

HÌNH THÀNH VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC: MÔ HÌNH TIẾN TRÌNH NHẬN THỨC CHẤT LƯỢNG

ThS. ĐỖ ĐÌNH THÁI
Trường Đại học Sài Gòn

1. Mở đầu

Chất lượng giáo dục đại học (GDĐH) trong xu thế khu vực hóa, toàn cầu hóa đang tạo động lực thúc đẩy các tổ chức đảm bảo chất lượng (ĐBCL) luôn luôn đổi mới, phát triển tích cực, định hướng chiến lược và xây dựng lộ trình ĐBCL phù hợp với tình hình phát triển chung của quốc gia, khu vực và quốc tế nhằm đổi mới và nâng cao chất lượng GDĐH. Ở bất kì giai đoạn nào, các trường ĐH đều phải nỗ lực tìm kiếm giải pháp xây dựng hệ thống ĐBCL phù hợp với bối cảnh bên trong, đáp ứng yêu cầu bên ngoài, hướng đến tăng cường và đồng thuận nhận thức chất lượng của các cá nhân và tập thể. Đây là vấn đề rất khó khăn không chỉ diễn ra trong trường ĐH mà còn trong các mạng lưới, tổ chức ĐBCL quốc gia, khu vực và quốc tế.

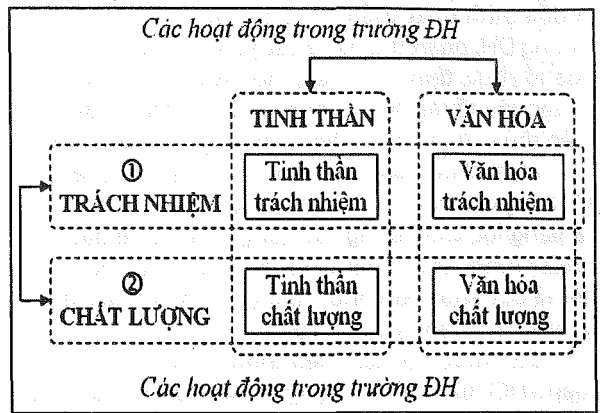
Công cụ và phương pháp quan trọng nhất trong việc hỗ trợ xây dựng hệ thống, khung năng lực/trình độ ĐBCL hiện nay đang được quan tâm là văn hóa chất lượng (VHCL). Nói đến VHCL trong trường ĐH là nói đến tư duy, nhận thức chất lượng của cá nhân và tập thể với mong muốn các hoạt động ĐBCL được triển khai nhằm hình thành các giá trị chất lượng, góp phần định hình VHCL, và khi được hình thành, VHCL sẽ đẩy mạnh hoạt động ĐBCL, gắn kết và thống nhất hoạt động ĐBCL và VHCL.

2. Trách nhiệm và chất lượng

Trong quá trình nghiên cứu sự hình thành và phát triển VHCL, chúng tôi nhận thấy hai giá trị: trách nhiệm và chất lượng (cốt lõi) trong các hoạt động của nhà trường là rất quan trọng, bởi vì nội hàm của 2 giá trị này đều thể hiện nhận thức và hành động trong mọi hoạt động. Trách nhiệm và chất lượng ở đây không chỉ là trách nhiệm cho giải trình mà cho mọi thành viên trong mọi hoạt động trong trường ĐH hướng đến hình thành VHCL.

Muốn phát triển bền vững, các hoạt động trong trường ĐH phải được nâng cao và cải tiến chất lượng liên tục, đáp ứng nhu cầu người sử dụng sản phẩm đào tạo, người thụ hưởng kết quả đào tạo và yêu cầu phát triển của xã hội (thể hiện tinh thần và văn hóa trong chất lượng). Muốn có được trách nhiệm

phải nhận thức rõ ràng những gì cần phải làm và làm như thế nào để có chất lượng (thể hiện tinh thần và văn hóa trong trách nhiệm). Hoặc có thể nói, muốn có chất lượng phải làm việc trách nhiệm và muốn có trách nhiệm phải thể hiện chất lượng trong quá trình làm việc (Thai, 2013).

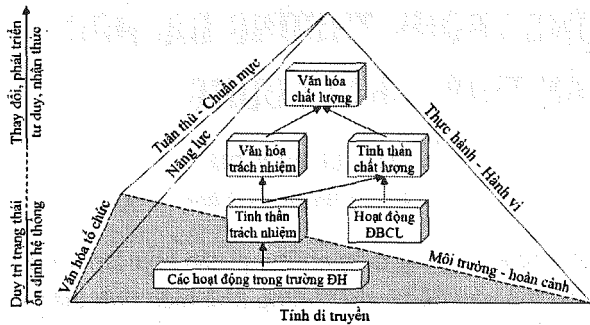


Hình 1. Hai giá trị cốt lõi trong quá trình hình thành và phát triển VHCL trong trường ĐH

Laszlo và Krippner (1997) cho rằng mô hình nhận thức như là hình ảnh tinh thần hoặc đại diện cho các cá nhân và tập thể trong môi trường và mối quan hệ của họ, nó liên quan không chỉ đến các khía cạnh thực chất của thái độ và hành vi mà còn đến các giá trị và thành phần của niềm tin định hình nhận thức con người.

3. Mô hình tiến trình nhận thức chất lượng

Dựa vào hai giá trị cốt lõi trên và mô hình mô tả tiến hóa nhận thức theo lý thuyết hệ thống của Laszlo và Krippner (1997) – một lý thuyết hệ thống tiến hóa liên quan đến sự biến đổi của xã hội theo thời gian và nơi chốn để các tổ chức có thể cơ cấu lại tổ chức, thiết lập lại thể chế năng động hơn, phù hợp hơn để đối phó với những biến động trong xã hội, chúng tôi xây dựng mô hình tiến trình nhận thức chất lượng của cá nhân và tập thể qua bốn giá trị tinh thần và văn hóa của trách nhiệm và chất lượng, bao gồm: tinh thần trách nhiệm (TTTN), văn hóa trách nhiệm (VHTN), tinh thần chất lượng (TTCL) và VHCL như Hình 2.



Hình 2. Mô hình tiến trình nhận thức chất lượng

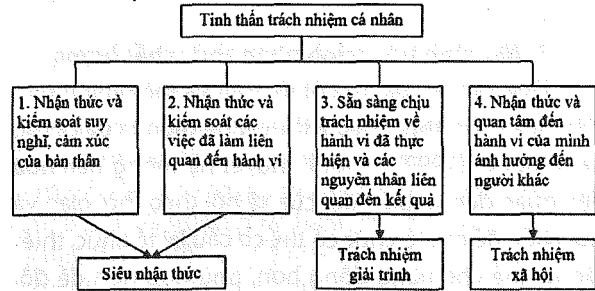
Mô hình mô tả tiến trình nhận thức chất lượng thể hiện một chuỗi nhận thức từ TTTN đến VHCL trong sự ảnh hưởng và tác động của các yếu tố bên trong và bên ngoài. Mô hình gồm hai phần: phần thứ nhất là tiến trình phát triển VHCL từ các hoạt động trong trường ĐH, phần thứ hai là các yếu tố ảnh hưởng (văn hóa tổ chức, tinh di truyền, môi trường - hoàn cảnh) và các yếu tố tác động (thực hành - hành vi, năng lực, tuân thủ - chuẩn mực) đến tiến trình phát triển VHCL.

Hình chóp của mô hình cho thấy, càng lên cao số lượng cá nhân, tập thể đạt được mức độ nhận thức và năng lực chất lượng cao càng ít, hoặc để đạt được VHCL đúng "thực chất" phải trải qua một quá trình dài và đầy khó khăn như leo một đỉnh núi cao, không phải ai cũng lên được đến đỉnh.

Để làm rõ nội hàm tiến trình hình thành và phát triển VHCL từ các hoạt động và hoạt động ĐBCL bên trong trường ĐH, sau đây chúng tôi làm rõ chuỗi nhận thức từ TTTN đến VHCL.

3.1. Tinh thần trách nhiệm và văn hóa trách nhiệm

Mergler (2007) định nghĩa TTTN cá nhân là khả năng nhận biết và kiểm soát suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của bản thân, sẵn sàng chịu trách nhiệm trước bản thân và xã hội về kết quả các công việc do mình thực hiện. Mergler đưa ra cấu trúc TTTN cá nhân gồm bốn thành phần như Hình 3.

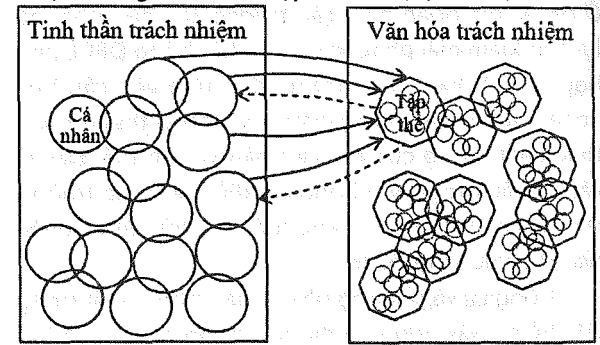


Hình 3. Bốn thành phần chính và ba thành phần phụ của TTTN cá nhân

Từ các thành phần của TTTN cá nhân, chúng ta có thể thấy rằng TTTN cá nhân rất quan trọng và là nền tảng để hình thành các loại hình văn hóa trong trường ĐH như văn hóa tổ chức, văn hóa đại học,

VHTN, VHCL,... Đặc biệt, TTTN là khởi đầu của VHTN và là công cụ vạn năng để tạo dựng VHCL (<http://www.vnu.edu.vn>). Mặc dù, mỗi loại hình văn hóa có các giá trị và nguyên tắc riêng, nhưng đều có mối quan hệ chặt chẽ với các loại hình văn hóa khác tạo nên một hệ thống văn hóa riêng biệt, đặc trưng trong môi trường ĐH và phù hợp với hệ thống giá trị của văn hóa xã hội.

Trước hết, TTTN của mỗi cá nhân cần được thể hiện qua các hoạt động trong trường ĐH để hình thành VHTN trong từng bộ phận, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ trên tinh thần nhận thức, kiểm soát và chịu trách nhiệm về những gì họ đã làm. Mỗi giá trị trách nhiệm (tác phong, quy trình làm việc, thực hiện nội quy, quy định của đơn vị, cơ quan,...) trong TTTN của mỗi cá nhân góp phần xây dựng giá trị trách nhiệm trong VHTN của tập thể, đơn vị lớn mạnh.



- Biểu thị mối quan hệ giữa các cá nhân
- Biểu thị mối quan hệ giữa các tập thể
- Tinh thần trách nhiệm của cá nhân là yếu tố hình thành các giá trị văn hóa trách nhiệm (văn hóa tập thể / cốt lõi)
- Văn hóa cốt lõi tác động đến giá trị chuẩn mực của cá nhân, tăng cường tinh thần trách nhiệm

Hình 4. Hình thành VHTN từ TTTN của các cá nhân

Hình 4 thể hiện TTTN cá nhân là nền tảng cho việc hình thành VHTN. Đối với mỗi cá nhân, ngoài việc chịu trách nhiệm về những gì đã làm, anh ta còn phải để ý xem hành vi của mình có ảnh hưởng/tác động đến người khác hoặc mối quan hệ trách nhiệm giữa các cá nhân trong một tập thể. Nghĩa là, mỗi cá nhân không chỉ chịu trách nhiệm về công việc của anh ta mà còn chịu trách nhiệm về những người có liên quan đến việc họ đã và đang làm. Chẳng hạn, kết quả công việc của họ là đầu vào quá trình công việc của người khác hoặc đang thực hiện công việc hiện tại cùng với những người khác (làm việc nhóm). Trên thực tế, hiện tượng này thường xuyên xảy ra ở những cá nhân trong các tổ chức kém phát triển, tư duy nhận thức thấp dẫn đến làm việc qua loa, hình thức, không suy nghĩ, không quan tâm đến những người có liên quan trong nhóm hoặc trong tiến trình công việc của họ vì

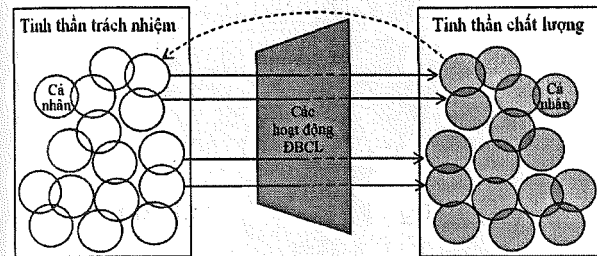
kết quả cuối cùng không phải do họ đảm nhiệm làm nảy sinh tình trạng đùn đẩy công việc, né tránh trách nhiệm.

Khi VHTN (văn hóa tập thể/cốt lõi) được hình thành, các giá trị trách nhiệm của VHTN tác động đến giá trị trách nhiệm, chuẩn mực của cá nhân và thúc đẩy nâng cao TTTN, nhất là những cá nhân mới được tuyển dụng hoặc mới được chuyển về làm việc trong một tập thể trách nhiệm.

Có thể nói, VHTN là trách nhiệm của tất cả các cá nhân trong tập thể đối với những việc bản thân và đơn vị thực hiện trước xã hội và phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và các giá trị trách nhiệm của tập thể trong trường ĐH.

3.2. Tinh thần trách nhiệm và tinh thần chất lượng

Đối với mỗi cá nhân có TTTN, các hoạt động ĐBCL được triển khai hiệu quả, đúng kế hoạch, phản ánh đúng thực trạng, hỗ trợ cải tiến, nâng cao chất lượng và mang lại kết quả tích cực sẽ tạo ra các giá trị chất lượng thấm thấu vào TTTN, từ đó TTCL được hình thành (hoặc đánh thức) trong mỗi cá nhân tham gia vào hoạt động ĐBCL, hay có thể nói, TTCL là tích hợp kết quả hoạt động ĐBCL hiệu quả vào TTTN. Khi TTCL được hình thành sẽ thúc đẩy nâng cao TTTN của mỗi cá nhân.



Hình 5. Hình thành (đánh thức) TTCL từ TTTN và hoạt động ĐBCL

Hoạt động ĐBCL bên trong gồm những hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá, đảm bảo, duy trì và nâng cao chất lượng các thủ tục và quy trình cụ thể của mọi hoạt động đang vận hành trong trường ĐH.

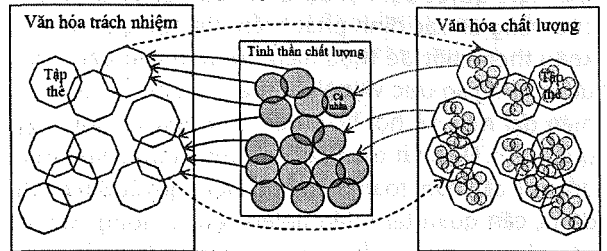
Về TTTN cá nhân liên quan đến chất lượng, John G.Miller nói rằng "hãy tạo ra các quyền lựa chọn tốt hơn trong lúc này bằng cách đặt ra các câu hỏi tốt hơn", "suy nghĩ sai lầm dẫn chúng ta đến nạn đổ lỗi, phàn nàn và trì hoãn, suy nghĩ đúng đắn dẫn chúng ta đến cuộc sống trọn vẹn, cảm giác tự hào và thành quả đạt được từ việc ra quyết định hiệu quả", "trách nhiệm cá nhân không phải làm thay đổi người khác mà tạo một sự khác biệt bằng cách thay đổi bản thân mình". Đối với một công việc, chúng ta bắt đầu với các câu hỏi "làm gì?" hoặc "làm như thế nào?" (không hỏi "tại sao làm?", "khi nào làm?" hoặc "ai làm?") và tập trung vào hành động và hành vi (không thiên về cá tính) (Scholz, 2010).

Vì vậy, có thể nói TTCL cá nhân là khả năng nhận

biết và tư duy chất lượng, có năng lực giải quyết vấn đề hiệu quả và sáng tạo với TTTN của bản thân đủ để tập thể công nhận kết quả các công việc đã thực hiện đạt chất lượng.

3.3. Văn hóa trách nhiệm và văn hóa chất lượng

TTCL được hình thành và tồn tại bên trong mỗi cá nhân trong một tập thể trách nhiệm (VHTN) tạo ra các giá trị chất lượng hình thành nên VHCL. Khi VHCL được hình thành, các giá trị chất lượng trong VHCL tác động đến giá trị chất lượng của cá nhân, thúc đẩy nâng cao TTCL, đặc biệt có tác động mạnh mẽ đến những cá nhân mới tuyển dụng hoặc mới chuyển về làm việc trong một tập thể chất lượng.



Hình 6. Hình thành VHCL từ VHTN và TTCL

Có thể nói, VHCL là ý thức, nhận thức và trách nhiệm của tất cả các cá nhân trong tập thể về chất lượng, phù hợp với sứ mạng, mục tiêu của trường ĐH và các giá trị chất lượng trong mỗi cá nhân (TTCL) và tập thể (VHCL) khi thực hiện bất kì công việc gì. Tức là làm bất cứ việc gì, mỗi cá nhân phải có ý thức và trách nhiệm về công việc mình làm và đặt chuẩn chất lượng phù hợp với sứ mạng và mục tiêu của trường ĐH trên các giá trị chất lượng của bản thân và tập thể.

3.4. Các yếu tố ảnh hưởng và tác động

Trong tiến trình nhận thức chất lượng, từ các hoạt động và hoạt động ĐBCL đến VHCL trong trường ĐH, các yếu tố ảnh hưởng (tính di truyền, văn hóa tổ chức, môi trường – hoàn cảnh) và tác động (năng lực, tuân thủ - chuẩn mực, thực hành - hành vi) hỗ trợ tích cực và xuyên suốt chuỗi nhận thức từ TTTN đến VHCL gồm:

- Văn hóa tổ chức: Hệ thống các giá trị chung (cốt lõi) đã tồn tại trong tổ chức / đơn vị (về vật chất và con người): những quy ước, điều lệ, biểu tượng, hành vi, thái độ;

- Tính di truyền: Khả năng nhạy bén, tinh xảo, khéo léo, lanh lợi, sở trường, hoạt ngôn, kĩ năng sống;

- Môi trường – Hoàn cảnh: Điều kiện làm việc, không gian, thời gian, không khí làm việc, khả năng thích ứng môi trường, hoàn cảnh;

- Thực hành – Hành vi: Những biểu hiện về trách nhiệm, chất lượng qua công việc, thể hiện tư chất, phong cách riêng;

- Năng lực: Năng lực chất lượng (kiến thức chất

(Xem tiếp trang 60)