

XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM

○ ThS. NGUYỄN QUANG GIAO*

Trong bối cảnh chung của giáo dục đại học (GDĐH) thế giới, GDĐH Việt Nam cũng đang đứng trước những xu thế mới và những thách thức mới. *«Thế kỉ 21 sẽ tiếp tục có nhiều biến đổi. Khoa học và công nghệ sẽ có bước tiến nhảy vọt. Kinh tế tri thức có vai trò ngày càng nổi bật trong quá trình phát triển sản xuất. Toàn cầu hoá kinh tế là một xu thế khách quan, lôi cuốn ngày càng nhiều nước tham gia, vừa có mặt tích cực, vừa có mặt tiêu cực, vừa có hợp tác vừa có đấu tranh...»* (1).

Nhiệm vụ của giáo dục và đào tạo đã được nêu rõ trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ 9 Đảng Cộng sản Việt Nam là *«Tiếp tục nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện, đổi mới nội dung, phương pháp dạy và học, hệ thống trường lớp và hệ thống quản lí (QL) giáo dục», thực hiện «chuẩn hoá, hiện đại hoá, xã hội hoá...»* (1).

Hơn bao giờ hết, chất lượng GDĐH và công tác đảm bảo chất lượng (ĐBCL) đang là vấn đề quan tâm của ngành giáo dục và của toàn xã hội. Tuy công tác ĐBCL ở Việt Nam còn khá mới mẻ và được triển khai trong vòng 7 năm trở lại đây nhưng đã nhận được sự quan tâm đầu tư của nhiều trường đại học (ĐH).

1. Hệ thống ĐBCL GDĐH

Ngày nay, việc người ta quan tâm nhiều đến chất lượng giáo dục nói chung, chất lượng GDĐH nói riêng bởi lẽ tất cả các cơ sở đào tạo muốn đào tạo sinh viên (SV) tốt nghiệp phù hợp với nhu cầu của xã hội, cung cấp sản phẩm đào tạo mà xã hội cần và tự hào về các SV tốt nghiệp. Ngược lại, thị trường lao động kì vọng nhà trường cung cấp cho họ những SV có đủ kiến thức, kĩ năng và thái độ thích hợp với công việc. Bên cạnh đó, chính việc quốc tế hoá nghề nghiệp và thế giới ngày càng xích lại gần nhau sẽ tạo ra sự cạnh tranh nhiều hơn trước đó. Một trường ĐH không chỉ cạnh tranh với các trường ĐH trong nước mà còn cạnh tranh với các nước khác, với

khu vực khác. Hơn thế nữa, việc trao đổi SV và hợp tác quốc tế đòi hỏi việc hiểu biết về chất lượng của các trường ĐH khác là vô cùng quan trọng.

Từ phân tích trên, có thể nhận thấy, chất lượng ngày càng trở nên quan trọng đối với các trường ĐH, vì câu hỏi đặt ra là liệu nhà trường có thể phân phối một chất lượng như nhau theo một cơ cấu chung hay không. Các trường ĐH phải làm việc nhiều nhưng với một chi phí đầu tư thấp. Cùng lúc đó chất lượng phải đảm bảo được duy trì và cải tiến.

Chất lượng chính là trách nhiệm của trường ĐH. Mặc dù ở nhiều nước, chính phủ cũng có một trách nhiệm đặc biệt liên quan đến ĐBCL, nhưng chính nhà trường (đặc biệt là đội ngũ cán bộ, giảng viên và SV) chịu trách nhiệm cho việc đề ra chất lượng và ĐBCL. Vì thế, điều quan trọng là mỗi trường cần xây dựng một hệ thống ĐBCL hiệu quả.

Tổ chức Liên hiệp quốc định nghĩa hệ thống ĐBCL là phương tiện qua đó một thiết chế tự khẳng định với chính mình và với các thiết chế khác rằng, các điều kiện đã được hội tụ để SV có thể đạt được các chuẩn mực do thiết chế ấn định (UNESCO, 1998).

Theo định nghĩa của AUN, hệ thống ĐBCL là một hệ thống mà các nhà QL và cán bộ giảng dạy sử dụng các cơ chế QL nhằm duy trì và nâng cao chất lượng (2). Trong bối cảnh đặc biệt của các trường ĐH, hệ thống ĐBCL là một hệ thống tổng thể trong đó các nguồn lực và thông tin sẽ được dùng để thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng cũng như duy trì và cải tiến các tiêu chuẩn về giảng dạy, học bổng (kinh nghiệm học tập của SV), nghiên cứu và dịch vụ cộng đồng.

Ở Việt Nam, mô hình ĐBCL GDĐH được xây dựng trên cơ sở học tập kinh nghiệm và mô hình của nhiều nước đã triển khai các hoạt động này trên thế giới, nhất là mô hình của châu Âu, châu Á - Thái Bình Dương, AUN. Mô hình ĐBCL GDĐH

* Trưởng Đại học Ngoại ngữ - ĐH Đà Nẵng

của Việt Nam có 3 cấu phần sau: - Hệ thống ĐBCL bên trong của các trường ĐH, cao đẳng; - Hệ thống ĐBCL bên ngoài nhà trường (hệ thống đánh giá ngoài bao gồm các chủ trương, quy trình và công cụ đánh giá); - Hệ thống các tổ chức ĐBCL (các tổ chức đánh giá ngoài và các tổ chức kiểm định độc lập).

Theo Phạm Xuân Thanh, hệ thống ĐBCL bên trong của nhà trường bao gồm các chủ trương của nhà trường, kế hoạch cải tiến chất lượng giáo dục, một đơn vị chuyên trách về ĐBCL, các hoạt động và sự phối hợp giữa các đơn vị bên trong nhà trường (3).

Tóm lại, hệ thống ĐBCL ở trường ĐH là một hệ thống nhằm duy trì và nâng cao chất lượng mà các thành viên của nhà trường (cán bộ QL, giảng viên, SV) tự giác sử dụng để duy trì và nâng cao chất lượng, phục vụ việc đánh giá và kiểm định trường. Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH bao gồm các nội dung, các lĩnh vực QL có mối quan hệ hữu cơ với các quy trình được thiết lập chặt chẽ; các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá cùng với cơ chế vận hành hệ thống.

2. Các tiền đề xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCL

Hệ thống QL chất lượng nói chung, hệ thống ĐBCL nói riêng đều được xây dựng, phát triển và vận hành theo 4 tiền đề sau:

- *Hệ thống ĐBCL quyết định chất lượng của sản phẩm.* Chất lượng sản phẩm được thể hiện qua các tính năng của sản phẩm và phải thỏa mãn nhu cầu sử dụng của khách hàng. Tuy nhiên, tính năng của sản phẩm được tạo nên qua nhiều quá trình chứ không phải do một khâu nào đó trong một quá trình. Do vậy, chất lượng của hệ thống QL quyết định chất lượng của sản phẩm.

Dựa trên nguyên lý này, ISO 9000:2000 đã nêu «Phương pháp hệ thống trong QL chất lượng khuyến khích các tổ chức phân tích các yêu cầu của khách hàng, xác định được các quá trình giúp cho sản phẩm được khách hàng chấp nhận và giữa các quá trình trong tầm kiểm soát. Một hệ thống QL chất lượng có thể cung cấp cơ sở cho việc cải tiến không ngừng nhằm tăng khả năng thỏa mãn khách hàng và các bên liên quan khác. Nó tạo ra sự tin tưởng cho tổ chức và khách hàng về khả năng cung ứng sản phẩm luôn đáp ứng các yêu cầu».

- *Làm đúng ngay từ đầu.* Nguyên lý này được hình thành từ quan điểm sản phẩm tốt được hình thành từ các yếu tố đầu vào không có lỗi. Trong sản xuất, nếu thiết kế không đúng ngay từ đầu, không xuất phát từ yêu cầu của khách hàng và

người tiêu dùng để thiết kế sản phẩm thì sẽ dẫn đến việc sản xuất ra những sản phẩm không phù hợp, những sản phẩm sẽ tồn đọng hoặc phải bỏ đi. Việc làm đúng ngay từ đầu sẽ làm giảm thiểu chi phí sửa sai, tái chế... Trong giáo dục, với đặc thù là sản phẩm không mắc lỗi, việc làm đúng ngay từ đầu càng có ý nghĩa quan trọng.

- *Phòng ngừa là phương châm cơ bản của QL.* Điều khoản này yêu cầu tổ chức phải xây dựng thành văn bản cho các thủ tục hành động phòng ngừa và hành động khắc phục. Để phòng ngừa, chúng ta phải phân tích, phát hiện ra các nguyên nhân gây ra lỗi trong quá trình hình thành chất lượng sản phẩm hay dịch vụ bằng các kỹ thuật của thống kê. Căn cứ vào các nguyên nhân, chúng ta sẽ xác định và áp dụng những biện pháp phòng ngừa thích hợp.

Trong giáo dục, việc đào tạo ra những sản phẩm bị lỗi có tác hại nghiêm trọng hơn trong lĩnh vực kinh doanh hay sản xuất. Vì vậy, phòng ngừa là tiền đề quan trọng trong việc xây dựng hệ thống QL chất lượng nói chung, hệ thống ĐBCL nói riêng.

- *QL theo quá trình.* QL theo quá trình đã minh họa các mối liên kết quá trình. Mô hình này đề cao vai trò của khách hàng và các bên quan tâm trong việc xác định các yêu cầu như là những yếu tố đầu vào. Mọi hoạt động, hay tập hợp các hoạt động sử dụng các nguồn lực để biến đầu vào thành đầu ra có thể xem như một quá trình.

Để các tổ chức hoạt động có hiệu quả, họ phải xác định và QL nhiều quá trình có liên quan và tương tác lẫn nhau. Thông thường, đầu ra của một quá trình sẽ trực tiếp tạo thành đầu vào của quá trình tiếp theo. Lợi ích của QL theo quá trình là sự kiểm soát liên tục trên các điểm nối kết giữa các quá trình riêng lẻ bên trong hệ thống quá trình, cũng như sự kết hợp và tương tác giữa chúng.

3. Xây dựng hệ thống ĐBCL ở các trường ĐH

Trong QL chất lượng, GDĐH có thể học tập từ mô hình ISO hay các mô hình chất lượng dùng trong công nghiệp để thiết lập hệ thống ĐBCL. Tuy nhiên, việc áp dụng hoàn toàn các mô hình đó như ISO chẳng hạn vào trường ĐH là không phù hợp bởi lẽ chất lượng và các yêu cầu đối với chất lượng giáo dục ĐH không thể so sánh với chất lượng và các yêu cầu như trong công nghiệp. Trường ĐH không phải là nhà máy sản xuất sản phẩm vật chất mà nó có một hệ thống khách hàng và hệ thống sản phẩm đa dạng.

Một khó khăn nữa khi áp dụng ISO là ISO chú trọng nhiều đến nguyên tắc và quy trình, trong

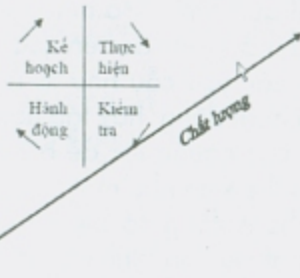
khi GDDH lại quan tâm đến cả chất lượng của quy trình và chất lượng của sản phẩm. Mặc dù có một số trường ĐH áp dụng ISO, đặc biệt là các bộ phận dịch vụ, nhưng GDDH lại phát triển theo hướng riêng của nó nhằm ĐBCL của sản phẩm đào tạo.

Bên cạnh đó, không có một mô hình nào là phù hợp cho tất cả các trường mà nó tùy thuộc vào nhà trường chọn cái nào là phù hợp với mình nhất. Điều này thể hiện sự phụ thuộc vào nền tảng chất lượng của nhà trường, nhận thức của lãnh đạo đối với vấn đề chất lượng, sự hưởng ứng của các thành viên (cán bộ QL, giảng viên, SV) trong nhà trường.

Hệ thống ĐBCL do các trường ĐH xây dựng cần có các yếu tố của vòng tròn Deming (PDCA). Về tổng thể, có thể tóm tắt nội dung chu trình này như sau: P (Plan): Lập kế hoạch; D (Do): Đưa kế hoạch đã lập vào thực hiện; C (Check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện; A (Act): Thông qua các kết quả thu được đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt

đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới. Hệ thống ĐBCL được các trường ĐH xây dựng càng đơn giản càng tốt, nhất thiết không tạo ra một quy trình

quan liêu, đồng thời sử dụng các công cụ hiệu quả. Điều quan trọng hệ thống phải nhận được hỗ trợ bởi các đội ngũ QL và giảng viên. Bên



Hệ thống ĐBCL ở trường ĐH

cạnh đó, hệ thống ĐBCL phải bắt kịp được với sự phát triển của thế giới.

Cấu trúc hệ thống ĐBCL ở các trường ĐH được thể hiện như sơ đồ trên.

Trong xu thế hội nhập và toàn cầu hóa, các trường ĐH cần tập trung đầu tư công tác ĐBCL nhằm củng cố niềm tin cũng như khẳng định chất lượng đào tạo của đơn vị đối với người học và khách hàng sử dụng lao động. Vì vậy, việc xây dựng hệ thống ĐBCL ở các trường ĐH phù hợp với sứ mạng, mục tiêu đào tạo của nhà trường là có tính bức thiết. Đồng thời vận hành hệ thống ĐBCL với các quy trình QL, tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá cụ thể sẽ góp phần duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường. □

(1) Đảng Cộng sản Việt Nam. Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ 9. NXB Chính trị quốc gia, H 2001.

(2) Bộ GD-ĐT. Quyết định ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường ĐH, H 2007.

(3) Bộ GD-ĐT. Tài liệu Hội thảo đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, H 2008.

Tài liệu tham khảo

1. Asean Quality Network Quality Assurance. Manual for the Implementation of the guidelines, 2004.

2. Nguyễn Đức Chính. Đánh giá chất lượng trong giáo dục, Khoa Sư phạm, ĐHQG Hà Nội, 2008.

Quản lý chiến lược...

(Tiếp theo trang 9)

công tác hoạch định và triển khai DB hệ thống DN ở tất cả các cấp trong quá trình CNH, HĐH. □

(1) Đặng Bá Lâm. Giáo dục Việt Nam những thập kỉ đầu thế kỉ XXI. NXB Giáo dục, H 2003.

(2) Nguyễn Lộc. Cơ sở lí luận xây dựng chiến lược trong giáo dục. NXB Giáo dục, H 2009.

Tài liệu tham khảo

1. Luật Dạy nghề 2006.

2. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội. "Một số luận cứ khoa học để xây dựng chiến lược đào tạo nghề giai đoạn 2001-2010". Đề tài cấp Bộ mã CB-19-2000, H 2002.

3. Trần Khánh Đức. "Chiến lược và đặc trưng của tư duy chiến lược trong phát triển giáo dục". Tạp chí Khoa học giáo dục, số 199/ 6/2006.

4. Đặng Bá Lâm - Phạm Thành Nghị. Chính sách và kế hoạch trong quản lý giáo dục. NXB Giáo dục, H 1999.