

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

ThS. TRẦN THỊ THANH PHƯƠNG
 Trưởng Đại học Điện lực

1. Đặt vấn đề

Giáo dục (GD) ở bất kì thời đại và quốc gia nào cũng có vị trí quan trọng số một trong sự phát triển của xã hội. Trong bối cảnh chung của thế giới và đất nước, GD Việt nam đang đứng trước những xu thế mới và những thách thức mới. Xu thế của GD trong thế kỉ 21 được thể hiện rất rõ nét và sôi động: sự toàn cầu hóa, công nghệ cao, đặc biệt công nghệ thông tin, kinh tế tri thức, xã hội thông tin, xã hội học tập... Những xu thế mới này đặt ra những vận hội và thách thức mới cho nền GD nước ta nói chung và GD đại học nói riêng, đòi hỏi phải đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao, có thể thích nghi tốt và đáp ứng được nhu cầu thị trường lao động thời hội nhập. Quản lý nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực là một vấn đề thời sự được nhiều nhà khoa học, nhà quản lí GD, Đảng và Nhà nước ta quan tâm và là đòi hỏi cấp thiết hiện nay. Trong đó, quản lí chất lượng tổng thể là một trong những phương pháp quản lí được nhiều cơ sở GD tiếp cận và áp dụng hiện nay.

2. Khái niệm

Thuật ngữ "Quản lí chất lượng tổng thể" (Total Quality Management - TQM) đã được tiến sĩ A.V. Faygenbaum đưa ra từ đầu những năm 50 của thế kỉ trước, khi ông đang làm việc tại hãng General Electric. Trong thập niên 80 - 90, một phương diện mới về quản lí và kiểm soát chất lượng bắt đầu phát triển, khái niệm TQM được biết đến. Từ đó đến nay, TQM luôn luôn được các nhà nghiên cứu về khoa học quản lí, trong đó có các nhà nghiên cứu về khoa học quản lí GD bàn đến. Đã có nhiều tác giả đưa ra các định nghĩa khác nhau về TQM.

Năm 1994, Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) đã đưa ra định nghĩa về TQM: "TQM là một phương pháp quản lí của một tổ chức, tập trung về chất lượng, dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên của mình và nhằm đến thành công lâu dài thông qua sự hài lòng của khách hàng, và lợi ích cho tất cả thành viên của tổ chức và cho xã hội." (ISO 8402:1994) [5].

Có rất nhiều định nghĩa về TQM, nhưng một định nghĩa điển hình về TQM bao gồm các cách diễn đạt như sau: chất lượng định hướng/nhấn mạnh khách hàng; vai trò lãnh đạo trong công ty; sự liên quan, tham gia của mọi cấp, mọi bộ phận, nhân viên/nhân sự; liên tục cải tiến chất lượng; tính nhất thể/sự hợp nhất, hệ thống của quản lí chất lượng

trong một tổ chức; sử dụng các phương pháp tư duy khoa học như kĩ thuật thống kê, vừa đúng lúc,...

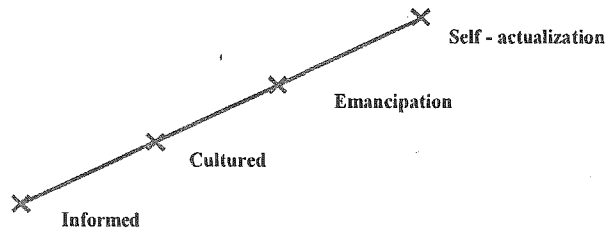
TQM có những ưu điểm, đồng thời cũng có những nhược điểm. Tuy nhiên, đến thời điểm này, xu hướng trong đổi mới quản lí nói chung, quản lí GD nói riêng là nghiên cứu vận dụng quy trình quản lí TQM vào quản lí cơ sở.

3. Chất lượng trong giáo dục đại học

GD là một hoạt động hướng đích rõ rệt. Do vậy, chất lượng GD đều hướng tới các mục đích sau:

- Sự xuất sắc trong GD (Petes and Waterman, 1982);
- Giá trị gia tăng trong GD (Feigenbaum, 1983);
- Trùng khớp kết quả đầu ra của GD với các mục tiêu; yêu cầu đã hoạch định (Crosby, 1979, Gilmore 1974);
- Không có sai sót trong quá trình GD (Crosby 1979);
- Đáp ứng hoặc một quá trình kì vọng của khách hàng trong GD (Parasuraman 1985).

Theo bảng phân loại trình độ GD (Taxonomy of educatedness) - Mukhopadhyay (2006) - Ấn Độ dưới đây thì chất lượng GD được chia thành 4 mức: được thông tin (Informed), có văn hoá (Cultured), sự giải phóng (Emancipation), và tự khẳng định (Self-actualization).



- *Được thông tin (Informed)*: Là mức độ thấp nhất của chất lượng GD. Thông qua quá trình GD chính thức hoặc không chính thức, con người thu nhận các loại thông tin, xử lí nó và tổ chức lại thành kiến thức cho bản thân. Mục tiêu đầu tiên của GD là giúp người học thu thập, xử lí thông tin, tổ chức lại thành kiến thức.

- *Có văn hoá (Cultured)*: Văn hoá là sự tích hợp giữa phẩm chất cá nhân được phát triển đầy đủ với hệ giá trị của xã hội. Văn hoá là sự thể hiện của một cá thể trong cách ứng xử với bản thân, với người



khác, với những sự vật, hiện tượng diễn ra trong cuộc sống. Văn hoá là tổng hòa những gì có trong một con người.

- *Sự giải phóng (Emancipation)*: Khi con người vượt qua được chính bản thân mình, thoát khỏi mọi ràng buộc của định kiến, làm chủ được bản thân trước những thay đổi to lớn của cuộc sống. Chính là con người đã tự giải phóng mình khỏi sự sợ hãi trước những điều bất ngờ có thể xảy ra bất kì lúc nào trong cuộc sống.

- *Tự khẳng định (Self-actualization)*: Là mức cao nhất trong chất lượng GD, khi con người đạt tới sự phát triển toàn diện, khơi dậy mọi tiềm năng.

Từ đó, ta có một số khái niệm chất lượng trong GD đại học:

- *Chất lượng là sự xuất sắc bẩm sinh, tự nó là cái tốt nhất;*
- *Chất lượng là sự phù hợp với các tiêu chuẩn;*
- *Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng;*
- *Chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường đại học;*
- *Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo).*

Chất lượng GD, nhìn từ góc độ quản lí chất lượng gồm:

Đảm bảo chất lượng: Xác lập những tiêu chuẩn, các phương pháp phù hợp, những yêu cầu về chất lượng, quá trình thanh tra, đánh giá việc đáp ứng những tiêu chuẩn.

Chất lượng theo hợp đồng: Một số tiêu chuẩn chất lượng được xác lập trong quá trình thương thảo theo hợp đồng, người cung ứng quyết định chất lượng.

Chất lượng đã đáp ứng yêu cầu của khách hàng: Nói tới những kì vọng của người tiếp nhận dịch vụ, chất lượng được xác định khi sản phẩm hay dịch vụ đó đáp ứng hoặc vượt quá sự mong đợi của khách hàng.

4. Quản lí chất lượng tổng thể trong giáo dục đại học

TQM tuy cũng có nguồn gốc thương mại và công nghiệp nhưng có ưu điểm nổi trội là phù hợp với GD hơn so với các mô hình khác. Mô hình này được các nhà quản lí GD, đặc biệt là GD đại học thừa nhận có thể ứng dụng tốt trong quản lí tổng thể về chất lượng đào tạo và đã được áp dụng rộng rãi trong GD nói chung và GD đại học nói riêng.

Như nhiều lĩnh vực hoạt động kinh tế - xã hội khác, GD cũng đang chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố và điều đó dẫn đến sự cần thiết tất yếu trong việc áp dụng quản lí chất lượng, trong đó có TQM. Các

yếu tố này bao gồm: trước hết, sự gia tăng ngày càng nhiều số lượng học sinh/sinh viên, kéo theo sự gia tăng của số lượng trường lớp và các điều kiện khác như đội ngũ giáo viên, tài chính, cơ sở vật chất v.v...; yếu tố thứ hai cần nhắc đến là xu thế phân cấp ngày càng gia tăng khi các quyền quyết định quan trọng trước đây như tài chính, nhân sự, chương trình, tuyển sinh, v.v... đang được dần chuyển xuống các cơ sở giáo dục; xu thế thứ ba cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tăng cường quản lí chất lượng trong GD là tính dân chủ được nâng thêm một bước khi những khách hàng của GD ngày càng có nhiều thông tin về các trường, do đó, có cơ hội giám sát sát sao hơn quá trình vận hành của các cơ sở này. Cuối cùng là quá trình hội nhập quốc tế đang diễn ra từng ngày buộc các trường ở Việt Nam phải chú trọng hơn nữa về vấn đề chất lượng để có thể giữ vững vị thế cạnh tranh của mình [4].

Theo tài liệu TQM trong GD của Demetrio D.Monis "*TQM là sự đan xen của mọi bộ phận, mọi quy trình trong một tổ chức nhằm liên tục nâng cao chất lượng hàng hoá và dịch vụ*".

Nghiên cứu thực tế áp dụng TQM trong các tổ chức ở Mỹ, các tác giả Seymour D. và Collett C. (1991) đã khái quát ba con đường triển khai TQM: "*dòng thác*" (cascade) – quan tâm trước hết đến việc đào tạo và chuẩn bị cho cấp lãnh đạo những hiểu biết cơ bản về TQM và lập kế hoạch chung áp dụng TQM trong toàn bộ tổ chức; "*lan tỏa*" (infection) – từ các chương trình về chất lượng đạt thành quả, quảng bá triết lí của TQM trong tổ chức thông qua các chương trình đó; "*kết hợp*" ("loose-tight") – trên cơ sở nhận thức về TQM, nhà quản lí thuyết phục, giúp đỡ, tạo điều kiện để mọi người xây dựng kế hoạch chất lượng quản lí các quá trình, công việc từng khu vực trong phạm vi toàn bộ tổ chức.

Về cách thức vận dụng quan điểm TQM để nâng cao chất lượng một lĩnh vực cụ thể trong trường đại học cũng có các công trình khoa học bàn đến. Mặc dù các nhà nghiên cứu cho rằng các lĩnh vực hành chính – phục vụ của trường đại học thường đạt được thành công trong áp dụng TQM nhiều hơn là lĩnh vực học thuật, nhưng TQM cũng được nghiên cứu để xuất như các chương trình cải tiến chất lượng hoạt động của lớp học, trong dạy học môn học, khóa học, thiết kế hoạt động kiểm tra đánh giá hay thực hiện công tác tuyển sinh,...

Nếu như GD đã áp dụng thành công trong giai đoạn đầu của quản lí GD là kiểm tra và đảm bảo chất lượng thì trong giai đoạn sắp tới cần nghiêm túc xem xét việc triển khai TQM nhằm đưa quản lí

chất lượng GD lên tầm cao mới, đáp ứng những đòi hỏi mới của thời đại. Các ý tưởng như tập trung vào khách hàng, cải tiến liên tục hay là huy động toàn bộ nhân viên nhà trường tham gia vào quản lí chất lượng là hoàn toàn khả thi trong điều kiện GD. Mặt khác, qua việc phân tích các hệ thống chất lượng ta thấy các tiêu chí được nêu ra có thể được cụ thể hóa một cách tương thích từ môi trường của một tổ chức kinh doanh sang một tổ chức GD.

Tập trung vào khách hàng và liên tục cải tiến là hai vấn đề được nhấn mạnh nhiều trong các công trình nghiên cứu vận dụng TQM vào GD. Tuy nhiên, nhu cầu khách hàng và những vấn đề cải tiến ở các nơi khác nhau có thể không giống nhau. Wendy Simmons, chuyên gia thư viện đại học, diễn giả tại hội thảo về kinh nghiệm các thư viện đại học Hoa Kỳ (Đà Nẵng, 03/2010), đã lưu ý rằng mọi chương trình cải tiến đạt được thành công chỉ nên xem là những gợi ý, khuyến nghị để từ đó mỗi trường đại học phải tự xây dựng chương trình cải biến hiện thực phù hợp với điều kiện của mình.

TQM trong GD và đào tạo đòi hỏi phải kiên trì, đó không phải là phương thức làm thay đổi ngay chất lượng. TQM tuy có hạn chế song có nhiều điểm phù hợp với quản lí trong GD và đào tạo, bởi sản phẩm là con người mà chính TQM xác định làm tốt

ngay từ đầu, tránh sai sót điều đó thống nhất với quan điểm GD là lấy người học làm trung tâm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ronald Barnett, *Improving Higher Education - Total quality care*, The Society for Research into Higher Education and Open University Press, 1992.
2. Seymour D., Collett C., *Total Quality Management in Higher Educational: a Critical Assessment*, Methuen, MA: GOAL/QPC, 1991.
3. Marmar Mukhopadhyay, *Total Quality Management in Education*, Second Edition, Sage Publications.
4. Nguyễn Lộc, *TQM hay là quản lí chất lượng tổng thể trong giáo dục*, Tạp chí Khoa học Giáo dục số 54, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, Bộ GD&ĐT, Hà Nội, 2010.
5. Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, Routledge, London, 2002.

SUMMARY

The article touches upon the issue of total quality management (TQM) in higher education. The author has presented the concepts TQM, high quality in higher education for the sake of enhancing effectiveness of education.

HOẠT ĐỘNG CỦA HỌC SINH... (Tiếp theo trang 4)

Bước 1: Phát hiện những hoạt động từ nội dung dạy học toán.

Từ nội dung trên, có thể phát hiện được một số hoạt động trí tuệ phổ biến trong môn Toán: *phân chia trường hợp và xét tính giải được.*

Bước 2: Đề xuất hoạt động đòi hỏi học sinh thực hiện.

Giáo viên nêu câu hỏi trước lớp: "Để giải phương trình dạng $ax + b = 0$ có người trả lời rằng nghiệm là

$$x = \frac{-b}{a}$$

Đúng hay sai?" (nghe).

Hoạt động này đòi hỏi học sinh thực hiện hai hoạt động được phát hiện ở bước 1.

Bước 3: Tổ chức những việc làm đa dạng trong hoạt động nêu ở bước 2.

Cho học sinh làm việc theo cặp: Một học sinh trả lời câu hỏi trên và giải thích đúng, sai, có sự tranh cãi với bạn nếu cần thiết (nghĩ, nói, nghe, làm), sau đó học sinh còn lại viết tóm tắt các trường hợp nghiệm của

phương trình $ax = b$ (viết).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Giáo dục trong: *Tìm hiểu luật Giáo dục*, Hà Nội, NXB Giáo dục, 2005.
2. Nguyễn Bá Kim, *Phương pháp dạy học môn Toán*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội, 2009.
3. Meyers, C., & Jones, T. *Promoting Active Learning*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.

SUMMARY

Based on the the organic relationship between objective, content, method and teaching assessment reflected through learners' activities, the author has clarified the orientation for activities, toward helping identify activities from the content of Mathematics subject and contributing to identifying diverse learning activities. Based on this, the author has proposed an overall process for designing diverse activities for teaching Mathematics in line with activity-based teaching.