm bảo chất lượng, quản lý chất lượng trong trường dần dần hình thành văn hóa chất lượng.

2/ Xây dựng, thường xuyên xem xét đánh giá và điều chỉnh mục tiêu chất lượng, các chính sách (các qui trình, thủ tục, văn bản, biểu mẫu,...) cho phù hợp với thực tế và đặc biệt là phù hợp với nguồn lực của nhà trường (cơ sở vật chất, tài chính, đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý giáo dục,...)

3/ Bồi dưỡng các kĩ năng, hoạt động chất lượng cho các thành viên trong nhà trường, đặc biệt chú trọng đến các thành viên mới (nhân viên, các cán bộ quản lý mới).

4/ Xây dựng hệ thống công cụ đánh giá về chất lượng giáo dục của trường.

Từ những phân tích, nhận định và đánh giá trên, có thể nói trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay, khi mà giáo dục đại học nước ta đang đứng trước nhiều sự cạnh tranh gay gắt, với các mô hình đào tạo liên kết, du học tại chỗ,... và trong quá trình thay đổi vươn lên để khẳng định chất lượng, cơ sở đào tạo nào xây dựng và duy trì được văn hóa chất lượng, sẽ có được thế mạnh về tiềm năng (vật chất, nguồn nhân lực,...) để khẳng định thương hiệu, uy tín của mình.

Văn hóa là sự thể hiện rõ nhất tinh thần dân tộc, bản sắc dân tộc, đồng thời cũng là nơi thể hiện ý thức và phương thức tiếp nhận những giá trị của các dân tộc khác theo tinh thần cùng tham dự và cùng chia sẻ. Để xây dựng văn hóa chất lượng, chúng ta cần thay đổi cách thức hoạt động. Khi có được văn hóa chất lượng, nhà trường sẽ đạt được những mục tiêu chất lượng mong muốn trên cơ sở phát huy nội lực của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Báo cáo sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học, các giải pháp nâng cao và đảm bảo chất lượng đào tạo* (báo cáo số 760/BC-BGDĐT ngày 29/10/2009).

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Báo cáo tổng kết năm học 2009-2010 và những nhiệm vụ trọng tâm năm học 2010-2011*.

3. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Phương hướng nhiệm vụ năm 2011 và những năm tiếp theo về công tác kiểm định chất lượng giáo dục*.

4. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Đề án Xây dựng và phát triển hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục đại học và trung cấp chuyên nghiệp*.

5. Nguyễn Kim Dung, *Văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học, Tài liệu hội thảo "Xây dựng và đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học nhằm hình thành văn hóa chất lượng của nhà trường"*, Nha Trang, tháng 10/2010.

6. Nguyễn Kim Dung, Huỳnh Xuân Nhựt, *Các khái niệm "chất lượng, văn hóa chất lượng, đánh giá, đảm bảo và kiểm định chất lượng trong giáo dục"* (nguồn <http://ceea.ier.edu.vn/danh-gia-kiem-dinh>).

7. *Đề cương bài giảng môn học Lí luận văn hóa và đường lối văn hóa của Đảng cộng sản Việt Nam*, NXB Lí luận chính trị, Hà Nội, 2007.

8. Bùi Thị Thu Hương, *Về văn hóa chất lượng khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đào tạo trong trường đại học theo cách tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể*, Tạp chí khoa học ĐHQGHN, Khoa học xã hội và nhân văn, 25 (2009), 33-38.

9. *Hồ Chí Minh, Toàn tập*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2000, tập, 3.

10. Trần Thu Thủy, Nguyễn Lương Lệ Chi, *Bạn biết gì về kiểm định chất lượng giáo dục đại học, Kì 2 - Văn hóa chất lượng* (nguồn [www. Spnttw, edu. vn](http://www.Spnttw.edu.vn)).

11. *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Thanh Hóa, 1998 (Minh Tân, Thanh Nghi, Xuân Lâm biên soạn).

SUMMARY

In the globalization and internationalization, when the Vietnamese higher education is facing stiff competition with twining, in-situ oversea study... and the self-improvement of the institutions, those with quality culture will be able to emphasize on their name and prestige.