

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

TS. NGUYỄN QUANG GIAO
Trường Đại học Đà Nẵng

1. Đặt vấn đề

Đối với các trường đại học (ĐH) và các cơ sở giáo dục (GD) đào tạo (ĐT) hiện nay, đảm bảo và nâng cao chất lượng ĐT là nhiệm vụ quan trọng nhất. Tuy nhiên, "chất lượng GD còn thấp so với yêu cầu phát triển của đất nước trong thời kì mới và so với trình độ của các nước có nền GD tiên tiến trong khu vực, trên thế giới" [1]. Một trong những nguyên nhân chính khiến cho chất lượng GDĐH ở nước ta còn thấp là do những yếu kém trong công tác quản lí (QL), trong đó có QL chất lượng. Việc áp dụng đảm bảo chất lượng trong GDĐH có ý nghĩa quan trọng và cần thiết để các trường ĐH ở Việt Nam luôn được đảm bảo và nâng cao chất lượng ĐT.

2. Đảm bảo chất lượng và đảm bảo chất lượng trong GDĐH

Đảm bảo chất lượng là một cấp độ của phương thức QL chất lượng. Đảm bảo chất lượng là cấp độ cao hơn kiểm soát chất lượng và thấp hơn QL chất lượng tổng thể [2]. Đánh giá, đảm bảo chất lượng, phòng chống sai phạm, đảm bảo không có phế phẩm là trách nhiệm của người lao động bằng cách tuân thủ các quy định, quy trình ngay từ đầu. Đảm bảo chất lượng là sự mở rộng phạm vi QL chất lượng cho tất cả người thừa hành. Vì vậy, đảm bảo chất lượng bao gồm cả kiểm soát chất lượng.

Trong các trường ĐH, đảm bảo chất lượng là quy trình đảm bảo các hoạt động thực tiễn, các nguyên tắc hay hành động đều hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng ĐT. Mục tiêu tổng quát là liên tục đẩy mạnh và cải tiến chất lượng chương trình ĐT, cách phân phối chương trình ĐT và trang thiết bị hỗ trợ... Trong GDĐH, đảm bảo chất lượng thực hiện đồng thời và liên tục các hoạt động chính bao gồm: Xác lập chuẩn; xây dựng các quy trình; xác định các tiêu chí đánh giá; vận hành, đo lường, đánh giá, thu thập và xử lí số liệu; cải tiến thực trạng theo chuẩn và nâng dần chuẩn chất lượng.

Xác lập chuẩn là hoạt động quan trọng đầu tiên của đảm bảo chất lượng trong GD nói chung và GDĐH nói riêng. Trong quá trình xác lập chuẩn chất lượng, các cơ sở GDĐT cần tránh tình trạng xây dựng các chuẩn mục chất lượng thấp, để đạt hoặc tuân thủ máy móc các tiêu chuẩn sẵn có chưa phù hợp với sứ mạng, mục tiêu, điều kiện thực tiễn của nhà trường.

Xây dựng các quy trình dựa trên việc xác định rõ các thành tố: Đầu vào, quá trình, đầu ra của quy trình. Trong đảm bảo chất lượng, quy trình là các bước thực hiện theo trình tự đối với từng nội dung QL. Trên cơ sở các chuẩn mục chất lượng đã xác lập, nhà trường xây dựng các quy trình nhằm đạt được các chuẩn mục. Đảm bảo chất lượng được thực hiện thông qua việc thực thi các quy trình đối với các lĩnh vực, nội dung

QL của nhà trường.

Xác định các tiêu chí đánh giá được sử dụng để đánh giá đầu vào, quá trình, đầu ra cũng như các bước trong quy trình. Nhà trường phải xây dựng các tiêu chí đánh giá cụ thể nhằm giúp các thành viên trong trường và các bên liên quan nhận biết quá trình thực hiện cũng như mức độ đạt được của các quy trình.

Vận hành, đo lường, đánh giá, thu thập và xử lí số liệu là hoạt động quan trọng bởi kết quả của hoạt động này là cơ sở để nhà trường thực hiện cải tiến chất lượng. Trên cơ sở đó, nhà trường thu thập các số liệu về chất lượng; tiến hành xử lí số liệu thường xuyên, liên tục để có những thông tin chính xác nhằm đánh giá thực trạng đảm bảo chất lượng và có cơ sở để xuất, áp dụng những biện pháp điều chỉnh hữu hiệu.

Cải tiến thực trạng theo chuẩn và nâng dần chuẩn chất lượng là nội dung quan trọng trong đảm bảo chất lượng GD nhằm nâng cao chất lượng ĐT. Dựa trên kết quả đo lường và đánh giá thực trạng, các thành viên của nhà trường xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng và cải tiến thực trạng theo chuẩn chất lượng đã xây dựng. Trong trường hợp các nội dung công việc đạt chuẩn chất lượng, nhà trường cần nâng dần chuẩn chất lượng lên cao hơn, góp phần nâng cao chất lượng ĐT của nhà trường.

Trong quá trình áp dụng đảm bảo chất lượng trong GDĐH, các cơ sở GDĐT cần tiếp cận từ đầu với "khách hàng" và nắm rõ các yêu cầu của họ đối với quá trình ĐT, sản phẩm ĐT, các dịch vụ hỗ trợ trong quá trình ĐT,... Việc xây dựng các quy trình hợp lí và các chuẩn mục đầu ra, sản phẩm ĐT có thể đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của "khách hàng". Trong GDĐH, "khách hàng" bao gồm khách hàng bên trong là giảng viên, sinh viên của trường, khách hàng bên ngoài là phụ huynh, doanh nghiệp và các tổ chức GD, xã hội. Do vậy, nhà trường cần thực hiện đồng thời đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài.

Chất lượng được hình thành trong suốt vòng đời của sản phẩm và cần được QL. Các thành viên của nhà trường phải quan tâm thực hiện nghiêm túc, tự giác và hoàn thành tốt công việc được giao với chất lượng cao nhất vì chất lượng chung của tập thể. Đảm bảo chất lượng trong GDĐH chỉ thành công khi từng người, từng tổ nhóm trong trường hiểu rõ, quan tâm và có trách nhiệm đối với chất lượng của nhà trường; phối hợp thực hiện công việc nhịp nhàng, thống nhất nhằm phục vụ tối đa nhu cầu của người học và thật sự vì người học. Các thành viên phải hiểu biết rõ và đầy đủ về sứ mạng, chức năng, nhiệm vụ của nhà trường cũng như trách nhiệm của bản thân để hoạt động đảm bảo chất lượng ở trường ĐH được thực hiện đầy



đủ, đạt hiệu quả cao, góp phần nâng cao chất lượng ĐT. Ngoài ra, trong quá trình áp dụng đảm bảo chất lượng, nhà trường cần chú trọng thực hiện đúng và đầy đủ công tác lưu trữ hồ sơ, minh chứng tất cả các hoạt động của nhà trường.

3. Áp dụng đảm bảo chất lượng trong GDĐH

3.1. Xây dựng các chuẩn chất lượng đối với tất cả các hoạt động của nhà trường

Để áp dụng thành công đảm bảo chất lượng trong QL nhà trường, các trường ĐH cần xây dựng chuẩn chất lượng đối với tất cả các lĩnh vực, tiểu lĩnh vực, các nội dung QL. Căn cứ bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường ĐH, bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình ĐT trong nước và quốc tế, trên cơ sở phân tích thực trạng của nhà trường và hướng đến thỏa mãn nhu cầu của “khách hàng”, các trường ĐH xây dựng chuẩn chất lượng cho tất cả nội dung công việc. Điều này thể hiện chuẩn chất lượng xây dựng vừa phù hợp với mục tiêu, thực trạng của nhà trường, phục vụ hoạt động tham gia kiểm định chất lượng cơ sở GD và chương trình ĐT cũng như nhu cầu của “khách hàng”. Trong quá trình thực hiện, đối với các nội dung công việc đã đạt và vượt các chuẩn mục chất lượng quy định, nhà trường tiếp tục nâng chuẩn chất lượng lên cao hơn. Như vậy, chất lượng của nhà trường luôn được cải tiến liên tục.

3.2. Xây dựng các quy trình thực hiện công việc của nhà trường

Nhà trường tiến hành xây dựng các quy trình thực hiện công việc đối với tất cả các lĩnh vực và nội dung công việc, áp dụng chu trình PDCA để xây dựng và đảm bảo đầu ra của quy trình đáp ứng các chuẩn chất lượng đã được xác lập. Các quy trình được xây dựng là các quy trình mở, tạo điều kiện để các nhà QL, cán bộ thực thi công việc tiến hành điều chỉnh, cải tiến quy trình. Các quy trình sau khi được xây dựng phải có sự đóng góp ý kiến của đội ngũ cán bộ QL, giảng viên, sinh viên và được hội đồng nghiệm thu trước khi áp dụng vào thực tiễn QL của nhà trường. Các bộ phận và cá nhân được phân công tiến hành xây dựng sổ tay hướng dẫn, các thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu của từng quy trình cụ thể.

3.3. Xây dựng các tiêu chí đánh giá quy trình thực hiện công việc

Các tiêu chí đánh giá đảm bảo đánh giá đầu vào, quá trình và đầu ra của quy trình, trong đó đánh giá từng bước và nội dung từng bước của quy trình. Việc xây dựng các tiêu chí đánh giá quy trình thực hiện công việc giúp lãnh đạo nhà trường thuận lợi trong việc phân công, chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá công việc của các bộ phận và cá nhân trong trường. Đối với giảng viên, sinh viên và các đơn vị, cá nhân trong và ngoài nhà trường để dàng giám sát công việc của nhà trường, góp phần xây dựng văn hóa chất lượng của đơn vị.

3.4. Áp dụng các quy trình thực hiện công việc trong nhà trường

Quy trình thực hiện các công việc của nhà trường có ý nghĩa trong việc nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc khi áp dụng cụ thể trong thực tiễn QL.

Thông qua việc áp dụng các quy trình, chất lượng và hiệu quả công việc sẽ luôn được đảm bảo và nâng cao do các quy trình được xây dựng bao gồm các bước nối tiếp nhau liên tục cho đến khi kết thúc sản phẩm. Nhà trường cần tổ chức tập huấn và thông báo công khai đến tất cả thành viên biết và thực hiện để các quy trình được áp dụng thành công.

3.5. Kiểm tra, giám sát, đo lường hiệu quả các quy trình thực hiện công việc

Trong quá trình áp dụng các quy trình thực hiện công việc, các trường ĐH cần thực hiện kiểm tra, giám sát, đo lường hiệu quả việc áp dụng các quy trình định kì và thường xuyên trên cơ sở đối sánh thực trạng với tiêu chí đánh giá. Nhà trường tiến hành đo lường, xử lí kết quả kiểm tra, giám sát, làm cơ sở để xây dựng kế hoạch cải tiến quy trình thực hiện và các tiêu chí đánh giá phù hợp. Bên cạnh đó, các trường ĐH hướng dẫn và yêu cầu các bộ phận, thành viên của nhà trường thực hiện báo cáo tự đánh giá kết quả áp dụng các quy trình trong thực hiện theo các minh chứng cụ thể.

3.6. Xây dựng kế hoạch cải tiến và thực hiện cải tiến chất lượng

Dựa trên cơ sở kết quả kiểm tra, giám sát và đánh giá thực trạng thực hiện các quy trình, nhà trường tiến hành xây dựng kế hoạch cải tiến đối với tất cả các nội dung công việc dựa trên chu trình PDCA. Trong quá trình xây dựng kế hoạch cải tiến của nhà trường cần có sự tham gia đóng góp ý kiến của các thành viên trong trường. Kế hoạch sau khi được xây dựng cần thông báo rộng rãi để tất cả các thành viên của nhà trường biết và thực hiện. Nhà trường nghiêm túc thực hiện cải tiến trên cơ sở kế hoạch đã được xây dựng. Bên cạnh đó, nhà trường cần thành lập đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng nhằm giúp lãnh đạo nhà trường theo dõi việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng cũng như là đầu mối triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong cũng như tham gia kiểm định chất lượng cơ sở GD và chương trình ĐT.

3.7. Thực hiện đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài nhà trường

Chất lượng ĐT của các trường ĐH hiện nay bên cạnh việc đạt chuẩn chất lượng của nhà trường lao động cần đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động trong xã hội. Các trường ĐH cần quan tâm, chú trọng thực hiện đồng thời hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài. Hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong nhà trường nhằm đảm bảo việc đáp ứng các yêu cầu về chuẩn chất lượng. Hoạt động đảm bảo chất lượng bên ngoài giúp nhà trường có thêm kênh thông tin đánh giá khách quan về thực trạng chất lượng của nhà trường. Thông qua việc thực hiện đồng thời hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài, chất lượng ĐT của nhà trường luôn được đảm bảo và phát triển bền vững, trong đó chất lượng sản phẩm ĐT luôn đạt chuẩn và đáp ứng nhu cầu xã hội.

(Xem tiếp trang 28)