

XÂY DỰNG VÀ VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC

TS. NGUYỄN QUANG GIAO
Đại học Đà Nẵng

1. Đặt vấn đề

Trong quá trình hội nhập của giáo dục đại học ở Việt Nam, chất lượng giáo dục của các trường đại học (ĐH) bên cạnh việc đáp ứng yêu cầu phù hợp với mục tiêu của nhà trường, đồng thời cần tiệm cận dần các chuẩn mực chất lượng giáo dục đại học của khu vực và thế giới. Để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, nhiệm vụ của các trường đại học là phải triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) một cách hệ thống, thông suốt, đồng bộ. Muốn vậy, các trường ĐH phải xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL bên trong một cách hiệu quả, hợp lý, phù hợp với điều kiện thực tiễn nhà trường. Đồng thời, việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL có ý nghĩa thiết thực trong việc nâng cao nhận thức, xây dựng thói quen, niềm tin, tính tự giác của các thành viên trong nhà trường, để họ luôn nỗ lực phấn đấu thực hiện công việc vì chất lượng chung, tạo nền tảng quan trọng cho quá trình hình thành văn hóa chất lượng của nhà trường. Trong quá trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL, lãnh đạo các trường ĐH cần phải tuân thủ quy trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL.

2. Quy trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường đại học

Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH bao gồm hệ thống các quy trình được xây dựng đồng bộ theo chu trình Deming (Plan – Do – Check – Act) đối với tất cả các nội dung/linh vực/công việc quản lý của nhà trường với các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá cụ thể cùng với cơ chế vận hành hệ thống hợp lý, hiệu quả. Việc xây dựng và vận hành hiệu quả hệ thống ĐBCL bên trong nhà trường đòi hỏi các nhà quản lý trường ĐH tuân thủ quy trình xây dựng và vận hành hệ thống.

Quy trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH bao gồm 06 bước, được thể hiện ở hình 1 và được phân chia thành 03 giai đoạn, bao gồm: giai đoạn xây dựng các quy trình; giai đoạn vận hành hệ thống; giai đoạn đánh giá, điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống.

Giai đoạn xây dựng các quy trình bao gồm thực hiện nội dung từ bước 1 đến bước 3, nhằm mục đích xây dựng cấu trúc của hệ thống ĐBCL, đồng thời xác lập các quy trình. Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở giai đoạn này thì hệ thống ĐBCL của nhà trường chỉ có ý nghĩa về mặt hành chính.

Giai đoạn vận hành hệ thống là bước thứ 4, đồng thời là bước quan trọng bởi lẽ các quy trình sau khi xây

dựng nhưng nếu không được vận hành thì không có ý nghĩa trong đảm bảo và nâng cao chất lượng của nhà trường.

Giai đoạn đánh giá, điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống bao gồm việc thực hiện bước 5 và bước 6. Khi hệ thống đã vận hành, nhà trường cần tiến hành đánh giá hiệu quả của hệ thống. Đồng thời trên cơ sở kết quả đánh giá, các trường tiến hành điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống ĐBCL của đơn vị.

Xác định các nội dung cần quản lý của hệ thống



Xây dựng các quy trình cho từng nội dung quản lý của hệ thống



Xây dựng chuẩn, tiêu chí đánh giá cho từng nội dung quản lý của hệ thống



Vận hành hệ thống



Đánh giá hệ thống



Điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống

Hình 1. Quy trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường đại học

3. Biện pháp xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường đại học

3.1. Xác định các nội dung cần quản lý của hệ thống ĐBCL

Đây là bước đầu tiên trong việc xây dựng hệ thống ĐBCL ở trường ĐH. Nhà quản lý xác định các nội dung cần quản lý từ cấp độ chung nhất là các nội dung quản lý và chi tiết đến từng công việc quản lý. Điều này giúp phân định rõ các nội dung cần quản lý làm cơ sở cho việc tiến hành các bước tiếp theo trong quá trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL bên trong nhà trường.

Trên cơ sở xác định các nội dung cần quản lý, tiến hành lập sơ đồ các nội dung cần quản lý với mục đích giúp nhà quản lý xác định rõ cấu trúc của hệ thống ĐBCL với các nội dung quản lý cụ thể, đồng thời thiết lập các mối quan hệ, sự tác động qua lại giữa các nội dung cần quản lý và được thể hiện rõ trong sơ đồ. Trong quá trình lập sơ đồ các nội dung cần quản lý, đảm bảo tuân thủ thứ tự các bước của quy trình đối với từng nội dung quản lý theo chu trình Deming

(Plan - Do - Check - Act); mô hình IPO (Input - Process - Output) trong đó đầu ra quy trình của công việc cần quản lý đầu tiên chính là đầu vào quy trình của công việc cần quản lý kế tiếp, và cứ thế tiếp tục cho đến khi hoàn thành các nội dung cần quản lý.

Nhà trường cần thành lập bộ phận chuyên trách thực hiện công tác ĐBCL. Việc thành lập bộ phận này nhằm duy trì và thực hiện lâu dài hệ thống ĐBCL. Việc triển khai đánh giá hệ thống ĐBCL sẽ gặp rất nhiều trở ngại nếu thiếu bộ phận làm công tác ĐBCL của nhà trường trong điều kiện các thành viên của nhà trường (cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên) đều có công việc của bản thân. Vì vậy, các trường cần thành lập đơn vị (phòng, tổ) thực hiện công tác ĐBCL với biên chế từ 4 - 5 cán bộ chuyên trách. Nhà trường xác định rõ nhiệm vụ của đơn vị làm công tác ĐBCL trong đó thực hiện công tác đánh giá hiệu quả của hệ thống, thu thập và xử lý các ý kiến phản hồi, báo cáo các tình huống bất thường trong quá trình hệ thống ĐBCL vận hành, đồng thời đảm nhận vai trò tham mưu đối với lãnh đạo nhà trường trong việc công bố các chính sách về chất lượng; hướng dẫn và hỗ trợ các đơn vị trong việc tiến hành báo cáo tự đánh giá định kỳ.

3.2. Xây dựng quy trình cho từng nội dung quản lý của hệ thống ĐBCL

Đặc trưng cơ bản của ĐBCL và hệ thống ĐBCL là quản lý thông qua việc thực hiện nghiêm ngặt các quy trình với các chuẩn được xác lập từ trước. Chính vì vậy, xây dựng quy trình đối với từng nội dung quản lý là việc làm thiết thực, đồng thời có tính chất bắt buộc khi tiến hành xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong nhà trường. Căn cứ sơ đồ cấu trúc hệ thống ĐBCL đã xác lập, nhà quản lý xây dựng các quy trình với các bước thực hiện cụ thể đối với từng nội dung quản lý bao gồm: quy trình quản lý đào tạo; quy trình quản lý cán bộ, giảng viên, nhân viên; quy trình quản lý công tác sinh viên; quy trình quản lý hoạt động khoa học công nghệ; quy trình quản lý hoạt động hợp tác quốc tế; quy trình quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị; quy trình quản lý tài chính; quy trình dạy học; quy trình quản lý hệ thống văn bản; quy trình xây dựng chương trình đào tạo;...

Các quy trình của hệ thống ĐBCL khi được thiết lập cần dựa trên yêu cầu và đặc trưng của cấp độ đảm bảo chất lượng trong quản lý chất lượng. Tuy nhiên, tùy theo thực tế nền tảng quản lý chất lượng của nhà trường, nhà quản lý có thể bước đầu tiếp cận cấp độ quản lý chất lượng tổng thể để hướng đến hình thành và xây dựng văn hóa chất lượng của nhà trường. Các quy trình của hệ thống ĐBCL được xây dựng bao quát tất cả các nội dung, công việc quản lý cụ thể của nhà trường. Điều này có nghĩa là tất cả các nội dung quản lý của nhà trường đều được quy trình hóa.

3.3. Xây dựng chuẩn, tiêu chí đánh giá cho từng nội dung quản lý của hệ thống ĐBCL

Quản lý chất lượng là quản lý theo chuẩn, vì vậy

xây dựng chuẩn, tiêu chí đánh giá là bước quan trọng của việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH. Xác định tiêu chí đánh giá cho từng nội dung quản lý giúp nhà quản lý và các thành viên nhà trường thấy rõ tiến độ và kết quả đạt được khi thực hiện các quy trình. Đồng thời việc thực hiện các quy trình được đảm bảo chất lượng ngay từ khâu đầu tiên. Các thành viên của nhà trường không thể bỏ qua các giai đoạn hoặc tự ý chuyển qua giai đoạn khác khi chưa hoàn thành công việc của giai đoạn trước bởi lẽ sản phẩm của giai đoạn trước là đầu vào của giai đoạn kế tiếp. Nhờ vậy, các nội dung quản lý được ĐBCL một cách toàn vẹn.

Các thành viên nhà trường cần đảm bảo đạt được các tiêu chí đánh giá trong từng công đoạn của quy trình khi vận hành quy trình trong thực tế. Điều này có nghĩa, trong quá trình thực hiện các quy trình đối với từng nội dung quản lý, nếu kết quả thực hiện quy trình chưa đạt đúng và bằng các tiêu chí đánh giá đã nêu với các minh chứng cụ thể thì nhất định không được chuyển sang giai đoạn tiếp theo. Trong trường hợp này, nhất thiết phải quay lại thực hiện từ đầu của giai đoạn đến khi đạt được kết quả theo yêu cầu mới chuyển sang giai đoạn kế tiếp.

Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH sẽ vận hành thông suốt và đạt hiệu quả tối ưu nếu được cán bộ quản lý, giảng viên, sinh viên nhận thức đầy đủ và đúng đắn. Vì vậy, nhà trường cần tổ chức tập huấn, giới thiệu cho toàn thể cán bộ quản lý, giảng viên, sinh viên các khái niệm về chất lượng, ĐBCL, hệ thống ĐBCL, các thành tố cũng như các tiêu chí đánh giá hệ thống ĐBCL ở trường ĐH để mọi người hiểu rõ về các quy trình, và tích cực, tự giác tham gia vận hành hệ thống ĐBCL.

3.4. Vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng

Vận hành hệ thống là bước thứ tư trong việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH. Đây đồng thời là yếu tố quan trọng nhất bởi hệ thống ĐBCL chỉ có ý nghĩa về mặt thực tiễn khi được vận hành. Hệ thống có cơ chế vận hành và hệ thống khi xây dựng phải vận hành được trong môi trường cụ thể. Hệ thống khi vận hành sẽ mang lại hiệu quả trong đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường.

Việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL chỉ thực sự có hiệu quả với điều kiện bắt buộc có sự cam kết của lãnh đạo nhà trường. Lãnh đạo phải tin tưởng vào triết lý ĐBCL và cam kết thực hiện ĐBCL. Sự cam kết này sẽ tạo ra mối quan hệ mật thiết giữa sứ mạng, mục tiêu của nhà trường với chính sách, chiến lược ĐBCL. Điều này tạo ra cơ sở thực tế và sự ưu tiên hàng đầu đối với các hoạt động ĐBCL. Hoạt động ĐBCL sẽ không đạt hiệu quả nếu không có sự cam kết triệt để của lãnh đạo. Vì vậy, trong quá trình xây dựng hệ thống ĐBCL, cần có sự cam kết bằng văn bản của lãnh đạo nhà trường đối với chính sách chất lượng của nhà trường.

Để vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH, lãnh đạo nhà trường cần thông báo việc áp dụng và thực hiện hệ thống đối với các bên liên quan và toàn thể cán bộ, giảng viên, sinh viên cùng với các cam kết tạo điều kiện thuận lợi để hệ thống được thực hiện thành công. Đây là biện pháp quan trọng đánh dấu thời điểm hệ thống ĐBCL được vận hành, đồng thời động viên, khuyến khích mọi thành viên trong trường tham gia thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy trình đã được xây dựng và có ý thức trong ĐBCL công việc của bản thân, góp phần nâng cao hiệu quả của hệ thống ĐBCL ở trường ĐH.

Ngay sau khi lãnh đạo nhà trường thông báo rộng rãi về việc vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH, các quy trình của các nội dung quản lý phải được áp dụng đồng bộ với sự tham gia tích cực, tự nguyện của tất cả thành viên tham gia trong hệ thống ĐBCL nhằm đảm bảo "làm đúng ngay từ đầu". Đồng thời các quy trình được triển khai thực hiện thông qua hình thức làm việc theo nhóm nhằm góp phần nâng cao chất lượng và bước đầu xây dựng văn hóa chất lượng trong nhà trường.

Đối với từng nội dung quản lý, các nhóm làm việc có thể sử dụng nhiều phương pháp để theo dõi mức độ thực hiện công việc theo quy trình. Các nhóm có thể sử dụng lưu đồ, biểu đồ để theo dõi và thông tin với mọi thành viên về mức độ thực hiện công việc. Đồng thời nhà trường cần quan tâm cung cấp thông tin chính xác, kịp thời về tình trạng cũng như kết quả vận hành hệ thống ĐBCL.

3.5. Đánh giá hệ thống ĐBCL

Đánh giá hệ thống là bước thứ năm và có ý nghĩa thiết thực khi xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH bởi lẽ không có đánh giá thì hệ thống sẽ mang tính áp đặt một chiều, không có cơ chế phản hồi. Đánh giá hệ thống nhằm tạo cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch cải tiến và tiến hành điều chỉnh, cải tiến, hoàn thiện hệ thống.

Đánh giá hệ thống ĐBCL ở trường ĐH được tiến hành định kì thông qua hình thức tự đánh giá và đánh giá ngoài, đồng thời tiến hành đánh giá cấp hệ thống và đánh giá quy trình thực hiện.

Các đơn vị (phòng, khoa) định kì tiến hành báo cáo tự đánh giá kèm theo hồ sơ minh chứng theo các lĩnh vực quản lý hệ thống ĐBCL của nhà trường. Báo cáo tự đánh giá là cơ sở để nhà trường thành lập đoàn đánh giá ngoài với sự tham gia của các chuyên gia (trong và ngoài nhà trường), sinh viên và cựu sinh viên, doanh nghiệp sử dụng lao động và các tổ chức xã hội. Đoàn đánh giá ngoài sẽ thẩm định hiệu quả của hệ thống ĐBCL và có kết luận trong báo cáo gửi lãnh đạo nhà trường làm cơ sở để điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống ĐBCL.

Nhà trường tiến hành đánh giá hệ thống ĐBCL ở cấp hệ thống và đánh giá các quy trình đối với từng nội

dung quản lý của hệ thống ĐBCL với mục đích giúp nhà quản lý phát hiện lỗi tồn tại ở khâu nào trong quá trình hệ thống vận hành để có cơ sở chính xác cho việc khắc phục, điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống ĐBCL.

Hệ thống ĐBCL được đánh giá với các tiêu chí:

- Có hay không có hệ thống ĐBCL?
- Nếu có, hệ thống ĐBCL có vận hành hay không? (vận hành một lần, thường xuyên...) (minh chứng);
- Nếu vận hành, hệ thống ĐBCL có đem lại hiệu quả hay không? (minh chứng);
- Đầu ra của hệ thống ĐBCL có đạt chuẩn hay không? (minh chứng).

Đối với đánh giá các quy trình, các tiêu chí đánh giá bao gồm:

- Có hay không có quy trình?;
- Nếu có, các quy trình có được thực hiện hay không? (vận hành một lần, thường xuyên...) (minh chứng);
- Nếu thực hiện, quy trình có đem lại hiệu quả hay không? (minh chứng).

Tất cả các tiêu chí đánh giá nêu trên phải có minh chứng cụ thể. Nếu không có minh chứng, coi như các công việc đó không được triển khai thực hiện.

3.6. Điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống ĐBCL

Điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống là bước thứ sáu, đồng thời là bước sau cùng trong quá trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH. Điều chỉnh, hoàn thiện là toàn bộ những hoạt động nhằm tạo ra sự phối hợp đồng bộ, khắc phục các tồn tại và đưa chất lượng sản phẩm lên mức cao hơn trước khi giảm dần khoảng cách giữa những mong muốn của khách hàng và thực tế chất lượng đạt được, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng ở mức cao hơn.

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, đánh giá hệ thống, nhà trường lập kế hoạch điều chỉnh, cải tiến, hoàn thiện hệ thống ĐBCL. Dựa trên kế hoạch đã được xây dựng, nhà trường tiến hành điều chỉnh, sửa sai kịp thời các lỗi xuất hiện trong hệ thống ĐBCL, đồng thời phát triển những phương thức nhằm ngăn ngừa tái diễn, tiến đến hoàn thiện hệ thống ĐBCL.

Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH là hệ thống mở, do vậy, trong trường hợp đầu ra của hệ thống trên thực tế thấp hơn chuẩn đã xây dựng, nhà trường cần điều chỉnh nhằm nâng thực trạng đầu ra của hệ thống ĐBCL cao bằng chuẩn. Bên cạnh đó, đầu ra của hệ thống ĐBCL không những đạt được mục tiêu của nhà trường mà còn thỏa mãn nhu cầu của người học và phải đáp ứng nhu cầu của xã hội, của thị trường lao động. Vì vậy, để điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống ĐBCL cần phải quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường theo hướng đáp ứng nhu cầu của xã hội, của nhà tuyển dụng, phục vụ hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục của nhà trường, đồng thời hướng tới đạt các chuẩn mực chất lượng của khu vực và quốc tế.



4. Kết luận

Xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường đại học là một trong những tiếp cận mới trong quản lí chất lượng ở các trường ĐH ở Việt Nam hiện nay. Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH được xây dựng và vận hành thành công sẽ đem lại hiệu quả thiết thực và bền vững đối với chất lượng đào tạo của nhà trường.

Việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL bên trong nhà trường hiệu quả, thông suốt, đồng bộ đòi hỏi lãnh đạo trường ĐH tuân thủ quy trình xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL. Đồng thời một trong những điều kiện quan trọng cho việc xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở trường ĐH là sự cam kết của lãnh đạo nhà trường đối với chính sách chất lượng nói chung và cam kết tạo điều kiện thuận lợi cho việc vận hành hệ thống ĐBCL nói riêng. Hơn nữa, đó là sự nhận thức đầy đủ, tự giác, tích cực của tất cả các thành viên của nhà trường tham gia vào quá trình vận hành ĐBCL. Xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL ở các trường ĐH thành công sẽ tạo nền tảng cho việc hình thành, xây dựng và vận hành đồng bộ hệ thống

ĐBCL giáo dục đại học ở Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
2. Warren Piper, D. (1993), *Quality Management in Universities*, Canberra: AGPS.

SUMMARY

Building and operating quality assurance system at universities is one of the effective quality management methods to ensure and constantly improve quality of education in a sustainable manner with the aim of achieving university's purpose; satisfying the needs of learners; meeting the needs of society and labor market, supporting university in terms of quality accreditation and being one of the fundamental solutions to contribute to innovative management in Vietnam higher education. The article refers to process and measures to build and operate quality assurance system at universities.

KĨ NĂNG CỦA GIÁO VIÊN ... (Tiếp theo trang 30)

được những kiến thức và kĩ năng này, GVMN không thể có được kĩ năng sử dụng Bộ CPTTE5T. Trên thực tế, nhiều GVMN chưa có được những kĩ năng điều kiện như vậy, nên họ rất lúng túng khi sử dụng Bộ CPTTE5T.

5. Kết luận

Bộ CPTTE5T ra đời đã đáp ứng được chủ trương chuẩn hóa giáo dục mầm non. Đây cũng là những mục tiêu giáo dục trẻ em 5 tuổi trong trường mầm non hiện nay. Để sử dụng đúng đắn, có hiệu quả Bộ chuẩn này, giáo viên mầm non cần có 6 kĩ năng với sự hỗ trợ của các kiến thức về Bộ CPTTE5T và kĩ năng thực hiện chương trình giáo dục mầm non. Những kĩ năng sử dụng của GVMN về Bộ CPTTE5T đảm bảo tôn trọng quyền và sự phát triển toàn diện của trẻ em, phù hợp với điều kiện sống của trẻ em, việc cùng tham gia của các lực lượng giáo dục. Chúng góp phần đưa kì vọng của quốc gia về trẻ em 5 tuổi trở thành hiện thực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2009), *Chương trình Giáo dục mầm non*, NXB Giáo dục Việt Nam.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2010), *Quy định về Bộ chuẩn phát triển trẻ em 5 tuổi*.
3. James H.Stronge (2011), *Những phẩm chất của người giáo viên hiệu quả*, người dịch: Lê Văn Canh, NXB Giáo dục Việt Nam, tr.128-134.
4. Lê Bích Ngọc (2013), *Xây dựng bộ công cụ theo*

dõi sự phát triển trẻ em 5 tuổi, Tạp chí Thiết bị Giáo dục, số 90.

5. Lê Bích Ngọc (2013), *Dùng bộ công cụ theo dõi sự phát triển trẻ em 5 tuổi*, Tạp chí Thiết bị Giáo dục, số 92, 2013.
6. Lê Bích Ngọc (2013), *Xây dựng Bộ chuẩn phát triển trẻ em 5 tuổi của Việt Nam*, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, số 8.
7. Đinh Thị Kim Thoa (2008), *Đánh giá trong giáo dục mầm non*, NXB Giáo dục.
8. Nguyễn Thị Thu Hiền (2012), *Phát triển và tổ chức thực hiện Chương trình giáo dục mầm non*, NXB Giáo dục Việt Nam.
9. Ngô Công Hoàn (2013), *Các cách tiếp cận nghiên cứu kĩ năng sống*, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Hà Tĩnh, số 1.

SUMMARY

Development 5 year old children standard in Vietnam was born and widely used at pre-school education in 4 years. Using development 5 year old children standard appropriately, quality of pre-schools will be improved, meeting standardization demand in pre-school education. In order to get into full play these standard set, pre-school teachers need to be equipped 6 skills with knowledge support in terms of development 5 year old children standard set and skill to implement pre-school curriculum.