

# MỐI QUAN HỆ GIỮA ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG TỔ CHỨC GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

**ThS. ĐỖ ĐÌNH THÁI**  
 Trường Đại học Sài Gòn

## Đặt vấn đề

Phát triển hệ thống giáo dục đại học quốc gia là điều kiện tất yếu để đưa đất nước hòa nhập với cộng đồng quốc tế về mọi mặt và trên nhiều phương diện khác nhau. Trong đó, hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục quốc gia đóng vai trò rất quan trọng trong việc hoạch định chiến lược phát triển chất lượng giáo dục theo kịp thời đại, từng giai đoạn phù hợp với sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học hiện tại và tình hình của đất nước. Trải qua một thời gian dài với ba triết lý: kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng (ĐBCL) và quản lý chất lượng tổng thể để tìm giải pháp nâng cao chất lượng nhằm giảm thiểu lãng phí nguồn lực, sản phẩm kém chất lượng và cải tiến liên tục. Ngoài ra, chúng ta còn phải kết hợp xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL) mới có thể đảm bảo đầy đủ cho một tổ chức giáo dục cải tiến liên tục và phát triển bền vững đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng.

Vấn đề đặt ra là xây dựng VHCL như thế nào và bắt đầu từ đâu? Trước tiên, bài viết cần làm rõ mối quan hệ giữa ĐBCL và VHCL bên trong tổ chức giáo dục đại học, qua đó đề xuất phương án khởi điểm cho quá trình xây dựng VHCL.

## 1. Một số yếu tố liên quan về đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng

Trong hệ thống ĐBCL của một tổ chức giáo dục 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 ĐBCL quốc gia phù hợp với bối cảnh và điều kiện hiện tại của tổ chức giáo dục đại học. Ngoài ra, các tổ chức giáo dục 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,...

Bên cạnh việc triển khai các hoạt động ĐBCL, yếu tố VHCL đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định sự thành công hay thất bại của các quá trình ĐBCL.

Trước khi đề cập đến VHCL, chúng ta cần xem xét về văn hóa tổ chức. Văn hóa tổ chức được hình

thành và phát triển tự nhiên phù hợp với quy ước, điều lệ, quy định,... trong mọi tổ chức. Theo Geert Hofstede (1991): 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. Ngoài ra, văn hóa tổ chức còn là một tiểu văn hóa của văn hóa nói chung trong văn hóa xã hội, là những giá trị, chuẩn mực và khuôn mẫu hành vi đặc thù nhưng không xung đột với văn hóa chung, nó mang bản sắc của từng tổ chức [1].

Hình 1: Mối quan hệ của ĐBCL với sứ mệnh của tổ chức giáo dục đại học và các chuẩn ĐBCL



VHCL của tổ chức được hình thành và phát triển dựa trên nền tảng văn hóa tổ chức hay VHCL là một thể hiện của văn hóa tổ chức. Tùy theo cơ chế, cơ cấu tổ chức, mỗi tổ chức giáo dục đại học đưa ra quyết định, giải pháp xây dựng VHCL phù hợp và gắn kết chặt chẽ với hoạt động ĐBCL. Hơn nữa, 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). Vì vậy, bước đầu văn hóa tổ chức định hình một số giá trị để xây dựng VHCL.

Hình 2: Mối quan hệ giữa các nền văn hóa

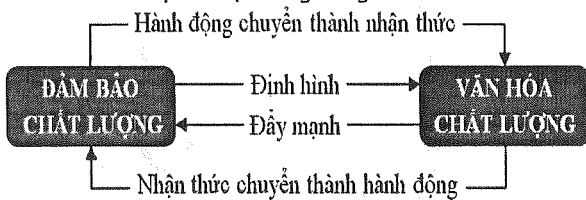


## 2. Mối quan hệ giữa đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng

Về cơ bản, VHCL là một yếu tố quan trọng trong hệ thống ĐBCL giáo dục đại học. Việc hình thành VHCL có thể xuất phát từ các hoạt động ĐBCL và khi VHCL được định hình thì quay lại tác động đến hoạt động ĐBCL. Có thể nói, đây là mối quan hệ hai chiều và tác động tích cực qua lại. Về góc độ lí thuyết, văn hóa là động lực của mục tiêu phát triển, là hệ thống các giá trị, các chuẩn mực, mục tiêu mà con người cùng thống nhất, đồng thuận với nhau trong quá trình hình thành văn hóa. Trong giai đoạn hình thành và phát triển hệ thống ĐBCL giáo dục tại Việt Nam, có thể nói ĐBCL góp phần định hình VHCL, ngược lại VHCL được hình thành góp phần đẩy mạnh hoạt động ĐBCL [4].

Mặt khác, trong “Dự án Khảo cứu văn hóa chất lượng – Các quy trình đảm bảo chất lượng bên trong các tổ chức giáo dục đại học” -Tập 1 [5] nhấn mạnh ĐBCL như một thành phần của VHCL. Điều này làm cho mối quan hệ giữa ĐBCL và VHCL càng được gắn kết chặt chẽ.

Hình 3: Mối quan hệ tương tác giữa ĐBCL và VHCL



Tuy bản chất văn hóa bao hàm nhiều giá trị ở các khía cạnh khác nhau nhưng bài viết chọn tập trung các giá trị về nhận thức trong việc định hình VHCL. Lí do chọn như vậy bởi vì bài viết xem xét ĐBCL và VHCL là hai thể hiện khác nhau: ĐBCL được thể hiện như hành động và VHCL được thể hiện như nhận thức.

Vì vậy, ở hai thể hiện hành động và nhận thức, mối quan hệ được thể hiện như hình 3.

- ĐBCL là một thành phần trong VHCL: hành động chuyển nhận thức;

- VHCL là một thành phần trong ĐBCL: nhận thức chuyển hành động.

Hành động và nhận thức luôn thường trực lẫn nhau trong nhận thức và hành động đảm bảo mọi hoạt động trong tổ chức giáo dục đại học đạt chuẩn chất lượng một cách tích cực.

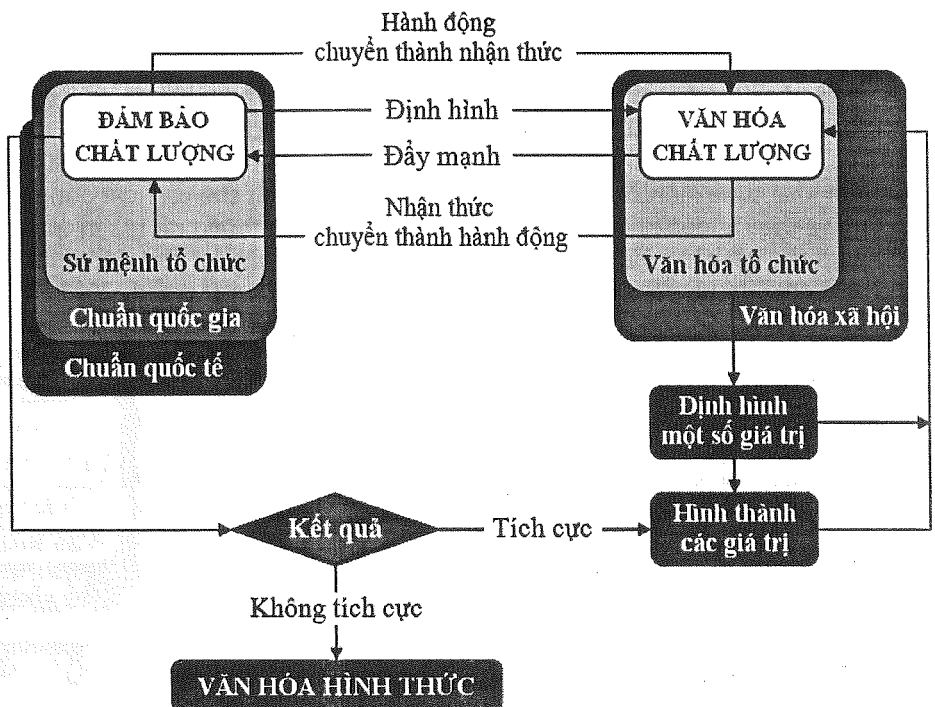
Hình 4: Mô hình VHCL trong cơ sở giáo dục đại học [3]



Ngoài ra, PGS. TS. Lê Đức Ngọc và các tác giả [3] đề xuất mô hình văn hóa chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học có sự gắn kết chặt chẽ với các hoạt động ĐBCL (hình 4) gồm năm thành phần môi trường của VHCL trong tổ chức giáo dục đại học. Mô hình này cho thấy hàm chứa tất cả các hoạt động ĐBCL cần thiết phải thực hiện (căn cứ vào các bộ tiêu chuẩn chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo, AUN và ABET) và làm cơ sở để đánh giá mức độ thể hiện VHCL trong một tổ chức giáo dục đại học.

Từ các yếu tố và các thông tin liên quan, bài viết xây chuỗi mối quan hệ tương hỗ giữa ĐBCL và VHCL như hình 5.

Hình 5: Mối quan hệ tương hỗ giữa ĐBCL và VHCL



Ngoài một số giá trị được định hình từ văn hóa tổ chức để xây dựng VHCL, kết quả thực hiện các hoạt động ĐBCL có ý nghĩa tích cực sẽ hình thành các giá trị hỗ trợ xây dựng VHCL, ngược lại, kết quả không có ý nghĩa tích cực sẽ dẫn đến văn hóa hình thức.

Nhận định từ Tiến sĩ Richard Lewis [2]:

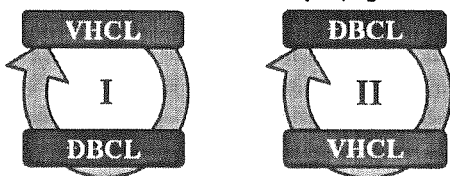
- Một nguy cơ có thể nhận thấy ở các tổ chức giáo dục là hình thành “văn hóa hình thức”, nghĩa là những nỗ lực của tổ chức đó nhằm đạt được mức điểm kiểm định tích cực từ cơ quan ĐBCL bên ngoài thay vì thực sự cải tiến chất lượng bên trong tổ chức;

- Với hình thức này, người ta sẽ che giấu những điểm yếu thay vì thể hiện ra bên ngoài để cơ quan bên ngoài đóng góp ý kiến, thảo luận định hướng và có biện pháp khắc phục những tồn tại và cải tiến chất lượng.

Do đó, bước đầu xây dựng VHCL, các tổ chức giáo dục đại học đều xác định các tiêu chí, giá trị khởi điểm cho quá trình hình thành và phát triển VHCL, sau đó là xây dựng kế hoạch, chiến lược và triển khai thực hiện. Mặc dù, mỗi tổ chức giáo dục đại học có đặc thù, đặc điểm riêng, có các giá trị khởi điểm cho riêng mình nhưng mục tiêu cuối cùng là nâng cao chất lượng, cải tiến liên tục, ổn định và phát triển bền vững. Xây dựng VHCL khó có thể cùng một lúc đạt được các giá trị tích cực như mong muốn, do đó, quá trình hình thành và phát triển VHCL cần có thời gian, nỗ lực, từng bước chiếm lĩnh các giá trị mới và gắn kết chặt chẽ với các giá trị đã định hình.

Khi xây dựng VHCL, chúng ta cần xác định đối tượng tham gia vào quá trình xây dựng VHCL là ai? Đó là bộ phận những người làm công tác ĐBCL hay toàn bộ các thành viên trong tổ chức giáo dục đại học... để định hướng phù hợp. Lanarès [5] đưa ra hai cách nhìn về xây dựng VHCL: Thứ nhất, sự hình thành đảm bảo chất lượng bắt đầu từ văn hóa chất lượng, sau khi hình thành đảm bảo chất lượng quay lại tác động và thay đổi văn hóa chất lượng. Thứ hai, quan tâm thực hiện một số hoạt động chính yếu sẽ tạo điều kiện thuận lợi thay đổi văn hóa chất lượng.

Hình 6: Hai cách nhìn về xây dựng VHCL



Vì vậy, tùy theo đối tượng tham gia vào quá trình xây dựng VHCL, chúng ta chọn cách xây dựng phù hợp để đảm bảo đạt được hiệu quả cao nhất về chất lượng và thời gian. Giữa cách thứ nhất và cách thứ hai, cách thứ hai có lẽ thích hợp hơn trong bối cảnh hiện tại ở Việt Nam khi hoạt động ĐBCL diễn ra trước khi biết đến VHCL bằng cách quan tâm và thực hiện liên tục một số hoạt động trọng tâm trong hệ thống

đảm bảo chất lượng sẽ tạo điều kiện thuận lợi để thay đổi VHCL. Tùy theo đối tượng, số lượng, chọn một số hoạt động ĐBCL phù hợp để đạt được các điểm hình tốt hình thành nên giá trị VHCL trong tổ chức giáo dục đại học.

### Kết luận

Xây dựng VHCL cần có thời gian và sự nỗ lực cao để đạt được các giá trị thật sự có tác động tích cực đến hoạt động ĐBCL trong tổ chức giáo dục đại học. Tùy theo đặc trưng tổ chức, mỗi tổ chức chọn cách xây dựng VHCL phù hợp với hệ thống ĐBCL và bối cảnh hiện có. Đặc biệt, VHCL sẽ chịu nhiều tác động từ văn hóa tổ chức và các hoạt động ĐBCL trong quá trình hình thành và phát triển. Vì vậy, tập các giá trị khởi điểm từ văn hóa tổ chức là yếu tố quan trọng kết hợp với các hoạt động ĐBCL điển hình hỗ trợ hình thành các giá trị mới và quyết định sự thành công hay thất bại, thời gian dài hay ngắn trong quá trình xây dựng VHCL.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục – Dự án Giáo dục Đại học 2 (2011), *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*, Tài liệu Hội thảo – Tập huấn, Cần Thơ, 14-16/10/2011.
2. Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục (2012), *Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng bên trong các trường đại học*, Tài liệu Tập huấn, Thành phố Vinh, 22-24/02/2012.
3. Lê Đức Ngọc – Trịnh Thị Vũ Lê – Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2012), *Bàn về mô hình văn hóa chất lượng cơ sở giáo dục đại học*, Tạp chí Quản lý giáo dục (34).
4. Tia Loukkola and Thérèse Zhang (2010), *Examining Quality Culture: Part 1 – Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions*, EUA Publications.

### SUMMARY

*In order to integrate into international tertiary education community, each and every higher education institution needs to develop for its own the overall quality assurance system underpinned by the culture of quality aimed at constantly improving quality and sustainable development in response to the requirement of quality era. The article has presented the relationship between quality assurance and culture of quality as a basis for orientating the building of culture of quality within higher education institution. In particular, based on the analysis of relevant factors as well as the relationship between quality assurance and culture of quality, the author has proposed the starting option for the process of building a culture of quality.*