

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC **QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION**

Nguyễn Quang Giao

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng

TÓM TẮT

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là một trong những phương thức quản lý chất lượng với lý thuyết chủ đạo xuất phát từ lĩnh vực kinh doanh từ những năm 90 của thế kỷ trước và dần được áp dụng vào lĩnh vực giáo dục đại học (GDĐH) trong những năm gần đây. Quan điểm chủ đạo của ĐBCL là 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. Áp dụng vào lĩnh vực GDĐH, ĐBCL có những đặc trưng nhất định.

Bài viết đề cập đến vấn đề đảm bảo chất lượng trong GDĐH trên cơ sở làm rõ khái niệm ĐBCL và phân tích mối liên hệ giữa ĐBCL với kiểm soát chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể.

ABSTRACT

Quality assurance is one of the methods of quality management with the mainstream theory derived in business from the 1990s of the previous century and has been gradually applied to the field of higher education in the recent years. The concept of the quality assurance is that the quality of the product is designed in the process of producing it from the first stage to the end with the strict standards to ensure no error in any stages. Applied to higher education, quality assurance has certain characteristics.

The article refers to the quality assurance issues in higher education on the basis of clarifying the concept of quality assurance and the analysis of relationships between quality assurance and quality control and overall quality management.

Đặt vấn đề

Chất lượng giáo dục trong đó có chất lượng GDĐH luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của xã hội bởi sản phẩm của giáo dục là con người và nó ảnh hưởng gần như toàn bộ đến sự phát triển hay tụt hậu của một quốc gia. Chính vì vậy, đầu tư cho giáo dục là đầu tư cho tương lai, đầu tư cho sự phát triển bền vững.

Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, chất lượng GDĐH không chỉ đơn thuần đạt các chuẩn mực quốc gia mà dần tiến đến đạt các chuẩn mực trong khu vực và trên thế giới. Muốn vậy, chất lượng sản phẩm đào tạo của các trường đại học phải được đảm bảo hay nói cách khác các trường đại học cần triển khai công tác đảm bảo chất lượng toàn diện và hiệu quả.

Đảm bảo chất lượng là một trong những phương thức quản lý chất lượng với lý thuyết chủ đạo xuất phát từ lĩnh vực kinh doanh từ những năm 90 của thế kỷ trước và dần được áp dụng vào lĩnh vực GDĐH trong những năm gần đây. Tuy dựa trên nền tảng lý thuyết chủ đạo của ĐBCL nhưng ĐBCL trong GDĐH có những đặc trưng nhất định.

1. Khái niệm đảm bảo chất lượng

Lý thuyết chủ đạo của ĐBCL xuất phát từ lĩnh vực kinh doanh. Quá trình này bắt đầu khi thuyết “mười bốn điểm dành cho việc quản lý của Edwards Deming (Deming, 1986) được giới thiệu rộng rãi. Sau Deming, Juran (1988; 1989) và Crosby (1979) đã phát triển các ý tưởng nhằm quản lý và củng cố chất lượng trong các tổ chức.

Theo Ellis (1993), trong môi trường kinh doanh, ĐBCL được xem là một quá trình “noi mà một nhà sản xuất đảm bảo với khách hàng là sản phẩm hay dịch vụ của mình luôn đáp ứng được các chuẩn mực”.

Freeman (1994) cho rằng ĐBCL là “một cách tiếp cận mà công nghiệp sản xuất sử dụng nhằm đạt được chất lượng tốt nhất... ĐBCL là một cách tiếp cận có hệ thống nhằm xác định nhu cầu thị trường và điều chỉnh các phương thức làm việc nhằm đáp ứng được các nhu cầu đó”.

ISO định nghĩa ĐBCL là “tất cả các hoạt động có hoạch định hay có hệ thống cần thiết nhằm cung cấp sự đủ tự tin rằng một sản phẩm hay một dịch vụ là đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng”.

Theo tác giả Nguyễn Đức Chính (2002) “đây là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mỗi 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. ĐBCL phần lớn là trách nhiệm của người lao động, thường làm việc trong các đơn vị độc lập hơn là trách nhiệm của thanh tra viên, mặc dù thanh tra cũng có thể có vai trò nhất định trong ĐBCL”.

Như vậy, ĐBCL là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. 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. ĐBCL thực hiện chức năng quản lý thông qua các thủ tục, qui trình; phòng ngừa sai sót bằng hệ thống phát hiện và sửa lỗi. ĐBCL có sự phối hợp giữa người quản lý và người thừa hành, giữa cấp trên và cấp dưới.

2. Mối liên hệ giữa đảm bảo chất lượng với kiểm soát chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể

Kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể là 03 cấp độ của quản lý chất lượng và có mối liên hệ chặt chẽ với nhau.

Kiểm soát chất lượng là hình thức quản lý lâu đời nhất và cũng kém hiệu quả nhất so với các hình thức khác. Trong kiểm soát chất lượng, vai trò của thanh tra là tối đa, vai trò của người sản xuất là tối thiểu. Hạn chế lớn nhất của kiểm soát chất lượng là kiểm tra loại bỏ những sản phẩm không đạt tiêu chuẩn ở khâu thành phẩm nên gây ra sự lãng phí đối với quá trình sản xuất. Hơn thế nữa, phương thức kiểm soát chất lượng thể hiện rất rõ sự tập trung hóa cao độ quyền lực của chủ thể quản lý, từ đó triệt tiêu vai trò chủ động, tích cực và sáng tạo của đối tượng quản lý.

Quản lý chất lượng tổng thể là cấp độ quản lý chất lượng cao nhất, hướng tới việc thường xuyên nâng cao chất lượng, mỗi người trong tổ chức, từ cán bộ đến nhân viên đều thấm nhuần các giá trị văn hóa chất lượng cao. Không chỉ đơn thuần tập trung vào việc quản lý chất lượng ở các yếu tố đầu vào và quá trình, quản lý chất lượng tổng thể nhấn mạnh vào sự phát triển nền “văn hoá chất lượng” trong các nhân viên. Bên cạnh đó, quản lý chất lượng tổng thể luôn hướng đến cải tiến chất lượng và cải tiến liên tục chất lượng sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Điều này thật sự mang lại niềm tin cho khách hàng đồng thời một khi khách hàng hài lòng, chính họ sẽ quảng cáo thương hiệu của tổ chức đến bạn bè, người thân, đồng nghiệp. Nhờ vậy chất lượng của tổ chức sẽ được nhiều người biết đến và tin tưởng.

So sánh 03 cấp độ của quản lý chất lượng có thể nhận thấy, ĐBCL là sự mở rộng phạm vi quản lý chất lượng 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 ĐBCL. Quản lý chất lượng tổng thể có mối quan hệ chặt chẽ với ĐBCL, tiếp tục và phát triển ĐBCL. Quản lý chất lượng tổng thể là sự tiếp tục của ĐBCL theo chiều sâu. Việc xác định mối liên hệ giữa ĐBCL với kiểm soát chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể có ý nghĩa quan trọng giúp các nhà quản lý hoạch định chính sách chất lượng của tổ chức.

Căn cứ những phân tích nêu trên, có thể nhận thấy mối liên hệ chặt chẽ giữa 03 cấp độ của quản lý chất lượng. Đồng thời ĐBCL ở cấp độ thứ hai, là phương thức quản lý chất lượng phù hợp với nền GDĐH hay những tổ chức/đơn vị mà công tác quản lý chất lượng mới được triển khai, nhận thức về chất lượng và các vấn đề liên quan đến chất lượng trong tổ chức/đơn vị còn hạn chế như ở Việt Nam hiện nay.

3. Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học

Trong GDĐH, ĐBCL được xác định như các hệ thống, chính sách, thủ tục, qui trình, hành động và thái độ được xác định từ trước nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng.

Theo Warren Piper (1993), ĐBCL trong GDĐH được xem là “tổng số các cơ chế và qui trình được áp dụng nhằm ĐBCL đã được định trước hoặc việc cải tiến chất lượng liên tục - bao gồm việc hoạch định, việc xác định, khuyến khích, đánh giá và kiểm soát chất lượng”.

Trong bối cảnh về sứ mạng và tầm nhìn của các trường đại học, ĐBCL nghĩa là qui trình đảm bảo rằng các hoạt động thực tiễn, các nguyên tắc hay hành động đều hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng đặc biệt chú trọng đến các lĩnh vực chính như giảng dạy, học tập, nghiên cứu và các dịch vụ cộng đồng. Mục tiêu tổng quát là liên tục đẩy mạnh và cải tiến chất lượng chương trình, cách phân phối chương trình và trang thiết bị hỗ trợ...

Tổ chức Đảm bảo chất lượng GDĐH quốc tế định nghĩa “ĐBCL có thể liên quan đến một chương trình, một cơ sở hay một hệ thống GDĐH tổng quát. Trong mỗi trường hợp, ĐBCL là tất cả các quan điểm, đối tượng, hoạt động và quy trình mà đảm bảo rằng các tiêu chuẩn thích hợp về mặt giáo dục đang được duy trì và nâng cao trong

suốt sự tồn tại và sử dụng; cùng với các hoạt động kiểm soát chất lượng trong và ngoài mỗi chương trình. ĐBCL còn là việc làm cho các tiêu chuẩn và quá trình đều được cộng đồng giáo dục và công chúng biết đến rộng rãi”.

Tóm lại, ĐBCL GDDH được xác định như các hệ thống, chính sách, thủ tục, qui trình, hành động và thái độ được xác định từ trước nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng giáo dục ở mức chuẩn cho phép nhất định và tìm ra những giải pháp để không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục; đảm bảo để nhà trường hoàn thành sứ mạng.

Với quan niệm như trên, công tác ĐBCL trường đại học được tiến hành thông qua việc thực hiện 04 chức năng cơ bản của ĐBCL được vận dụng vào GDDH, bao gồm:

(1) *Xác lập chuẩn.* ĐBCL là quá trình quản lý chất lượng nhằm ngăn ngừa những sản phẩm kém chất lượng hay không đạt các chuẩn mực chất lượng. Vì vậy xác lập chuẩn là chức năng quan trọng đầu tiên của ĐBCL. Theo đó, các cơ sở đào tạo dựa trên sứ mạng, mục tiêu của đơn vị để xây dựng các chuẩn mực chất lượng cần đạt được. Các chuẩn mực chất lượng đồng thời thể hiện những yêu cầu, hay kì vọng mà nhà trường phải phấn đấu để đạt được. Tuy nhiên, khi xác lập chuẩn chất lượng cần tránh tình trạng các cơ sở đào tạo giảm các chuẩn mực chất lượng để dễ đạt được hoặc tuân thủ bộ tiêu chuẩn do các chuyên gia xác lập trong đó có nhiều tiêu chuẩn không hoặc chưa phù hợp với sứ mạng, mục tiêu, điều kiện thực hiện của nhà trường.

(2) *Xây dựng các qui trình.* Qui trình là sự chuyển hóa mang lại giá trị gia tăng. Qui trình trong ĐBCL chính là các bước thực hiện theo trình tự đối với từng nội dung quản lý. Trên cơ sở các chuẩn mực chất lượng đã được xác lập, nhà trường cần xây dựng các thủ tục, qui trình nhằm đạt được các chuẩn mực đó. Các qui trình được xây dựng dựa trên việc xác định rõ các thành tố: Đầu vào, quá trình, đầu ra của qui trình. Có thể khẳng định, ĐBCL được thực hiện thông qua việc thực thi các thủ tục, qui trình.

(3) *Xác định các tiêu chí đánh giá.* Tiêu chí được xem là những điểm kiểm soát và là chuẩn mực đánh giá. Trong ĐBCL các tiêu chí được sử dụng để đánh giá đầu vào, quá trình, đầu ra của các qui trình cũng như các bước trong qui trình. Vì vậy, nhà trường phải xây dựng các tiêu chí đánh giá cụ thể nhằm giúp các thành viên trong trường và khách hàng nhận biết quá trình thực hiện cũng như mức độ đạt được của các qui trình.

(4) *Vận hành, đo lường, đánh giá, thu thập và xử lý số liệu.* Vận hành được xem là chức năng quan trọng trong ĐBCL bởi lẽ công tác ĐBCL sẽ không được thực hiện nếu các qui trình đã xây dựng không được vận hành hoặc không vận hành được. Trên cơ sở vận hành các qui trình ĐBCL, nhà trường cần thu thập các số liệu về chất lượng; tiến hành xử lý số liệu thường xuyên, liên tục để có những thông tin chính xác nhằm đánh giá công tác ĐBCL và có cơ sở đưa ra những biện pháp điều chỉnh hữu hiệu.

Trong GDDH, với việc thực hiện quản lý thông qua các thủ tục, qui trình được công khai với các chuẩn mực, tiêu chí đánh giá xác lập, ĐBCL khắc phục những hạn chế cố hữu của mô hình quản lý theo chức năng nặng tính hành chính, bao cấp hiện nay đồng thời đảm bảo chất lượng sản phẩm đào tạo, xây dựng và củng cố uy tín, thương hiệu nhà trường. Thực hiện công tác ĐBCL, các trường ĐH cần quan tâm đến các nguyên tắc cơ bản sau:

(1) *Tiếp cận từ đầu với khách hàng và nắm rõ các yêu cầu của họ.* Điều này có ý nghĩa hết sức quan trọng vì đó là cơ sở để giúp nhà trường xây dựng các qui trình và tiêu chuẩn cho sản phẩm đầu ra có thể đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách hàng.

(2) *Mọi thành viên trong trường cùng tham gia áp dụng triết lý khách hàng là trên hết.* ĐBCL phải là vấn đề quan tâm và thực hiện nghiêm túc, tự giác của tất cả các thành viên trong nhà trường. ĐBCL chỉ có thể thực hiện khi từng người, từng tổ nhóm trong trường hiểu rõ, quan tâm và có trách nhiệm đối với chất lượng; phối hợp với nhau nhịp nhàng, thống nhất nhằm phục vụ tối đa nhu cầu của người học và thật sự vì người học.

(3) *Mọi bộ phận trong trường đều phải có trách nhiệm trong việc ĐBCL.* Chất lượng được hình thành trong suốt vòng đời của sản phẩm, nó không tự nhiên sinh ra, mà cần được quản lý. Điều này có nghĩa khi có vấn đề về chất lượng thì không chỉ có bộ phận ĐBCL chịu trách nhiệm mà tất cả các phòng ban cũng phải chịu trách nhiệm. Chỉ có vậy thì hoạt động đảm bảo và nâng cao chất lượng mới được thực sự quan tâm thích đáng.

Kết luận

Lý thuyết chủ đạo của ĐBCL xuất phát từ lĩnh vực kinh doanh và dần được áp dụng vào giáo dục, đặc biệt là GDĐH. ĐBCL đồng thời là phương thức quản lý chất lượng phù hợp với GDĐH Việt Nam hiện nay khi nền tảng nhận thức về chất lượng và các vấn đề liên quan đến chất lượng của các trường đại học còn hạn chế. Triển khai công tác ĐBCL một cách đầy đủ, toàn diện sẽ giúp các trường đại học đảm bảo chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường đồng thời khẳng định uy tín, thương hiệu với xã hội.

Tuy nhiên, nếu chỉ triển khai công tác ĐBCL đơn thuần thì chưa đủ bởi nó vẫn chưa có một cơ cấu rõ rệt. ĐBCL còn là sự quan tâm có hệ thống, có cấu trúc và liên tục đến chất lượng dưới hai khía cạnh là ổn định chất lượng và cải tiến chất lượng. Vì vậy, triển khai công tác ĐBCL là tiền đề cơ bản để các trường đại học hướng đến xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong trường ĐH nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục & Đào tạo (2007), Quyết định Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, Hà Nội.
- [2] Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb DHQG Hà Nội, Hà Nội.
- [3] Freeman, R (1994). *Quality Assurance in Training and Education*, London: Kogan Page.
- [4] Ellis, R. (1993), *Quality assurance for university teaching: Issues and approaches*. In Ellis, R. (Ed.). *Quality Assurance for University Teaching*, London: Open University.
- [5] Warren Piper, D. (1993). *Quality Management in Universities*, Canberra: AGPS.