



# QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

ThS. SỬ NGỌC ANH  
Học viện An ninh nhân dân

## 1. Đặt vấn đề

Nghị quyết Trung ương 8 khóa XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đã xác định: “Đổi mới căn bản công tác quản lý giáo dục, đào tạo, bảo đảm dân chủ, thống nhất; tăng quyền tự chủ và trách nhiệm xã hội của các cơ sở giáo dục, đào tạo; coi trọng quản lý chất lượng (QLCL)” là một trong chín nhiệm vụ, giải pháp để đạt được mục tiêu: “tạo chuyển biến căn bản, mạnh mẽ về chất lượng, hiệu quả giáo dục, đào tạo”.

Trong giai đoạn hiện nay, QLCL trong giáo dục đại học (GDĐH) đang nhận được sự quan tâm của toàn xã hội. Đây là một vấn đề cấp thiết và cần làm ngay trong việc đổi mới căn bản và toàn diện GDĐH, các cơ sở GDĐH buộc phải quan tâm đến các giải pháp QLCL nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng giáo dục, đặc biệt cần tạo ra sự đột phá tiến kịp với các nước tiên tiến trên thế giới về chất lượng giáo dục.

Trong thời gian vừa qua, các cơ sở GDĐH đã có thêm nhiều quyền tự chủ hơn nhưng chưa có dấu hiệu tăng thêm sự chịu trách nhiệm. Để tăng cường sự chịu trách nhiệm này, hệ thống GDĐH cần công khai chất lượng thông qua việc sử dụng các chỉ số thực hiện và các chuẩn mực chất lượng trong quản lý.

## 2. Khái niệm quản lý chất lượng

Theo quan điểm của nhà khoa học Mỹ, A. Feigenbaum: “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” [2].

Theo Warren Piper, QLCL đòi hỏi sự cam kết cải tiến liên tục, bao gồm ba hoạt động: xác lập các mục tiêu và chuẩn mực; đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn; cải tiến thực trạng theo chuẩn. Ba hoạt động này được tiến hành đồng thời, liên tục chính là hoạt động QLCL [5].

Theo Tiêu chuẩn ISO 9000:2000, TCVN, đã định nghĩa về QLCL: “ Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng” và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng [3].

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 ba hoạt động được tiến hành đồng thời, liên tục: xác lập các mục tiêu và chuẩn mực; đánh giá thực trạng đối chiếu với 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 cấp độ quản lý chất lượng

Cho đến nay, hầu hết các nhà khoa học và nhà quản lý đều chia các giai đoạn phát triển của QLCL thành ba giai đoạn chính như sau: kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và QLCL tổng thể hay còn gọi là cải tiến liên tục.

Kiểm soát chất lượng chủ yếu tập trung kiểm tra, phát hiện và loại bỏ toàn bộ hay từng phần sản phẩm cuối cùng không đạt các chuẩn mực chất lượng 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, mà trong nhiều trường hợp số lượng sản phẩm rất nhiều. Kiểm soát chất lượng phù hợp với việc quản lý tập trung, vai trò quyết định thuộc về những người điều hành cấp trên.

Đảm bảo chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện, có trọng tâm là tập trung phòng ngừa sự xuất hiện những sai sót có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên bằng những quy trình và cơ chế nhất định. Chất lượng 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 kì khâu nào. Hình thức quản lý này có sự phối hợp rất chặt chẽ giữa người quản lý và người thừa hành, giữa cấp trên và cấp dưới. QLCL kiểu này phù hợp với quá trình quản lý phi tập trung.

QLCL tổng thể là nhằm vào cải tiến liên tục chất lượng, chú trọng vào việc thường xuyên nâng cao chất lượng thông qua việc tất cả thành viên trong tổ chức đều thấm nhuần các giá trị văn hóa chất lượng cao và nâng cao vai trò tối đa của người trực tiếp làm ra sản phẩm. QLCL tổng thể chỉ phù hợp với những tổ chức phát triển, có cấu trúc phi tập trung và các cơ chế mềm dẻo.

Mối quan hệ giữa ba 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 là sự tiếp tục của đảm bảo chất lượng theo chiều sâu. Việc xác định mối liên hệ giữa đảm bảo chất lượng với kiểm soát chất lượng và QLCL tổng thể có ý nghĩa quan trọng giúp các nhà quản lý hoạch định chính sách chất lượng của tổ chức.

#### 4. Cách tiếp cận quản lý chất lượng giáo dục

Hiện nay, bốn cách tiếp cận sau được sử dụng như những công cụ QLCL trong giáo dục (Silva Roncelli-Vaupot, 2000) [4]:

a) Kiểm soát chất lượng trong giáo dục là một cách quản lý thông dụng nhất (Sallis, 1993). Kiểm soát chất lượng giáo dục bao gồm việc kiểm tra sản phẩm giáo dục ở đầu ra (như tốt nghiệp) để xác định những vấn đề tồn tại và yếu kém của giáo dục. Đây là một hoạt động được thực hiện sau khi các hoạt động giáo dục đó kết thúc. Các hoạt động như thanh tra từ bên ngoài, giám sát của xã hội, các kì thi, kiểm tra kiến thức, các báo cáo hàng năm đều có thể xem là các hoạt động kiểm soát chất lượng giáo dục.

Kiểm soát chất lượng có thể xem như một hoạt động hỗ trợ nâng cao chất lượng giáo dục, nhưng không phải là một hoạt động đảm bảo là chất lượng giáo dục sẽ tốt. Mô hình này chỉ có thể tiếp tục sử dụng ở các cấp quản lý vi mô với quy mô không lớn nên có thể đánh giá người học sát với quá trình tích lũy kiến thức của họ.

b) Đảm bảo chất lượng giáo dục là một mô hình quản lý và giám sát chất lượng ngay từ trước và trong quá trình giáo dục. Mô hình quản lý này nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục sẽ đạt được theo thiết kế và tránh được các sai sót trong quá trình đào tạo. Chất lượng được đảm bảo thông qua việc đáp ứng các chuẩn mực quy định. Trong nhà trường, trước hết thiết lập một số chuẩn mực và triển khai thực hiện để đạt được các chuẩn mực đó, sau đó lại thiết lập những chuẩn mực cao hơn và phấn đấu đạt được. Quá trình này tạo điều kiện cho các trường nâng cao tiềm lực đào tạo của mình và hình thành chất lượng sản phẩm giáo dục ngay trong quá trình đào tạo.

Mô hình đảm bảo chất lượng nên được sử dụng ở cấp Bộ, cấp sở và ở cấp trường (có quy mô lớn). Các hoạt động của kiểm soát chất lượng ở tầm vi mô sẽ góp phần hỗ trợ cho sự thành công của các hoạt động đảm bảo chất lượng ở tầm vĩ mô.

c) QLCL tổng thể gần đây được áp dụng cho giáo dục trên cơ sở mở rộng và phát triển hệ thống

đảm bảo chất lượng giáo dục. QLCL tổng thể nhằm tạo ra một nền văn hoá chất lượng, trong đó mỗi người đều cố gắng đáp ứng tối đa yêu cầu học tập của người học và các đòi hỏi của xã hội.

QLCL tổng thể có thể đạt được khi những người thực hiện nhận thức được các khái niệm, công cụ đo lường, đánh giá chất lượng và có ý thức về việc nâng cao chất lượng.

Mô hình hệ thống QLCL giáo dục như Silva Roncelli-Vaupot (2000) đề xuất khá hợp lí, trong đó mô hình đảm bảo chất lượng là phương thức QLCL phù hợp với nền GDĐH mà công tác QLCL mới được triển khai, nhận thức về chất lượng và các vấn đề liên quan đến chất lượng còn hạn chế.

#### 5. Những khó khăn về quản lý chất lượng trong giáo dục đại học tại Việt Nam

Hiện nay các cơ sở GDĐH đang gặp những khó khăn sau:

*Thứ nhất*, chưa áp dụng mô hình, cấp độ QLCL phù hợp.

Ở nước ta, hệ thống đại học đang chuyển từ cơ chế tập trung sang hướng tăng quyền tự chủ cho các cơ sở GDĐH, đồng thời chịu trách nhiệm về sản phẩm của mình. Cơ chế kiểm soát chất lượng tồn tại trong cơ chế quản lý hành chính tập trung dần được dỡ bỏ, trong khi đó, hệ thống QLCL mới hình thành chưa rõ nét. Như vậy, các cơ sở GDĐH đang lúng túng khi tìm kiếm mô hình quản lý mới thay thế cơ chế QLCL cũ.

*Thứ hai*, Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học chưa phân tầng được hệ thống giáo dục Việt Nam và nhiều tiêu chí chưa phù hợp với đặc thù các cơ sở GDĐH.

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học đã phản ánh khá toàn diện các mặt công tác của một cơ sở GDĐH. Tuy nhiên, với Bộ tiêu chuẩn này, GDĐH Việt Nam chỉ phân được hai loại là cơ sở GDĐH đạt tiêu chuẩn và không đạt tiêu chuẩn. Chính vì vậy, Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học chưa phân tầng được hệ thống GDĐH Việt Nam.

Mặt khác, nhiều tiêu chí trong Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học chưa phù hợp với đặc thù từng cơ sở GDĐH. Trong GDĐH, mỗi trường khác nhau có bối cảnh khác nhau nên cần phải có bộ chỉ số, tiêu chuẩn khác nhau.

*Thứ ba*, chưa xây dựng được văn hóa chất lượng trong các cơ sở GDĐH.

Trên thực tế, đa phần đội ngũ cán bộ, giảng viên các trường đại học ở Việt Nam cho rằng chất lượng của nhà trường là trách nhiệm, công việc 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, QLCL chỉ mang tính hình thức, đối phó với yêu cầu của bên ngoài chứ chưa phải là một nhu cầu từ bên trong với mục đích tự cải thiện.

*Thứ tư*, nhiều cơ sở GDĐH chưa thực sự quan tâm đến việc thành lập các đơn vị và lực lượng chuyên trách về QLCL.

Nhiều trường đã thành lập đơn vị chuyên trách nhưng việc quy định chức năng, nhiệm vụ chưa rõ ràng, dẫn tới một số trường phải giải thể đơn vị này. Về cơ bản, các đơn vị này mới chỉ thực hiện nhiệm vụ tổ chức tự đánh giá và xây dựng báo cáo tự đánh giá của nhà trường theo yêu cầu của cơ quan quản lí cấp trên.

Đội ngũ cán bộ trực tiếp làm công tác QLCL còn thiếu về số lượng và yếu về chuyên môn. Đa số cán bộ này được điều chuyển từ các đơn vị khác, chưa được đào tạo về chuyên môn nên khó tránh khỏi sự lúng túng trong triển khai thực hiện. Phần lớn các cơ sở GDĐH chỉ có 3 đến 5 cán bộ biên chế cho đơn vị chuyên trách QLCL, thậm chí nhiều trường chỉ có cán bộ thực hiện công tác QLCL theo hình thức kiêm nhiệm.

## **6. Một số biện pháp quản lí chất lượng giáo dục đại học hiện nay**

Trong giai đoạn hiện nay các cơ sở GDĐH cần quan tâm đến một số biện pháp QLCL sau:

*Một là*, đưa hệ thống đảm bảo chất lượng vào áp dụng trong tất cả các cơ sở GDĐH.

Có thể thấy, đảm bảo chất lượng là hình thức QLCL phù hợp với cơ chế chuyển đổi trong quản lí GDĐH nước ta hiện nay. Trên cơ sở xác định được cấp độ QLCL phù hợp, các cơ sở GDĐH sẽ áp dụng phương thức quản lí tương ứng để sớm nâng cao chất lượng. Với bối cảnh hiện nay, đảm bảo chất lượng chính là giải pháp quản lí để các cơ sở GDĐH duy trì và nâng cao chuẩn mực chất lượng đã công bố, đồng thời giúp các cơ sở GDĐH xây dựng lòng tin cho khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

*Hai là*, mỗi một cơ sở GDĐH cần xây dựng cho mình quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục. Việc nâng cao chất lượng trở nên quan trọng hơn khi các cơ sở giáo dục được giao thêm nhiều quyền tự chủ. Tự do nhiều hơn đi liền với chịu trách nhiệm cao hơn. Trong tình huống đó, các cơ sở GDĐH phải chứng tỏ được rằng họ có thể cung cấp dịch vụ giáo dục chất lượng cao, đa dạng, vừa mang những đặc điểm chung của nền GDĐH Việt Nam và phải mang tính đặc thù, thương hiệu của trường mình cho người học. Chính vì thế, từ chỗ mỗi cơ sở phải tuân theo một quy trình kiểm tra chung, theo cùng một hệ thống

chuẩn mực thì ngày nay, mỗi cơ sở GDĐH dựa trên Bộ đánh giá tiêu chuẩn chất lượng chung cần xây dựng cho mình những chỉ số thực hiện riêng và xây dựng các quy trình, cơ chế hoạt động riêng để đạt được các chỉ số đó để vừa đáp ứng được yêu cầu chung của GDĐH trong toàn quốc, vừa phù hợp với đặc điểm riêng có của trường mình.

*Ba là*, cần phải xây dựng được văn hóa chất lượng trong các cơ sở GDĐH. QLCL trong GDĐH là quản lí tất cả các lĩnh vực 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, cần thay đổi nhận thức về văn hóa chất lượng bên trong các trường đại học.

*Bốn là*, cần phải có đơn vị chuyên trách và lực lượng đảm nhiệm triển khai, đẩy mạnh các hoạt động QLCL. Các cơ sở GDĐH cần thiết lập tổ chức chuyên trách về QLCL với chức năng, nhiệm vụ phù hợp nhằm đảm bảo cho công tác khảo thí mang tính độc lập, khách quan, chính xác tạo động lực cho người học; công tác quản lí giáo dục đi vào nền nếp theo tiêu chuẩn, thủ tục, quy trình có chất lượng. Đồng thời với thành lập các đơn vị chuyên trách, cần có kế hoạch xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng cả về quy mô và chất lượng để có thể triển khai các hoạt động đánh giá nhằm duy trì, nâng cao chất lượng các hoạt động của nhà trường. Bên cạnh đó, phải xây dựng mạng lưới cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng bán chuyên trách ở các khoa, bộ môn, các phòng, ban và trung tâm.

## **7. Kết luận**

Chất lượng luôn là mối quan tâm hàng đầu của mọi cơ sở GDĐH trên thế giới, đặc biệt là khi thế giới bước vào nền kinh tế tri thức. QLCL một cách đúng đắn, phù hợp với thực tiễn GDĐH của nước ta hiện nay sẽ giúp các cơ sở GDĐH nâng cao chất lượng và cho phép các cơ quan bên ngoài đánh giá hiệu quả và kết quả đào tạo tại các trường, phân hạng, công nhận giá trị chuyển đổi v.v. /.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đảng Cộng sản Việt Nam (2013), *Nghị quyết Hội nghị Trung ương 8 khóa XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo* (Nghị quyết số 29-NQ/TW) ngày 4/11/2013.
2. Vũ Quốc Bình (2003), *Quản lí chất lượng toàn diện*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Đỗ Đức Phú (2012), *Quản lí chất lượng sản phẩm*, Giáo trình Trường Đại học Kinh tế và Quản trị

Kinh doanh

4. Silva Roncelli-Vaupot (2000), *Leading for Quality, Some Dilemmas and Considerations of a Head Teacher.*
5. Warren Piper.D (1993), *Quality management in universities*, AGPS, Canberra

**SUMMARY**

*Recently, the tertiary education institutions have more autonomy but there is no sign of increased*

*accountability there. To enhance accountability, the higher education system should publicly the quality of university using performance indicators and benchmarks quality in management. In the article, the author analyzes the problems of the concept and the approach levels and the management of quality in higher education. Moreover, from the difficulties in the management of the quality in higher education today, the author gives some suggestions to contribute to the innovation system of higher education*

**BẢN CHẤT VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA KĨ NĂNG XÃ HỘI** (Tiếp theo trang 19)

trong hoàn cảnh xã hội, tự mình đặt ra những thách thức và vấn đề để tập dượt trải nghiệm, đánh giá khả năng và kết quả thích ứng qua giải quyết những vấn đề nảy sinh. Khi có kĩ năng như vậy, con người không ngại khó, không sợ trở ngại, dám vượt qua thách thức, biết nắm bắt cơ hội và biết cách giải quyết vấn đề để thích ứng với công việc mới và hoàn cảnh sống mới.

**4. Kết luận**

- Vấn đề kĩ năng xã hội trong lí luận giáo dục tuy được xem xét nhiều nhưng hiện nay vẫn chưa thực sự sáng tỏ. Cần tiếp tục nghiên cứu để nhận diện và mô tả chúng cụ thể.

- Kĩ năng xã hội cũng là vấn đề thực tiễn nóng bỏng trong giáo dục cũng như đời sống. Chúng gắn liền với quan hệ cá nhân-xã hội và cần thiết cho con người dù làm việc hay sống ở môi trường hay hoàn cảnh nào. Đó là loại kĩ năng rất cần được quan tâm huấn luyện từ lứa tuổi nhỏ.

- Những kĩ năng xã hội chung nhất gồm 3 nhóm: Kĩ năng nhận thức xã hội, Kĩ năng ứng xử và giao tiếp xã hội, Kĩ năng thích ứng xã hội. Chúng rất đa dạng và vấn đề của giáo dục là thiết kế cụ thể những kĩ năng đó trong các hoạt động giáo dục để tạo ra môi trường và nhiều cơ hội trải nghiệm của người học. Trải nghiệm và làm việc trong những quan hệ xã hội thật sự là con đường duy nhất để học các kĩ năng xã hội.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Baron, R.A., Markman, G.D. (2000). *Beyond social capital: the role of entrepreneurs' social competence in their financial success.* Academy of Management Executive 14 (1), 106 – 116.
2. Cohen, C. (2000). *Raise Your Child's Social IQ: Stepping Stones to People Skills for Kids.* Silver Springs, MD: Advantage Books.
3. Coie, J. D., Dodge, K. A., and Coppotelli, H. (1982). *Dimensions and types of social status: A cross-age perspective.* Developmental Psychology, 18, 557-570.

4. Candy Lawson (2007), *Social skills and school*, [http://www.cdl.org/resource-library/articles/social\\_skills.php](http://www.cdl.org/resource-library/articles/social_skills.php)

5. Eduard Ezeanu (2011), *Build Social Skills*, <http://www.pickthebrain.com/blog/5-ways-to-build-social-skills/>

6. Đặng Thành Hưng ((2010). *Nhận diện và đánh giá kĩ năng.* Tạp chí Khoa học giáo dục số 64 tháng 11/2010, Hà Nội.

7. Kathlyn M. Steedly, Amanda Schwartz, Michael Levin, & Stephen D. Luke, (2011), *Social Skills and Academic Achievement, Evidence for Education*, Volume III, Issue 2, 2011.

8. Myers DG. Chapter 17: *Social Psychology.* In: Brune C. *Psychology 7th Edition.* New York: Worth Publishers; 2003. 694-741.

9. Vesper, K.H., 1990. *New Venture Strategies*, second ed. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

10. [http://en.wikipedia.org/wiki/Social\\_skills](http://en.wikipedia.org/wiki/Social_skills),

11. <http://www.skillsyouneed.com/ips/social-skills.html>,

12. <http://www.phschool.com/eteach/professionaldevelopment/teachingthesocialskills/essay.html>

**SUMMARY**

*The article has focused on analyzing the nature and features of social skills According to the author, social skills are an urgent issue in education and life as well, link to individual and social relations and necessary for us to work or live in any condition. This skill should be trained from young ages. General social skills consisted of 3 groups: skill of social awareness, skill of social treatment and communication, skill of social adjustment. These skills are complicated and need to be integrated into educational activities in order to create good environments with experiences. Experiences and working in real social relations are ways to learn social skills.*