



QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ VẬN DỤNG VÀO THỰC TIỄN VIỆT NAM

TS. NGUYỄN QUANG GIAO

Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Đà Nẵng

1. Đặt vấn đề

Chất lượng luôn là mục tiêu hàng đầu trong suốt chiều dài lịch sử của loài người. Nó là động lực để con người không ngừng vươn lên và phát triển. Chất lượng luôn tạo cảm hứng để con người nỗ lực vươn tới những giá trị cao hơn trong cuộc sống. Chất lượng nói chung có ý nghĩa quan trọng là vậy, chất lượng giáo dục nói riêng càng có ý nghĩa quan trọng vào bậc nhất bởi sản phẩm của giáo dục là con người.

Chất lượng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của sự tác động hàng loạt yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau. Muốn đạt được chất lượng mong muốn cần phải quản lý một cách đúng đắn các yếu tố này, hay nói cách khác, một tổ chức cần phải quản lý chất lượng (QLCL) của mình.

QLCL là hoạt động gắn liền với quá trình sản xuất ngay từ những năm trước cách mạng công nghiệp. Trong những năm gần đây, QLCL được áp dụng vào giáo dục đại học (GDĐH) do yêu cầu giải quyết bài toán giữa phát triển quy mô với đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục.

Đối với Việt Nam, QLCL trong GDĐH là xu thế tất yếu của đổi mới quản lý giáo dục nhằm khắc phục những hạn chế cố hữu của mô hình quản lý giáo dục mang tính chất hành chính, bao cấp.

2. Khái niệm quản lý chất lượng

Theo tác giả A. Feingenbaum, QLCL "là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức, chịu trách nhiệm triển khai những tham số chất lượng, duy trì và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và tiêu dùng một cách kinh tế nhất, thỏa mãn nhu cầu của tiêu dùng" [dẫn theo 1].

Tác giả Kaoru Ishikawa định nghĩa "QLCL là hệ thống các biện pháp tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất những sản phẩm hoặc những dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng" [dẫn theo 1].

Theo ISO 8042:1994, QLCL là "Tất cả những hoạt động có chức năng quản lý chung nhằm xác định

chính sách, mục tiêu và trách nhiệm và thực hiện chúng bằng phương tiện như lập kế hoạch về chất lượng, kiểm tra chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải thiện chất lượng trong hệ thống chất lượng".

Theo Waren Piper, quản lý chất lượng đòi hỏi sự cam kết cải tiến liên tục, tự trung bao gồm 3 hoạt động: Xác lập các mục tiêu và chuẩn mực; đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn; cải tiến thực trạng theo chuẩn [4]. Ba hoạt động này được tiến hành đồng thời, liên tục chính là hoạt động QLCL.

Như vậy, QLCL là thuật ngữ được sử dụng để miêu tả các phương pháp hoặc quy trình nhằm kiểm tra, đánh giá xem các sản phẩm có đảm bảo các thông số chất lượng theo yêu cầu, mục đích đã định sẵn. QLCL là quản lý theo chuẩn bao gồm 3 hoạt động được tiến hành đồng thời, liên tục: Xác lập các mục tiêu và chuẩn mực, đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn, cải tiến thực trạng theo chuẩn. Đồng thời, QLCL là trách nhiệm của mọi thành viên trong tổ chức, song trước hết phải được cấp lãnh đạo cao nhất nhận thức đầy đủ và triển khai đồng bộ.

3. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng

QLCL là một lĩnh vực quản lý có những đặc thù riêng. Nó đòi hỏi phải thực hiện các nguyên tắc chủ yếu sau:

- QLCL phải được định hướng bởi khách hàng. Khách hàng là người chấp nhận và tiêu thụ sản phẩm. Vì vậy, QLCL phải hướng tới khách hàng và nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Các hoạt động điều tra, nghiên cứu thị trường, xây dựng và thực hiện chính sách chất lượng, thiết kế sản phẩm, sản xuất, kiểm tra... đều phải lấy việc phục vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng làm mục tiêu.

- Coi trọng con người trong QLCL. Con người giữ vị trí quan trọng hàng đầu trong quá trình hình thành, đảm bảo, nâng cao chất lượng sản phẩm. Vì vậy, trong công tác QLCL cần áp dụng các biện pháp và phương pháp thích hợp để huy động

hết nguồn lực, tài năng con người ở mọi cấp, mọi ngành vào việc đảm bảo và nâng cao chất lượng.

- *QLCL phải được thực hiện toàn diện và đồng bộ.* Chất lượng sản phẩm là kết quả tổng hợp của các hoạt động như nghiên cứu nhu cầu của khách hàng, xây dựng chính sách chất lượng, thiết kế, thực hiện, kiểm tra, giám sát... Nó cũng là kết quả của những cố gắng, nỗ lực chung của những người quản lý cũng như những người trực tiếp sản xuất. Do vậy, đòi hỏi phải đảm bảo tính toàn diện và sự đồng bộ trong các hoạt động liên quan đến đảm bảo và nâng cao chất lượng.

- *QLCL phải thực hiện đồng thời với các yêu cầu đảm bảo và cải tiến chất lượng.* Đảm bảo và cải tiến chất lượng là sự phát triển liên tục, không ngừng của công tác QLCL. Đảm bảo chất lượng bao hàm việc duy trì và cải tiến để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Cải tiến chất lượng bao hàm việc đảm bảo chất lượng và nâng cao hiệu quả, hiệu suất của chất lượng nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Muốn tồn tại và phát triển, tổ chức phải đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng không ngừng.

- *QLCL theo quá trình.* Có nhiều quá trình diễn ra trong nhiều lĩnh vực hoặc chức năng của một tổ chức. Những quá trình này có liên quan với nhau, trong đó đầu vào của quá trình này là đầu ra của quá trình trước đó. QLCL theo quá trình là cách quản lý chú trọng đến mọi khâu liên quan đến việc hình thành chất lượng nhằm phòng ngừa, ngăn chặn kịp thời các nguyên nhân gây ra chất lượng kém, giảm đáng kể chi phí kiểm tra và sai sót trong khâu kiểm tra cũng như phát huy nội lực của đơn vị.

- *Nguyên tắc kiểm tra.* Kiểm tra là khâu rất quan trọng trong bất kỳ hệ thống quản lý nào. Trong QLCL, kiểm tra nhằm mục đích phát hiện và điều chỉnh kịp thời các sai lệch trong quá trình, tìm nguyên nhân của sai lệch, đề xuất các biện pháp khắc phục và phòng ngừa để đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

4. Các cấp độ quản lý chất lượng

Quá trình phát triển của quản lý nói chung đi từ mô hình hành chính tập trung (mọi việc được kiểm tra, kiểm soát) đến các hình thức phi tập trung hơn (thông qua các quy trình, cơ chế chịu trách nhiệm nhất định). QLCL cũng phát triển cùng quá trình từ giai đoạn trọng tâm là *kiểm soát*

chất lượng sang đảm bảo chất lượng và QLCL tổng thể. 03 cấp độ QLCL vừa nêu có mối liên hệ chặt chẽ với nhau.

Kiểm soát chất lượng bao gồm việc kiểm tra và loại bỏ các thành phẩm hay sản phẩm cuối cùng không thỏa mãn các tiêu chuẩn đã đề ra trước đó. Đây là quá trình diễn ra sau cùng của quá trình sản xuất. Nó gây ra sự lãng phí lớn vì phải loại bỏ các sản phẩm không đạt yêu cầu.

Đảm bảo chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mối quan tâm của nó là phòng, chống những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Chất lượng của sản phẩm được thiết kế ngay trong quá trình sản xuất ra nó từ khâu đầu đến khâu cuối theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào. Đảm bảo chất lượng có sự phối hợp giữa người quản lý và người thừa hành, giữa cấp trên và cấp dưới.

Khác với kiểm soát chất lượng là đến công đoạn cuối cùng mới kiểm tra, đánh giá, đảm bảo chất lượng phòng ngừa sai sót bằng những quy định, quy chế nhất định ngay từ lúc đầu tiên; đảm bảo sao cho không có phế phẩm nên trách nhiệm đảm bảo chất lượng là của chính người lao động bằng cách tuân thủ các quy trình được đặt ra ngay từ đầu. Đảm bảo chất lượng bao gồm cả kiểm soát chất lượng.

QLCL là triết lý quản lý trong đó tất cả mọi người trong tổ chức, dù ở bất cứ cương vị nào, thời điểm nào cũng đều là người QLCL của phần việc mình được giao và hoàn thành tốt nhất nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

QLCL tổng thể là hình thức tương tự như đảm bảo chất lượng về mô hình hoạt động. Tuy nhiên, QLCL tổng thể quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố: Đáp ứng yêu cầu, thị hiếu khách hàng được coi là mục tiêu hàng đầu; xây dựng và phát triển nền văn hóa chất lượng trong tổ chức; cam kết thông tin được công bố rộng rãi; thay đổi văn hóa chất lượng thông qua làm việc theo đội. QLCL tổng thể là sự mở rộng của đảm bảo chất lượng.

Mối quan hệ giữa 03 cấp độ của QLCL là rất mềm dẻo. Đảm bảo chất lượng là sự mở rộng phạm vi QLCL cho những người thừa hành. Điều này không có nghĩa là kiểm soát chất lượng biến mất. Ở nhiều khâu, kiểm soát chất lượng vẫn có mặt trong môi trường đảm bảo chất lượng. QLCL tổng thể có mối quan hệ chặt chẽ với đảm bảo chất lượng, tiếp tục và phát triển đảm bảo chất

lượng. Nói cách khác, QLCL tổng thể là sự tiếp tục của đảm bảo chất lượng theo chiều sâu.

5. Quản lí chất lượng trong giáo dục đại học và vận dụng vào thực tiễn Việt Nam

Trong giáo dục, người ta ngày càng chú trọng đến chất lượng, bởi lẽ chất lượng gắn liền với lợi ích của người học và xã hội. Không chất lượng, kém chất lượng đồng nghĩa với sự thất bại, với sự lãng phí trong giáo dục. Chính vì vậy, chất lượng và QLCL giáo dục, đặc biệt là QLCL GDĐH nhận được sự quan tâm của toàn xã hội.

QLCL có nguồn gốc từ sản xuất và được áp dụng vào GDĐH do vấn đề chất lượng GDĐH cần được quản lí. Tuy dựa trên nền tảng lí thuyết chung của QLCL nhưng QLCL trong GDĐH có những đặc trưng nhất định và trong bối cảnh của GDĐH Việt Nam, khi lí thuyết QLCL mới được nghiên cứu và áp dụng trong những năm gần đây, công tác QLCL GDĐH ở Việt Nam có những khó khăn và đặc thù riêng.

Thứ nhất, QLCL là quản lí theo chuẩn. Điều này đòi hỏi các trường ĐH công bố chuẩn đầu ra của sản phẩm/chương trình đào tạo của nhà trường. Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, các chuẩn chương trình đào tạo được các trường ĐH xây dựng bên cạnh việc dựa trên sứ mạng, mục tiêu của nhà trường và của ngành học, cần lưu ý đến nhu cầu của xã hội và tiến dần đạt chuẩn mực của khu vực và thế giới. Hơn nữa, quản lí theo chuẩn sẽ khắc phục được hạn chế cố hữu của mô hình quản lí hành chính theo chế độ chỉ huy, bao cấp.

Đối với GDĐH Việt Nam điều này có ý nghĩa hết sức quan trọng, bởi lẽ nhiều trường ĐH chưa công bố chuẩn đầu ra của các ngành đào tạo hoặc các chuẩn mực đó chưa đáp ứng được các chỉ số cơ bản chuẩn đào tạo của nhà trường. Chính vì vậy hầu hết các trường ĐH nhìn nhận khá mơ hồ về chất lượng đào tạo của đơn vị bởi kết quả học tập của sinh viên là căn cứ để các trường đánh giá chất lượng sản phẩm đào tạo, trong khi vấn đề kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên hiện nay còn gây nhiều tranh cãi. Bên cạnh đó, sinh viên không có cơ sở đối sánh để biết được năng lực của bản thân sau khi hoàn thành khóa học/môn học. Mặt khác, để quản lí được chất lượng GDĐH ở Việt Nam, cần chuyển đổi mô hình quản lí giáo dục từ chế độ chỉ huy, bao cấp sang mô hình QLCL theo các

tiêu chuẩn được lượng hóa.

Thứ hai, cần xác định rõ cấp độ QLCL phù hợp với nền GDĐH của quốc gia. Tuy cả 3 cấp độ QLCL đều nhằm đảm bảo sản phẩm của các cơ sở GDĐH đáp ứng các chuẩn mực nhất định về chất lượng, nhưng việc lựa chọn và áp dụng cấp độ nào lại phụ thuộc vào nhận thức và nền tảng QLCL GDĐH của đất nước.

Trong bối cảnh vấn đề GDĐH ở nước ta còn khá mới mẻ và thực tế gần 30 năm nay chúng ta chưa thực sự quản lí được chất lượng GDĐH như Báo cáo về Sự phát triển của hệ thống GDĐH, các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của Bộ GD & ĐT trình Quốc hội đã nêu, đảm bảo chất lượng là cấp độ QLCL phù hợp nhất với điều kiện GDĐH nước ta hiện nay. Khẳng định trên hoàn toàn thống nhất với nhận định của Bộ GD & ĐT được nêu trong Đề án Xây dựng và phát triển hệ thống Kiểm định chất lượng giáo dục đối với GDĐH và trung cấp chuyên nghiệp giai đoạn 2011 - 2020: "Trong gần 10 năm qua, thực tế giáo dục trong nước đã chứng minh rằng: Đảm bảo chất lượng là mô hình thích hợp để QLCL giáo dục". Trên cơ sở xác định cấp độ QLCL là đảm bảo chất lượng, sẽ đề ra các giải pháp cụ thể nhằm đảo bảo và nâng cao chất lượng.

Thứ ba, QLCL trường ĐH là quản lí tất cả các lĩnh vực, tiểu lĩnh vực đến từng công việc cụ thể nhằm tạo nên chất lượng tổng thể của nhà trường. Chất lượng chỉ được tạo lập và duy trì khi và chỉ khi tất cả mọi thành viên trong trường tự giác thực hiện, hoàn thành và đảm bảo chất lượng công việc được giao. Muốn vậy, các trường ĐH cần thay đổi nhận thức về chất lượng văn hóa bên trong các trường ĐH.

Trên thực tế, đa phần đội ngũ cán bộ, giảng viên các trường ĐH ở Việt Nam cho rằng chất lượng của nhà trường là trách nhiệm của đội ngũ cán bộ lãnh đạo. Điều này dẫn đến hệ quả là vấn đề chất lượng chỉ dừng lại ở cấp lãnh đạo và gặp nhiều khó khăn trong triển khai đến đội ngũ cán bộ, giảng viên. Vì vậy, thông qua các buổi sinh hoạt, tọa đàm, bằng văn bản hành chính các trường ĐH cần phổ biến, quán triệt vấn đề chất lượng và các khái niệm liên quan đến toàn thể cán bộ, giảng viên, để từ đó họ tích cực, tự giác hoàn thành công việc được giao và nhận thức đảm bảo chất lượng của nhà trường chính là trách nhiệm của bản thân mỗi cán bộ, giảng viên.

Thứ tư, thiết lập các thủ tục, quy trình trong quản lí. Các trường ĐH đã phân quản lí nhà trường theo kế hoạch. Phương thức quản lí truyền thống này không còn thực sự phù hợp với bối cảnh hiện nay, khi các trường ĐH trong khu vực và trên thế giới dần tiến đến việc công nhận bằng cấp/chương trình đào tạo lẫn nhau. Để thực hiện QLCL, các trường ĐH nhất thiết phải xây dựng các thủ tục, quy trình và thực hiện quản lí theo các thủ tục, quy trình đó.

Trên cơ sở phân tích cấp độ QLCL phù hợp với hoàn cảnh các trường ĐH ở Việt Nam hiện nay, các trường ĐH cần thiết lập các thủ tục, quy trình (càng nhiều càng tốt) đối với các lĩnh vực, tiểu lĩnh vực, công việc cụ thể. Nhờ vậy chất lượng của nhà trường sẽ được đảm bảo bởi đảm bảo chất lượng là phương thức QLCL thông qua thực hiện các thủ tục, quy trình ở tất cả các lĩnh vực, tiểu lĩnh vực đến từng công việc cụ thể của nhà trường.

Thứ năm, giáo dục được xem là dịch vụ đặc biệt, vì vậy giáo dục cũng có "khách hàng". Xác định "khách hàng" là vấn đề quan trọng trong QLCL GDĐH, đặc biệt trong xu thế cạnh tranh như hiện nay. Bên cạnh đó, cần tiến hành đánh giá sản phẩm đào tạo thông qua "khách hàng" làm cơ sở cho việc cải tiến và tiến hành cải tiến các quy trình thực hiện nhằm đảm bảo và nâng cao sản phẩm đào tạo của nhà trường.

Ở Việt Nam, dù vẫn còn nhiều tranh cãi về vấn đề kinh tế giáo dục nhưng trong những năm gần đây GDĐH được xem là dịch vụ đặc biệt. Do vậy, xác định "khách hàng" là việc làm thiết thực để các trường ĐH quan tâm vấn đề thỏa mãn nhu cầu của "khách hàng". Đối với giáo dục, khách hàng được hiểu theo nghĩa rộng, nhất là những người sử dụng sản phẩm giáo dục. Như vậy, có "khách hàng" bên ngoài và "khách hàng" bên trong dịch vụ. "Khách hàng" bên ngoài của trường ĐH là nhà tuyển dụng; phụ huynh sinh viên; sinh viên tốt nghiệp. "Khách hàng" bên trong (khách hàng nội bộ) có thể được hiểu là mối quan hệ qua lại giữa giảng viên với sinh viên thông qua quá trình dạy học.

Thứ sáu, để đẩy mạnh các hoạt động QLCL, cần có đơn vị chuyên trách đảm nhiệm triển khai các hoạt động về đảm bảo chất lượng GDĐH. Các trường ĐH cần quan tâm đến đào tạo chuyên môn cho các cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng.

Các trường ĐH ở Việt Nam theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT cần có tổ chức đảm bảo chất lượng GDĐH, bao gồm trung tâm hoặc bộ phận chuyên trách; có đội ngũ cán bộ có năng lực để triển khai các hoạt động đánh giá nhằm duy trì, nâng cao chất lượng các hoạt động của nhà trường. Các trường cần cử hoặc gửi các cán bộ tham gia các khóa học tập chính quy hoặc các đợt tập huấn trong và ngoài nước về công tác đảm bảo chất lượng. Bên cạnh đó, nhà trường cần tạo điều kiện thuận lợi, ưu đãi (giảm giờ dạy, khen thưởng hợp lí...) nhằm động viên các cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng.

6. Kết luận

QLCL là hoạt động gắn liền với quá trình sản xuất, bao gồm các phương pháp hoặc quy trình nhằm kiểm tra, đánh giá xem các sản phẩm có đảm bảo các thông số chất lượng theo yêu cầu, mục đích đã định sẵn không. Trong những năm gần đây, QLCL dần được áp dụng vào GDĐH do yêu cầu giải quyết bài toán giữa nhu cầu học ĐH của nhân dân ngày càng tăng với việc đảm bảo chất lượng sản phẩm đào tạo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vũ Quốc Bình (2003), *Quản lí chất lượng toàn diện*, NXB ĐHQG Hà Nội, Hà Nội.
2. Nguyễn Đức Chính (2008), *Đánh giá chất lượng trong giáo dục*, Khoa Sư phạm, ĐHQG Hà Nội.
3. Nguyễn Đình Phan (2005), *Giáo trình quản lí chất lượng trong các tổ chức*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
4. Warren Piper, D. (1993), *Quality Management in Universities*, Canberra: AGPS.

SUMMARY

The quality is always the first concern of the society because it is the human's motivation to continually rise and develop. For the higher education quality as leverage to promote the development of a country, and a source of investment brings the greatest benefit for each individual. Trends in integration, development and competitiveness, ensuring and improving the quality of education is the task of universities in the world. Therefore, universities are interested in investing for management of the quality of the school.