

MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU MỐI QUAN HỆ GIỮA HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ SỰ HÌNH THÀNH VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC

ThS. ĐỖ ĐÌNH THÁI
Trường Đại học Sài Gòn

1. Đặt vấn đề

Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) bên trong là nền tảng để duy trì và nâng cao chất lượng trong một trường đại học và thường xuyên bị ảnh hưởng bởi những tác động bên trong lẫn bên ngoài tạo nên sự thay đổi liên tục nhằm thỏa mãn nhu cầu bên trong, đáp ứng yêu cầu bên ngoài, đảm bảo khách quan, minh bạch, đa chiều, toàn diện và được cập nhật liên tục. Bên cạnh đó, cần phải kết hợp xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL) trong trường đại học - một công cụ thúc đẩy hệ thống ĐBCL phát triển bền vững, hay nói cách khác VHCL là điều kiện đảm bảo đầy đủ cho một trường đại học cải tiến chất lượng liên tục và phát triển bền vững trong thời đại tri thức.

Tại Việt Nam, công tác ĐBCL được quan tâm từ năm 2000, đến năm 2006 VHCL mới được đề cập đến. Từ năm 2009, VHCL được biết đến rộng rãi qua các hội thảo, hội nghị, tập huấn. Hiện nay, các trường đại học bắt đầu quan tâm đến VHCL, từng bước hình thành và phát triển VHCL sau khi triển khai các hoạt động ĐBCL bên trong.

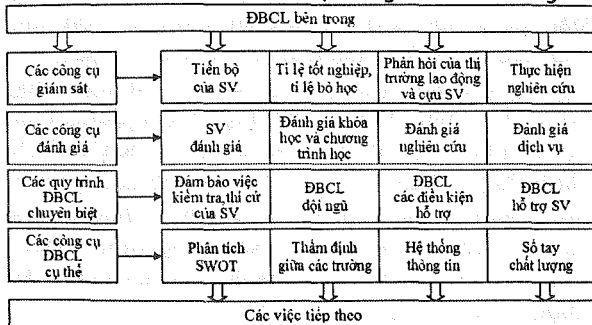
Vấn đề đặt ra là VHCL được hình thành từ những hoạt động nào của ĐBCL? Mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL thể hiện qua những đặc điểm và giá trị gì? Do đó, bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL trong trường đại học nhằm mục đích xác định cơ sở hình thành và phát triển của VHCL trong các trường đại học thông qua hoạt động ĐBCL và xác định các đặc điểm, giá trị VHCL trong mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL giữa các loại hình trường đại học.

2. Đảm bảo chất lượng

Hiện nay có rất nhiều quan niệm về ĐBCL ẩn chứa các nội hàm khác nhau như hệ thống ĐBCL, ĐBCL bên trong, ĐBCL bên ngoài, VHCL,... hoặc sự kết hợp giữa các nội hàm trên. Trong bài viết này, tác giả xem xét hệ thống ĐBCL bên trong trường đại học, đặc biệt tập trung vào các hoạt động ĐBCL bên trong.

ĐBCL bên trong theo AUN¹ (2011) bao gồm các hoạt động ĐBCL (cơ chế, biện pháp) trong trường đại học như hình 1.

Hình 1: Mô hình ĐBCL cho hệ thống ĐBCL bên trong



Bên cạnh đó, Phạm Xuân Thanh (2011) đưa ra hệ thống ĐBCL bên trong của nhà trường Việt Nam cơ bản dựa trên sự kết hợp của mô hình của Châu Âu, AUN, APQN² và phù hợp với bộ tiêu chuẩn 65³ gồm các chủ trương của nhà trường, kế hoạch cải tiến chất lượng giáo dục, một đơn vị chuyên trách về ĐBCL, các hoạt động và sự phối hợp giữa các đơn vị bên trong nhà trường; cơ chế phê duyệt, giám sát và định kỳ rà soát đánh giá các chương trình đào tạo; chiến lược liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục, ĐBCL đội ngũ giảng dạy; công khai các thông tin về giảng dạy, chương trình và kết quả giáo dục - đào tạo.

Trong hệ thống ĐBCL của một trường đại học, hoạt động ĐBCL bên trong được xây dựng và triển khai thực hiện dựa trên sứ mệnh của nhà trường và theo khuôn khổ bộ chuẩn kiểm định chất lượng quốc gia phù hợp với bối cảnh và điều kiện hiện tại của trường. Ngoài ra, các trường đại học còn chịu tác động của các cơ quan ĐBCL bên ngoài hoặc ĐBCL theo tiêu chuẩn khu vực, quốc tế nhưng vẫn ĐBCL theo tiêu chuẩn quốc gia để đạt mục tiêu hướng đến tổ chức giáo dục đạt chuẩn quốc tế phục vụ đa dạng loại hình đào tạo, nâng cao thứ hạng, trao đổi học thuật, giao lưu văn hóa, trao đổi sinh viên,...

Mục tiêu của bài viết nghiên cứu về các hoạt động ĐBCL trong trường đại học. Vì vậy, tác giả đưa ra khái niệm về hoạt động ĐBCL phù hợp với bối cảnh nghiên cứu như sau: Hoạt động đảm bảo chất lượng

2. APQN (Asia-Pacific Quality Network): Mạng lưới chất lượng Châu Á - Thái Bình Dương.
3. Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 của Bộ Giáo dục & Đào tạo gồm 10 tiêu chuẩn (61 tiêu chí).

1. AUN (Asean University Network): Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á.

gồm các cơ chế và biện pháp giám sát, kiểm tra, đánh giá, duy trì, đảm bảo, nâng cao chất lượng và trách nhiệm giải trình các thủ tục và quy trình cụ thể của mọi hoạt động đang vận hành trong cơ sở giáo dục.

3. Văn hóa chất lượng

Cho tới thời điểm hiện nay, có rất nhiều định nghĩa, khái niệm về văn hóa phụ thuộc vào quan điểm, tư duy, môi trường sống, cộng đồng xã hội của mỗi tác giả và sự phát triển của nhân loại trong từng thời kì khác nhau.

“Vi lẽ sinh tồn cũng như mục đích của cuộc sống, loài người mới sáng tạo và phát minh ra ngôn ngữ, chữ viết, đạo đức, pháp luật, khoa học, tôn giáo, văn học, nghệ thuật, những công cụ cho sinh hoạt hằng ngày về ăn, mặc, ở và các phương thức sử dụng. Toàn bộ sáng tạo và phát minh đó tức là văn hóa” (Hồ Chí Minh, 1995). “Văn hóa là một phức thể bao gồm tri thức, niềm tin, nghệ thuật, đạo đức, luật pháp, phong tục tập quán và toàn bộ các khả năng và thói quen khác mà con người – một thành viên của xã hội đạt được” (Tylor, 1871).

Theo Trần Ngọc Thêm (2013), Hồ Chí Minh và Tylor định nghĩa văn hóa theo loại miêu tả liệt kê các thành tố của văn hóa như: tri thức, tín ngưỡng, nghệ thuật, đạo đức, luật pháp, tập quán, ngôn ngữ, chữ viết, khoa học, kĩ thuật, tôn giáo, văn học, nghệ thuật... Tuy nhiên, tùy theo mục tiêu nghiên cứu, chúng ta có thể xác định các thành tố phù hợp với loại văn hóa chúng ta đang nghiên cứu. Vì vậy, các thành tố văn hóa nghiên cứu phải là nền tảng cho việc hình thành VHCL.

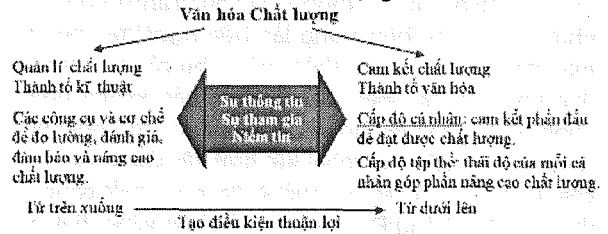
Trong văn hóa xã hội nói chung, có nhiều loại hình văn hóa, điển hình là văn hóa tổ chức, văn hóa đại diện cho một nhóm người hoặc một tổ chức. Về cơ bản, văn hóa tổ chức chứa đựng các giá trị văn hóa cơ bản của văn hóa xã hội và tùy theo đặc điểm, tính chất của tổ chức, các giá trị văn hóa riêng được hình thành và phát triển tạo nên sự khác biệt giữa các tổ chức. Văn hóa tổ chức theo Schein (1984) là loại quy ước cơ bản do một nhóm người nghĩ ra, phát hiện hay xây dựng để giải quyết những vấn đề về sự thích ứng với bên ngoài và sự hòa nhập bên trong. Những quy ước này phải được coi là có hiệu lực và là chuẩn mực để các thành viên mới của tổ chức thấm nhuần và tuân thủ. Hofstede (1991) cho rằng văn hóa tổ chức là một tập hợp các chuẩn mực, các giá trị, niềm tin và hành vi ứng xử của một tổ chức tạo nên sự khác biệt của các thành viên của tổ chức này với các thành viên của tổ chức khác.

VHCL được nhắc đến như một công cụ giúp hoàn thiện, chuẩn mực chất lượng trong tổ chức, là một thành tố văn hóa thúc đẩy sự phát triển của tổ chức về chất lượng trong các mặt hoạt động và có mối quan hệ chặt chẽ, có hệ thống với các thành tố văn

hóa khác trong tổ chức. VHCL là một hệ thống các giá trị của tổ chức để tạo ra môi trường thuận lợi cho việc thiết lập và liên tục cải tiến chất lượng (Admed, 2008), là mọi thành viên (từ người học đến cán bộ quản lí), mọi tổ chức (từ các phòng ban đến các tổ chức đoàn thể) đều biết công việc của mình thế nào là có chất lượng và đều làm theo yêu cầu chất lượng ấy (Lê Đức Ngọc, 2008).

Theo Hiệp hội các trường đại học Châu Âu (EUA, 2006), VHCL gồm 2 thành tố như hình 2. Trong đó, các giá trị VHCL mong muốn đạt được từ 2 thành tố gồm sự thông tin, sự tham gia và niềm tin.

Hình 2: Quản lí chất lượng và VHCL



Tóm lại, VHCL là một tiểu văn hóa trong văn hóa tổ chức hay nói cách khác VHCL bổ sung một số giá trị chất lượng vào văn hóa tổ chức để tạo thêm sức mạnh và hỗ trợ văn hóa tổ chức hoàn thành sứ mệnh và mục tiêu của tổ chức. Có thể hiểu VHCL là ý thức, nhận thức và trách nhiệm của tất cả mọi người trong tổ chức về chất lượng phù hợp với chiến lược và mục tiêu chung khi thực hiện bất kì công việc gì, tức là làm bất cứ việc gì, bản thân cũng phải có ý thức và trách nhiệm về công việc mình làm và đặt chất lượng phù hợp với sứ mạng và mục tiêu lên hàng đầu. Cuối cùng, sự hình thành hoặc thay đổi một nền văn hóa trong một tổ chức bao giờ cũng phải dựa trên nền tảng văn hóa đã tồn tại bên trong tổ chức đó. Vì vậy, bước đầu văn hóa tổ chức định hình một số giá trị để xây dựng VHCL.

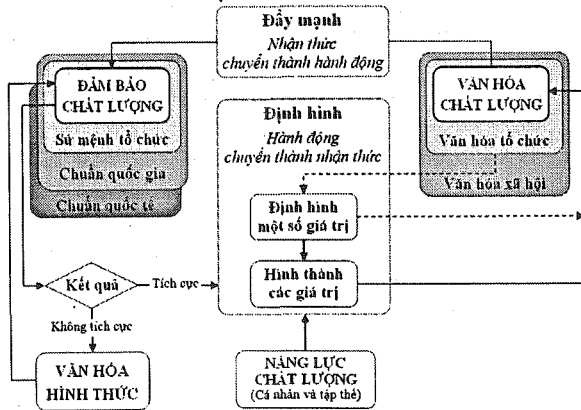
4. Mối quan hệ giữa đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng

Về mối quan hệ giữa ĐBCL và VHCL, một số tác giả nhận định ĐBCL là một vấn đề của nhận thức và cam kết mà người ta gọi là VHCL (Viăsceanu và các tác giả khác, 2007), vai trò của đơn vị ĐBCL là tư vấn, triển khai và giám sát trong việc xây dựng VHCL (Lê Đức Ngọc, 2008), VHCL là một nhân tố quan trọng trong ĐBCL giáo dục đại học (Farcas và Moica, 2009), VHCL là sự phát triển và sự phù hợp với các quy trình ĐBCL bên trong (Harvey, 2009), hình thành VHCL và hệ thống chất lượng của các cơ sở giáo dục thông qua quá trình đánh giá bên trong (Trần Khánh Đức, 2009). Các quy trình ĐBCL đều phải xây dựng VHCL để nâng cao chất lượng các hoạt động trong cơ sở giáo dục (Batool và Qureshi, 2010), hoạt động ĐBCL và xây dựng kế hoạch hình thành VHCL rất quan trọng và

gắn liền với chuỗi trách nhiệm rõ ràng, minh bạch ở tất cả các cấp (Sursock, 2011), mối quan hệ giữa VBCL và cơ cấu ĐBCL bên trong là mối quan hệ hữu cơ và phụ thuộc lẫn nhau (Vũ Thị Phương Anh, 2012) đã tạo nên mối quan hệ chặt chẽ giữa ĐBCL và VHCL.

Từ sự phân biệt khái niệm ĐBCL và VHCL như các quy trình ĐBCL là một cái gì đó hữu hình và có thể quản lí bằng các quyết định của cơ sở giáo dục, trong khi văn hóa của VHCL là chia sẻ các giá trị, niềm tin, kì vọng và cam kết (Ehlers, 2009), ĐBCL như một thành phần của VHCL (Loukkoja và Zhang, 2010) và của các tác giả nêu trên, bài viết xem xét ĐBCL và VHCL là hai thể hiện: ĐBCL thể hiện hành động, VHCL thể hiện nhận thức và có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Vì vậy, ĐBCL là một thành phần trong VHCL (từ hành động chuyển thành nhận thức) và VHCL là một thành phần trong ĐBCL (từ nhận thức chuyển thành hành động) được mô tả trong mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL ở hình 3, trong đó yếu tố năng lực chất lượng của cá nhân và tập thể quyết định sự thành công của quá trình chuyển hành động thành nhận thức hoặc có thể xem VHCL là thể hiện của năng lực chất lượng nguồn nhân lực (năng lực chất lượng của mọi cá nhân và tập thể trong trường đại học), nghĩa là, khi năng lực chất lượng nguồn nhân lực trong trường đại học đủ lớn, chúng ta có được VHCL.

Hình 3: Mối quan hệ tương hỗ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL



Năng lực chất lượng gồm các kiến thức và kĩ năng về chất lượng của cá nhân và tập thể trong tổ chức. Do vậy, để hình thành VHCL từ các cơ chế, biện pháp ĐBCL, yếu tố năng lực chất lượng rất quan trọng trong quá trình chuyển hành động (cơ chế, biện pháp ĐBCL) thành nhận thức (các giá trị chất lượng tạo nên VHCL). Năm 2007, Ehlers đã xây dựng khung năng lực chất lượng gồm 4 mức độ nhận thức đối với quá trình nâng cao chất lượng giáo dục gồm kiến thức chất lượng (hiểu biết) – năng lực tiếp nhận và chọn lọc thông tin, kinh nghiệm chất lượng (ứng dụng) – năng lực thích ứng thực tiễn, đổi mới chất lượng (thay đổi) – năng lực sáng tạo trong đổi mới và phân tích

chất lượng (đánh giá) – năng lực định giá tình huống.

Yếu tố năng lực chất lượng thúc đẩy quá trình xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCL, đặc biệt là các hoạt động ĐBCL bên trong. Khung năng lực chất lượng của Ehler thể hiện 4 giá trị chất lượng từ mức độ nhận thức thấp nhất (hiểu biết) đến mức độ nhận thức cao nhất (đánh giá) của cá nhân/tập thể về chất lượng, một quá trình nhận thức và tích lũy lâu dài từ nhiều nguồn kiến thức, kĩ năng, thái độ, kinh nghiệm và khả năng sáng tạo khác nhau để nâng cao năng lực chất lượng. Ngoài ra, khung năng lực này còn là thang đo mức độ nhận thức chất lượng của cá nhân/tập thể.

5. Mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa hoạt động đảm bảo chất lượng và sự hình thành văn hóa chất lượng trong trường đại học

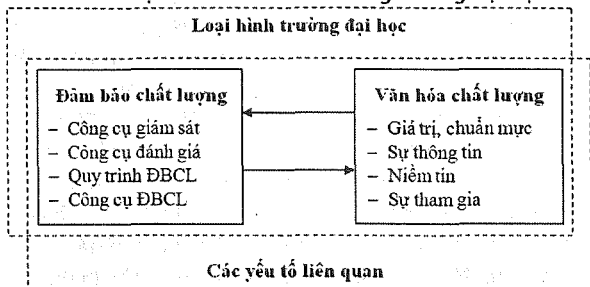
Đối với hệ thống ĐBCL bên trong, hoạt động ĐBCL đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình hình thành VHCL bởi vì nó đòi hỏi sự tham gia của tất cả mọi người tùy thuộc năng lực chất lượng ứng với công việc cụ thể trong tổ chức.

Bài viết xem xét các hoạt động ĐBCL trong trường đại học gồm các hoạt động (cơ chế, biện pháp) giám sát, đánh giá, quy trình ĐBCL và công cụ ĐBCL dựa trên mô hình AUN-QA cho hệ thống ĐBCL bên trong và sự hình thành VHCL qua các giá trị VHCL gồm sự thông tin, niềm tin và sự tham gia dựa trên mô hình quản lí chất lượng và VHCL của Châu Âu kết hợp với mô hình ĐBCL bên trong trường đại học Việt Nam. Qua đó, đề xuất mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL trong trường đại học (hình 4 trang 26)) nhằm tìm ra các giá trị hình thành VHCL trong trường đại học. Tác giả chọn mô hình AUN-QA, mô hình quản lí chất lượng và VHCL của Châu Âu, Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường đại học (Bộ tiêu chuẩn 65) và một số thông tư, quyết định của Bộ Giáo dục và Đào tạo làm cơ sở để nghiên cứu do một số lí do sau:

- Thể hiện rõ nét hoạt động (cơ chế, biện pháp) ĐBCL bên trong;
- Phù hợp với tình hình tiếp cận hoạt động ĐBCL trong các trường đại học Việt Nam;
- Các hoạt động ĐBCL bên trong các trường đại học Việt Nam được triển khai sát với mô hình AUN-QA;
- Mô hình AUN-QA là mô hình ĐBCL khu vực Đông Nam Á, trong đó có Việt Nam. Hiện nay, các trường đại học đang phấn đấu để đạt được chuẩn chất lượng khu vực, cụ thể một số trường đại học đã đạt chuẩn chất lượng chương trình và một số trường đang thực hiện tự đánh giá chương trình theo chuẩn AUN-QA.

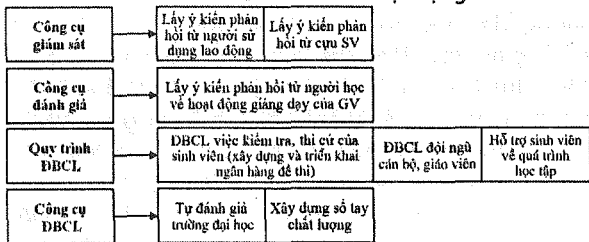
- Các giá trị VHCL từ mô hình quản lí chất lượng và VHCL của Châu Âu có thể áp dụng nghiên cứu ở tất cả các loại hình trường đại học tùy theo mức độ nhận thức của từng trường.

Hình 4: Mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL trong trường đại học

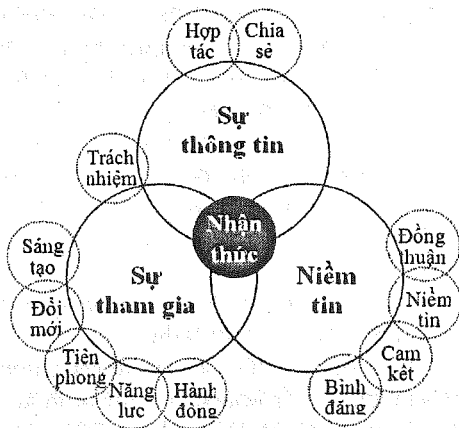


Mô hình ở hình 4 cho thấy các yếu tố liên quan ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa hoạt động ĐBCL và sự hình thành VHCL. Trong đó, các thành tố ĐBCL và hoạt động ĐBCL mô tả ở hình 5 và các thành tố VHCL và các giá trị VHCL mô tả ở hình 6. Các yếu tố liên quan bao gồm: văn hóa tổ chức, tính di truyền, môi trường – hoàn cảnh, tuân thủ – chuẩn mực, năng lực và thực hành – hành vi.

Hình 5: Các thành tố ĐBCL và hoạt động ĐBCL



Hình 6: Các thành tố VHCL và giá trị VHCL



Các cơ chế, biện pháp được đề xuất nghiên cứu nói trên phù hợp với văn bản, chính sách, quy định và khuyến khích của Bộ Giáo dục và Đào tạo, đang triển khai tại các trường đại học trong cả nước không phân biệt trường đại học công lập hay trường đại học tư thục.

6. Kết luận

ĐBCL và VHCL là hai mặt biểu hiện chất lượng cùng hướng về mục tiêu chung trong trường đại học, hai quá trình này cần được tiến hành song song, đồng

bộ và nỗ lực lồng ghép các hoạt động ĐBCL vào trong các hoạt động của nhà trường. Qua một thời gian triển khai các hoạt động ĐBCL bên trong, phải nghiên cứu, khảo sát mức độ nhận thức của mọi người trong trường đại học thông qua các hoạt động ĐBCL. Mô hình đề xuất với mong muốn hỗ trợ các trường đại học xác định được những hoạt động ĐBCL có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức của mọi người và hình thành được các giá trị chất lượng của cá nhân và tập thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Đức Ngọc (2008), *Xây dựng văn hóa chất lượng: Tạo nội lực cho cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng*, Trung tâm Kiểm định Đo lường và Đánh giá chất lượng giáo dục (CAMEEQ), Hà Nội.
2. Phạm Xuân Thanh (2011), *Hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: Thực tiễn ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, Báo cáo hội thảo - tập huấn Chỉ số thực hiện đảm bảo chất lượng giáo dục đại học và tăng cường năng lực cho hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục của nhà trường, 14-16/10/2011, Cần Thơ.
3. Asean University Network (2011), *Asean University Network Quality Assurance: Guide to AUN Actual Quality Assessment at Programme Level*, Asean University Network, Thailand.
4. Ehlers, U. D (2009), *Understanding quality culture*, Quality in Higher Education, (17), pp. 343-363.
5. European University Association (2006), *Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach*, Report on the three rounds of the quality culture project 2002 – 2006, EUA Publications 2006.
6. Lanarès, J. 2009, *Tracking the development of a Quality Culture: Is the discourse translated into action?*, University of Lausanne.
7. Loukkola, T. and Zhang T. (2010), *Examining Quality Culture: Part I – Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions*, EUA Publications 2010, European University Association.

SUMMARY

Quality culture is a tool for promoting internal quality assurance system in sustainable development, satisfying internal need and meeting external requirement, capable of integration in an era of quality, adequate for universities to keep quality improvement and sustainable development. Therefore, construction of internal quality assurance system and university quality culture must be carried out in parallel, synchronously towards common goals. The author proposed a model to research relationship between quality assurance activities and the establishment of university quality culture in order to determine the basis of the formation and development of quality culture through quality assurance activities.