

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC THEO MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ (TQM) TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC HIỆN NAY

ThS. TRẦN THỊ THU TRANG*

1. Quản lý chất lượng đào tạo (QLCLĐT) đại học (ĐH)

Trong đào tạo (ĐT), QLCLĐT ĐH là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp quản lý toàn bộ quá trình ĐT nhằm bảo đảm và không ngừng nâng cao chất lượng ĐT đáp ứng yêu cầu người sử dụng lao động (từ khâu tìm hiểu nhu cầu thị trường lao động, thiết kế chương trình ĐT đến công tác tuyển sinh, tổ chức ĐT và kiểm tra, đánh giá kết quả ĐT).

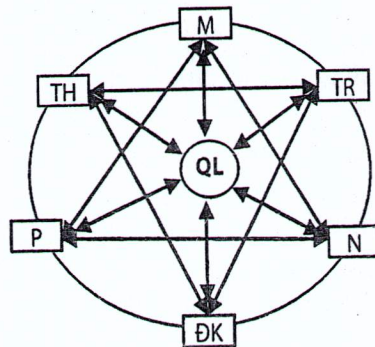
Quản lý chất lượng (QLCL) trong lĩnh vực ĐTĐH cần xem xét tất cả các vấn đề liên quan đến cung cấp dịch vụ ĐT sinh viên (SV). Các hoạt động trong lĩnh vực này bao gồm: xác định mục tiêu ĐT; xác lập các chuẩn mực chất lượng, thiết kế và tiến hành các chương trình ĐTĐH; giám sát giảng dạy, các phương pháp xây dựng và kiểm soát chuẩn chất lượng; xây dựng, ban hành và thực hiện các quy trình một cách công khai.

QLCLĐT ĐH còn là quá trình ĐT được duy trì, phát triển với 6 thành tố chính là: Mục tiêu (M); Nội dung (N); Phương pháp (P); Thầy (TH); Trò (TR); Điều kiện cùng mối quan hệ (ĐK), tác động qua lại giữa chúng theo quy luật khách quan và khoa học. QLCLĐT được quyết định bởi sự tác động của hoạt động quản lý và các thành tố nhằm vận hành chúng theo định hướng đạt mục tiêu đã định. QLCLĐT phải được thực hiện ở mọi khâu, mọi nơi, mọi lúc, từ đầu vào, quá trình ĐT và đầu ra cho tới nơi làm việc của SV tốt nghiệp.

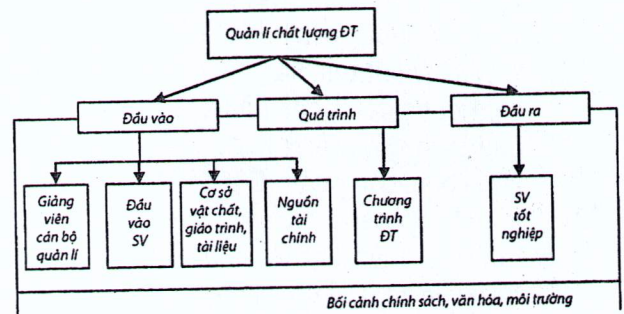
QLCLĐT trong cơ sở giáo dục đại học (GDĐH) phải bao quát được các lĩnh vực theo chức năng chung của nhà trường và các hoạt động đảm bảo điều kiện cho các lĩnh vực chức năng đó. Đối với cơ sở GDĐH

có thể nhìn nhận trên 8 lĩnh vực QLCL (Piper, 1993): Quản lý ĐT; quản lý nghiên cứu khoa học; quản lý dịch vụ cộng đồng; quản lý đội ngũ cán bộ; quản lý SV; quản lý các dịch vụ hỗ trợ ĐT; quản lý nguồn lực tài sản; quản lý và điều hành nhà trường.

Thành tố quan trọng nhất trong hệ thống QLCL ĐH của đơn vị ĐT chính là các quy trình và bản mô tả, hướng dẫn công việc cho từng vị trí công việc trong nhà trường. Trong một đơn vị GDĐH, các quy trình phải được thiết kế cho từng lĩnh vực cho tới từng công việc cụ thể. Thông thường các quy trình được thiết kế cho các thành tố gồm: đầu vào, quá trình và đầu ra. Mỗi thành tố này lại được chia thành các yếu tố cấu thành nhỏ hơn, tới từng công việc cụ thể như mô tả tại sơ đồ sau:



Sơ đồ 1. Quy trình quản lý ĐT



Sơ đồ 2. Quy trình quản lý chất lượng ĐT

Từ những quan điểm trên, có thể rút ra kết luận rằng, QLCLĐT thể hiện chính qua năng lực của người được ĐT đáp ứng các yêu cầu về mục tiêu ĐT và phù hợp với mục tiêu phát triển KT-XH của đất nước, gắn liền với các yêu cầu về số lượng, nhu cầu khách hàng và mang tính xã hội lịch sử.

Như vậy, QLCLĐT ĐH là "QLCL tất cả các lĩnh vực tạo nên chất lượng trong một trường ĐH. Nó bao gồm một hệ thống hoạt động quản lý phức tạp với sự tham gia và tương tác lẫn nhau của nhiều thành tố từ đầu vào, quá trình ĐT cho tới đầu ra. Chất lượng hoạt động của mỗi thành tố đều ảnh hưởng tới chất lượng chung của cả quá trình".

* Trường Đại học kĩ thuật - hậu cần Công an nhân dân

2. Các cấp độ QLCL ĐT

Hiểu biết về chất lượng rất quan trọng, nhưng biết làm thế nào để đạt được chất lượng còn quan trọng hơn. Theo Adwin L. Artzt, "*Chất lượng tổng thể có nghĩa là hiểu biết chúng trong cách thức và chiều sâu mà chưa hề khai thác chúng trước đó và sử dụng kiến thức này để dịch những nhu cầu thành những sản phẩm theo sáng kiến mới và cách tiếp cận kinh doanh mới*". Hiểu chất lượng trong cách thức và chiều sâu của chúng ở những mức độ khác nhau được các nhà nghiên cứu về khoa học quản lý xác định và phân chia thành các thứ bậc của khái niệm chất lượng hay thường gọi là các cấp độ trong QLCL, có 3 cấp độ: 1) Kiểm soát chất lượng; 2) Bảo đảm chất lượng; 3) Quản lý chất lượng tổng thể (TQM). Trong GD-ĐT, các cấp độ QLCL cũng tuân thủ theo 3 cấp độ cụ thể này.

2.1. Kiểm soát chất lượng (Quality Control)

là thuật ngữ lâu đời nhất về mặt lịch sử của khoa học quản lý. Nó bao gồm việc kiểm tra và loại bỏ các thành phẩm hay sản phẩm cuối cùng không thoả mãn các tiêu chuẩn đã đề ra trước đó. Quá trình này diễn ra sau quá trình ĐT. Trong sản xuất việc kiểm tra, kiểm soát là loại bỏ những sản phẩm kém chất lượng còn trong giáo dục (GD) việc thanh tra, kiểm soát xem sản phẩm GD có đạt tiêu chuẩn chất lượng đặt ra ban đầu hay không. Nhìn chung, quá trình này diễn ra sau khi SV đã hoàn thành khóa học, sản phẩm GD đã ra đời. Những chuẩn mực là do cấp trên xác định và đưa xuống cấp dưới thực hiện, lúc này cấp trên đóng vai trò thanh tra, kiểm soát về chất lượng.

2.2. Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance)

là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và hệ thống, được tiến hành trong hệ thống QL đã được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng rằng thực thể (đối tượng) sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng" (TCVN 5814).

Khác với kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong quá trình ĐT. Kiểm soát chất lượng tập trung vào việc phòng ngừa những sản phẩm ĐT kém chất lượng. Chuẩn chất lượng đã được thiết kế trước khi tổ chức ĐT nhằm bảo đảm chất lượng đầu ra có đầy đủ thuộc tính của chuẩn. Chất lượng của ĐT được kiểm soát ngay trong quá trình thực hiện từ khâu đầu đến khâu cuối theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt, đảm bảo không có sai phạm trong bất kì khâu nào. Đảm bảo chất lượng là phương tiện tạo ra những sản phẩm

GD hoàn hảo không mắc lỗi trong quá trình dịch vụ. Chất lượng của sản phẩm được kiểm soát bằng hệ thống phòng ngừa từ đầu vào cho đến đầu ra. Hệ thống đảm bảo chất lượng còn chỉ ra những chuẩn mực cần đạt tới và cách thức đạt các chuẩn mực ấy trong quá trình đào tạo. Trách nhiệm về chất lượng ĐT thuộc về mọi thành viên của nhà trường, chứ không chỉ của những người lãnh đạo. Đảm bảo chất lượng quan tâm đến Kiểm soát hệ thống chất lượng, Kiểm soát quá trình bằng thống kê (Statistical Quality Control - SQC), phân tích nhân quả để có biện pháp khắc phục và ngăn ngừa sai phạm hoặc sự không trùng hợp.

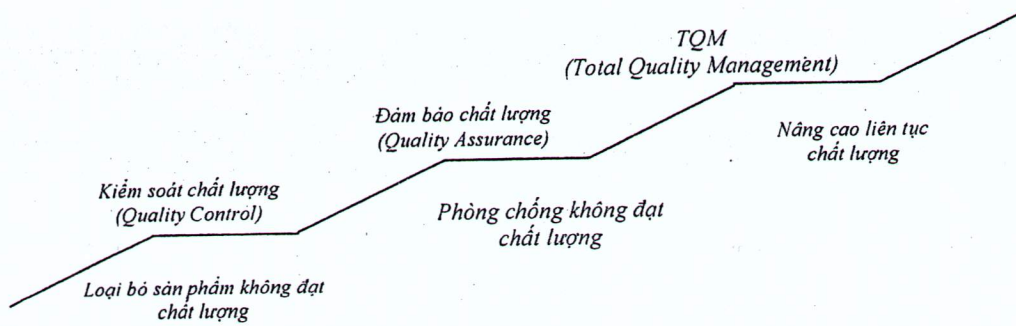
Để đánh giá và duy trì hệ thống đảm bảo chất lượng, sự can thiệp của bên ngoài được chú trọng thông qua các hình thức phổ biến như *Thanh tra chất lượng* (Quality Inspection) và *Kiểm định chất lượng* (Quality Accreditation).

2.3. Quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management - TQM)

Thuật ngữ "*Quản lý chất lượng tổng thể*" được A.V. Feigenbaum sử dụng từ đầu những năm 50 của thế kỉ XX. Kiểm soát chất lượng toàn diện đã thực sự đi vào thực tiễn từ những năm sau chiến tranh thế giới thứ hai, khi 2 chuyên gia người Mĩ về chất lượng Dr. Joseph Juran và Dr. W. Edwards Deming đã giới thiệu kĩ thuật kiểm soát quá trình bằng thống kê cho người Nhật và kết quả là chất lượng tại Nhật đã được cải tiến một cách vững chắc. Đến đầu thập niên 70 của thế kỉ XX "*chất lượng Nhật Bản*" đã không có đối thủ nào sánh kịp. Đến thập niên 80 "*cuộc cách mạng chất lượng*" đã được hưởng ứng ở Mĩ, dần lan rộng trên khắp thế giới. Chất lượng toàn diện được bàn đến ngày càng nhiều trong các cuốn sách, giáo trình và công trình khoa học.

Hệ thống TQM là phương thức tiếp tục và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng. Nó có quan hệ mật thiết với các phương thức QLCL trước đó. Mục tiêu cao nhất của TQM là làm hài lòng các đối tượng khách hàng, phải hướng đến phục vụ khách hàng ở mức tốt nhất có thể. Đó là cung ứng cho khách hàng những thứ họ cần, đúng lúc họ cần và theo cách thức họ cần, thoả mãn và vượt cả những mong đợi của họ. Muốn đạt được điều này phải bằng cách nâng cao trách nhiệm của mỗi thành viên và của cả tổ chức bằng cam kết về chất lượng, cải tiến liên tục, xây dựng nền văn hóa chất lượng trong tổ chức. TQM diễn ra trước, trong và sau quá trình ĐT.

TQM là tầng bậc cao nhất nếu so sánh với các cấp

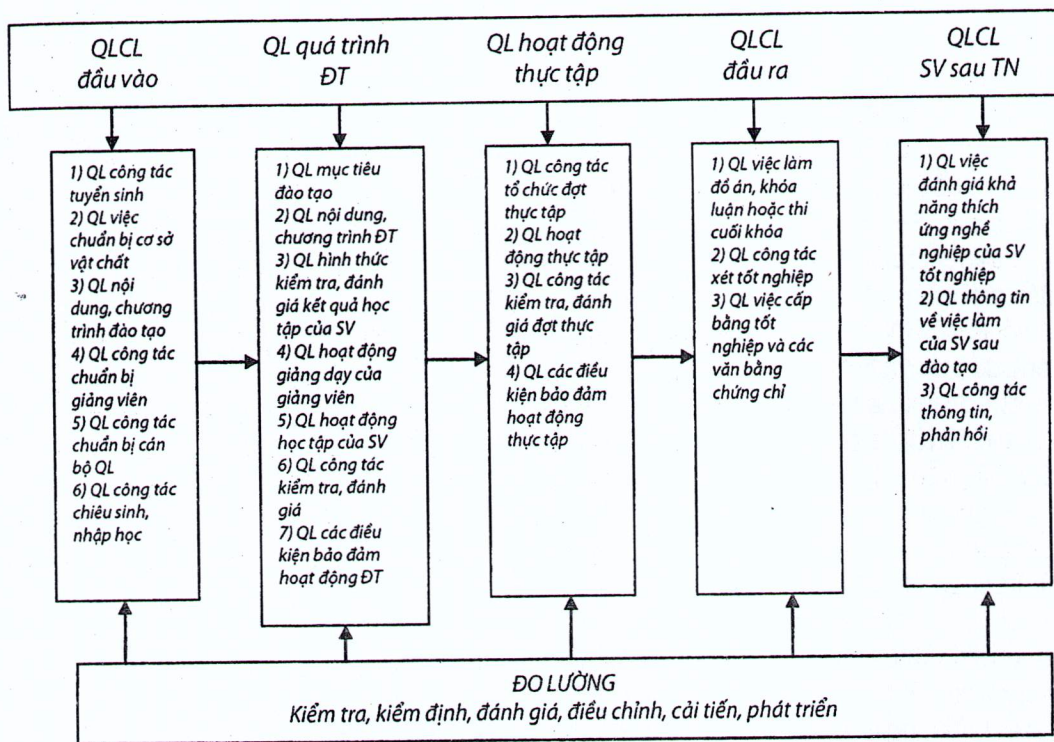


Sơ đồ 1.3. Các cấp độ quản lý chất lượng (Sallis, 1993)

độ khác trong QLCL. Tính thứ bậc của quan hệ chất lượng trong quản lý có thể khái quát trong sơ đồ về tầng bậc của khái niệm chất lượng (phỏng theo sơ đồ của Sallis E) dưới đây:

Sự tiến triển theo tầng bậc của quan niệm về chất

ĐT (giảng dạy, học tập, NCKH...), QLCL công việc của mọi thành viên (từ hiệu trưởng xuống tới học viên), QLCL ở mọi thời điểm của ĐT (từ đầu vào cho tới đầu ra). Căn cứ vào mục tiêu đã xây dựng, tổ chức kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên, cải tiến liên tục, giảm thiểu những sai sót trong quá trình ĐT, nhằm



Sơ đồ 4. QLCLĐT ĐH theo quan điểm TQM

lượng trong QLCL phần nào đã cho thấy ưu điểm nổi trội của TQM. Có thể khái quát mô hình QLCLĐT ĐH theo mô hình TQM như sau:

Từ những quan niệm trên có thể hiểu hệ thống kiểm soát chất lượng là tiền đề để hình thành hệ thống đảm bảo chất lượng và định hướng tới hệ thống TQM, cấp độ QLCL cao nhất. Hiện cả 3 cấp độ QLCL trên đều đang tồn tại trong QLCL GD ĐH ở các nước, do cả 3 phương thức đều nhằm mục tiêu là bảo đảm chất

đảm chất lượng tiếp cận với những quan điểm triết lý cốt lõi của TQM là phù hợp hơn cả. Mô hình này cho phép nghiên cứu để ra các mục tiêu chiến lược của GDĐH trong từng thời kì trên cơ sở trình độ phát triển KT-XH của đất nước và các chính sách lớn của Chính phủ đối với GDĐH. Từ đó tùy thuộc vào nguồn lực hiện có, các nhà QLCL GDĐH có thể tác động tới những khâu, những lĩnh vực quan

(Xem tiếp trang 6)

viên trong nhiều năm được thực hiện dựa trên những văn bản quy định danh hiệu thi đua.

5. Giải pháp nâng cao QL và sử dụng NNL trong GD-ĐT: - Chuyển dần mô hình QL nhân lực nặng tính hướng nội, khép kín sang mô hình mở, có nhiều sự trao đổi hơn giữa các cơ sở giáo dục trong nước và quốc tế; - Từng bước sử dụng chế độ hợp đồng đối với công chức theo chức danh, ở đó quy định chức năng nhiệm vụ, yêu cầu về trình độ năng lực và chế độ đãi ngộ tương ứng; - Chuyển việc thực hiện QL đội ngũ cán bộ công chức nặng về hành chính sang tiếp cận QLNNL là chủ yếu; thực hiện phân tích hệ thống việc làm - vị trí việc làm, công việc cũng như năng lực cần có; - Hoàn thiện chế độ tuyển dụng công chức, xác định các hình thức, nội dung thi tuyển thích hợp và phù hợp với mỗi cơ sở GD-ĐT, đảm bảo công bằng, dân chủ, công khai, cạnh tranh; - Thực hiện quy hoạch, đào tạo cán bộ, công chức, các nhà QL phải ngang tầm với nhiệm vụ mới; - Thay đổi cơ bản chế độ tiền lương và các chế độ đãi ngộ khác; thực hiện hợp đồng kí kết và kết quả công việc; - Phân cấp nhiều hơn nữa việc QL công chức hành chính, cán bộ giáo viên, giảng viên cho các nhà trường, cơ sở giáo dục và thủ trưởng các đơn vị trên các mặt như: xác định biên chế, tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, đánh giá, khen thưởng kỉ luật cán bộ, công chức.

Trong nền kinh tế thị trường, hội nhập khu vực và thế giới, NNL chất lượng cao có vai trò quyết định đến tăng năng suất lao động, nâng cao khả năng cạnh tranh. Do vậy, QL nhân lực trong bối cảnh hiện nay chịu nhiều tác động của các yếu tố trên. NNL nước ta nói chung và GD-ĐT nói riêng đang có những cải thiện về chất. Tuy nhiên, chất lượng không đồng đều giữa các vùng, khu vực thành thị, nông thôn và vùng sâu, vùng xa. Các chính sách QLNNL hiện nay đã phần nào đáp được yêu cầu của nền kinh tế thị trường và hội nhập. Tuy nhiên, các chính sách này còn nhiều bất cập trước yêu cầu đổi mới. Bất cập lớn nhất là chính sách tiền lương và đãi ngộ đối với cán bộ công chức, viên chức nói chung và đội ngũ nhà giáo nói riêng. Bên cạnh đó, QLNNL hiện nay vẫn còn có sự can thiệp của nhà nước, cơ quan chủ quản phần nào đã làm giảm hiệu quả QLNNL trong nhiều lĩnh vực. □

Tài liệu tham khảo

1. Charles J.Fombrum. *Strategic Human Resource Management*, Wiles. 1984.

2. Nguyễn Hữu Dũng. *Sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực con người ở Việt Nam*. NXB Lao động, H. 2003.
3. Phạm Minh Hạc. *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*. NXB Chính trị quốc gia, H. 2001.
4. John Bratton, Jeff Gold. *Human Resource Management: Theory and Practice*, Palgrave Macmillan. 1999.
5. Bùi Huy Khoát. *Toàn cầu hóa: Những quan niệm khác nhau và các vấn đề đặt ra trong toàn cầu hóa và tác động đối với sự hội nhập của Việt Nam*. NXB Thế giới, H. 2003.
6. Willia B. Werther. *Human Resources and Personnel Management*, McGraw-Hill. 1996.

SUMMARY

The paper analyses the model of human resource management, the factors influencing the human resource management and time management status, use of human resources education and training. On that basis, the measures are proposed to improve the management and use of human resources in education and training.

Quản lí chất lượng đào tạo đại học...

(Tiếp theo trang 9)

trọng có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng để nâng cao dần chất lượng GDĐH theo kế hoạch đề ra. □

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Quốc Chí - Nguyễn Thị Mỹ Lộc. *Những cơ sở khoa học và quản lí giáo dục*. Giáo trình giảng dạy cao học, Khoa Sư phạm, Đại học quốc gia, H. 2006.
2. Nguyễn Quốc Chí - Nguyễn Thị Mỹ Lộc. *Đại cương khoa học quản lí*. NXB Đại học quốc gia, H. 2012.
3. Nguyễn Đức Chính. *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*. NXB Đại học quốc gia, H. 2002.
4. Nguyễn Thị Mỹ Lộc. *Mô hình quản lí chất lượng đào tạo tại khoa Sư phạm - Đại học quốc gia Hà Nội*. Tập văn bản quy định về quản lí đào tạo, khoa Sư phạm - Đại học quốc gia, Hà Nội, 2005.
5. Phạm Thành Nghị. *Quản lí chất lượng giáo dục đại học*. NXB Đại học quốc gia, H. 2000.

SUMMARY

The management of higher education quality is the process of implementing measures to systematically manage the entire training process in order to ensure and continuously improve the quality of education, meeting the requirements of the employers. The paper analyses the quality control of higher education and the level of quality management training in universities today.