

KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VỚI CÁCH TIẾP CẬN THÔNG QUA KHÁCH HÀNG

THE CONCEPT OF HIGHER EDUCATION QUALITY WITH AN ACCESS THROUGH CUSTOMERS

Nguyễn Quang Giao

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng

TÓM TẮT

Chất lượng là một khái niệm quá quen thuộc với loài người ngay từ thời cổ đại, tuy nhiên khái niệm chất lượng nói chung, chất lượng giáo dục đại học (GDĐH) nói riêng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi do nội hàm phức tạp của nó. Việc định nghĩa khái niệm chất lượng GDĐH là việc làm thiết thực nhằm giúp các trường đại học (ĐH) thiết lập các chuẩn mực chất lượng và đề xuất các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng của Nhà trường. Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, khái niệm chất lượng dịch chuyển từ đảm bảo chất lượng tiến dần sang chất lượng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và thông qua khách hàng. Bài viết đề cập đến việc xác định khái niệm chất lượng GDĐH với cách tiếp cận mới là tiếp cận thông qua khách hàng.

ABSTRACT

Quality has been a concept familiar to mankind since ancient times, but the concept of quality in general, the quality of higher education in particular is still controversial because of its complicated internal functions. The definition of the concept is really a practical way to help universities establish quality standards and propose solutions to ensure and improve the quality of the school. The current trends in integration and development, the concept of quality transfer from quality assurance process to the quality that meets the demands of customers is assessed by customers. This article deals with the determination of the concept of higher education quality with a new approach accessible through customers.

1. Mở đầu

Giáo dục từ lâu là đòn bẩy của sự phát triển nền kinh tế quốc gia, và là niềm hy vọng thay đổi số phận của hàng triệu con người trên thế giới. Trong đó, GDĐH luôn đóng một vai trò quan trọng bởi lẽ chính GDĐH đóng góp phần lớn trong việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước với phẩm chất đạo đức tốt, giỏi về chuyên môn, nhạy bén, giàu óc sáng tạo, có đủ năng lực bắt kịp với tốc độ hội nhập và phát triển của thế giới. Sản phẩm đào tạo của các trường ĐH quyết định gần như toàn bộ chất lượng nguồn nhân lực của đất nước. Chính vì vậy, chất lượng GDĐH được xem là một trong những yếu tố quan trọng vào bậc nhất thúc đẩy sự phát triển của đất nước và luôn là vấn đề nhận được sự quan tâm của toàn xã hội.

Mặc dù có tầm quan trọng như vậy nhưng chất lượng GDĐH vẫn là một khái niệm khó định nghĩa, khó xác định, khó đo lường và cách hiểu của người này cũng khác so với người kia.

Định nghĩa khái niệm chất lượng GDDH là việc làm thiết thực nhằm giúp các trường ĐH thiết lập các chuẩn mực chất lượng và đề xuất các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng của Nhà trường. Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, khái niệm chất lượng GDDH cần phải được xác định một cách toàn diện với cách tiếp cận mới, đó là tiếp cận thông qua khách hàng.

2. Bối cảnh, xu thế phát triển của GDDH và vấn đề chất lượng GDDH

Bước vào thế kỷ 21, xu thế mới của GDDH thế giới được thể hiện rõ nét trong tài liệu “*Học tập - một kho báu tiềm ẩn*” (Learning: The Treasure Within) và “*Hội nghị quốc tế về GDDH trong thế kỷ 21: Tầm nhìn và hành động*” (Higher Education in the Twenty First Century: Vision and Action), trong đó nêu rõ xu thế lớn của thời đại đặc trưng cho vài thập kỷ đầu của thế kỷ 21 là: Sự toàn cầu hóa, công nghệ cao, đặc biệt công nghệ thông tin, kinh tế tri thức, xã hội thông tin, xã hội học tập... Những xu thế mới này đặt ra những vận hội và thách thức mới cho GDDH. Hơn thế nữa, trong xu thế hội nhập hiện nay, khi các nền giáo dục của các châu lục, các quốc gia dần tiến đến việc công nhận bằng cấp, chương trình đào tạo của nhau thì vấn đề chất lượng GDDH có ý nghĩa hết sức quan trọng.

Trong bối cảnh chung của GDDH thế giới, GDDH Việt Nam đứng trước những vận hội mới nhưng cũng đối mặt với những thách thức, trong đó thách thức nổi bật của GDDH nước ta từ khi đổi mới, đặc biệt trong 5 năm qua là áp lực đòi hỏi học ĐH ngày càng mạnh mẽ. Bên cạnh đó, xu thế toàn cầu hóa của nền kinh tế thế giới đòi hỏi GDDH Việt Nam cùng với các lĩnh vực khác phải hội nhập với khu vực và thế giới. Điều này đòi hỏi chất lượng các trường ĐH ở Việt Nam phải tiến dần đạt các chuẩn của khu vực và thế giới, đồng thời các chương trình học phải được kiểm định để được khu vực và thế giới công nhận. Muốn vậy, việc thiết lập các chuẩn mực chất lượng GDDH của Việt Nam phải tiếp cận và đạt chuẩn mực chất lượng của khu vực và thế giới. Để thực hiện được điều đó, trước hết cần có sự thống nhất trong cách nhìn nhận về khái niệm chất lượng GDDH, đặc biệt trong xu thế sản phẩm đào tạo của các trường ĐH phải đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Ngày nay, chất lượng GDDH được mọi người quan tâm nhiều bởi một số lý do có thể liệt kê như sau:

- Tất cả các cơ sở đào tạo muốn đào tạo sinh viên (SV) tốt nghiệp phù hợp với nhu cầu của xã hội. Các trường ĐH đều thích và mong muốn cung cấp sản phẩm đào tạo mà xã hội cần và tự hào về các SV tốt nghiệp;
- Thị trường lao động kỳ vọng nhà trường cung cấp cho họ những SV có đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ thích hợp với công việc;
- Việc quốc tế hóa 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;
- Có một nhu cầu là “bảo vệ người tiêu dùng”. Các SV và phụ huynh đã tốn kém

rất nhiều chi phí cho việc học của họ và con cái họ, vì vậy, họ phải có quyền nhận được một nền GD có chất lượng;

- Trường ĐH ưu tú đã chuyển sang hình thức của trường ĐH đại chúng. Việc ngày càng nhiều SV muốn vào trường ĐH đã tạo ra một áp lực cho ngân sách quốc gia. Chi phí cho mỗi SV giảm xuống, nhưng Chính phủ lại phải đảm bảo với xã hội rằng chất lượng không bị nguy hại;

- Mỗi quan hệ giữa GDDH và xã hội thay đổi cùng thời điểm. Xã hội ngày càng quan tâm đến GDDH. Mỗi quan hệ giữa GDDH và thị trường lao động tạo ra áp lực cho GDDH trong việc định hướng cho SV theo đúng nguyện vọng nghề nghiệp của mình;

- 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;

- Việc trao đổi SV và hợp tác quốc tế đòi hỏi phải hiểu biết về chất lượng. Việc trao đổi SV thường diễn ra giữa các nước, nhưng với tình hình toàn cầu hóa hiện nay, rõ ràng là việc hiểu biết về chất lượng của các trường ĐH khác là vô cùng quan trọng.

3. Các quan điểm về chất lượng giáo dục đại học

Chất lượng là một khái niệm quá quen thuộc với loài người ngay từ thời cổ đại, tuy nhiên khái niệm chất lượng nói chung, chất lượng GDDH nói riêng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Nguyên nhân bắt nguồn từ nội hàm phức tạp của khái niệm “Chất lượng” với sự trừu tượng và tính đa diện, đa chiều của khái niệm này. Ví dụ, đối với cán bộ giảng dạy và SV thì ưu tiên của khái niệm chất lượng phải là ở quá trình đào tạo, là cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho quá trình giảng dạy và học tập. Còn đối với những người sử dụng lao động, ưu tiên về chất lượng của họ lại ở đầu ra, tức là ở trình độ, năng lực và kiến thức của SV khi ra trường...

Do vậy không thể nói đến chất lượng như một khái niệm nhất thể, chất lượng cần được xác định kèm theo mục tiêu hay ý nghĩa của nó. Điều này đặt ra một yêu cầu phải xây dựng một hệ thống rõ ràng, mạch lạc các tiêu chí với những chỉ số được lượng hóa, nêu rõ các phương thức đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng sẽ được sử dụng trong và ngoài GDDH với xu hướng tiếp cận dần với chuẩn của khu vực và thế giới. Nói chung, khái niệm chất lượng được xem là “khó nắm bắt” và “khó có sức thuyết phục”.

Chất lượng GDDH được định nghĩa rất khác nhau tùy theo từng thời điểm và giữa những người quan tâm: Sinh viên, giảng viên, người sử dụng lao động, các tổ chức tài trợ và các cơ quan kiểm định; trong nhiều bối cảnh, nó còn phụ thuộc vào tình trạng phát triển kinh tế - xã hội của mỗi nước.

Harvey và Green đề cập đến năm khía cạnh chất lượng GDDH và đã được nhiều tác giả khác thảo luận, công nhận và phát triển:

- Chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc);

- Chất lượng là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không có sai sót);
- Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng);
- Chất lượng là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đáng giá để đầu tư);
- Chất lượng là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác).

Ở Anh quốc, các khái niệm “chất lượng” và “đáng giá đồng tiền” đã trở thành những điểm trọng tâm của GDDH. Các khái niệm này và các nguyên tắc chất lượng được thể hiện rất rõ ràng trong các mục tiêu GDDH của Chính phủ. Bộ Thương mại và công nghiệp Anh quốc định nghĩa chất lượng trong quyển “Quản lý chất lượng tổng thể” như sau: “Chất lượng... đơn giản là đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng”.

Ở Úc, một trong những định nghĩa về chất lượng GDDH được nhiều người đồng ý nhất là: “một đánh giá về mức độ mục tiêu đạt được và các giá trị, sự xứng đáng với mức độ đạt được đó... (Chất lượng) là sự đánh giá về mức độ đạt được của các đặc điểm mong muốn từ các hoạt động và kết quả có được theo một số chuẩn mực và đối chiếu với một số các tiêu chí hay mục tiêu cụ thể nào đó”.

Ở Việt Nam, khái niệm “chất lượng” và các cách tiếp cận khác nhau về chất lượng được nhiều nhà nghiên cứu giáo dục đề cập trong các ấn phẩm của mình. Các định nghĩa về khái niệm chất lượng đều thể hiện “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu”.

Theo tác giả Nguyễn Đức Chính (2002) hiện nay trên thế giới có sáu quan điểm về chất lượng GDDH như sau:

(1) Chất lượng được đánh giá “đầu vào”: Theo quan điểm này, một trường ĐH có chất lượng cao nếu tuyển được nhiều SV giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy có uy tín, có cơ sở vật chất tốt và trang thiết bị hiện đại... Tuy nhiên, theo quan điểm này, sẽ khó giải thích trường hợp một trường ĐH có nguồn lực dồi dào nhưng chỉ có hoạt động đào tạo hạn chế; hoặc ngược lại, một trường có những nguồn lực khiêm tốn, nhưng đã cung cấp cho SV một chương trình đào tạo hiệu quả.

(2) Chất lượng được đánh giá “đầu ra”: Trường ĐH có chất lượng cao nếu đào tạo được nhiều SV tốt nghiệp giỏi, thực hiện được nhiều công trình khoa học có giá trị, nhiều khóa học thu hút người học... Trên thực tế, quan điểm này chưa hoàn toàn phù hợp vì một trường có khả năng tiếp nhận các SV xuất sắc, không có nghĩa là SV của họ sẽ tốt nghiệp loại xuất sắc. Hơn thế nữa cách đánh giá đầu ra của các trường rất khác nhau.

(3) Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng”: Trường ĐH có chất lượng cao nếu tạo được sự khác biệt lớn trong sự phát triển về trí tuệ và cá nhân SV sau quá trình đào tạo tại trường. Điểm hạn chế của quan điểm này là khó có thể thiết kế một thước đo thống nhất để đánh giá chất lượng “đầu vào” và “đầu ra” để tìm ra được hiệu số của chúng và đánh giá chất lượng của trường đó.

(4) Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị học thuật”: Trường ĐH có chất lượng cao nếu có được đội ngũ cán bộ giảng dạy, các nhà khoa học có uy tín lớn. Tuy nhiên điểm yếu của quan điểm này là ở chỗ, liệu có thể đánh giá được năng lực chất xám của

đội ngũ cán bộ giảng dạy và nghiên cứu khi có xu hướng chuyên ngành hóa ngày càng sâu, phương pháp luận ngày càng đa dạng.

(5) Chất lượng được đánh giá bằng “văn hoá tổ chức riêng”: Trường ĐH có chất lượng cao nếu có được một truyền thống tốt đẹp về hoạt động không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Quan điểm này được mượn từ lĩnh vực công nghiệp và thương mại nên khó có thể áp dụng trong lĩnh vực GDĐH.

(6) Chất lượng được đánh giá bằng “kiểm toán”: Trường ĐH có chất lượng cao nếu kết quả kiểm toán chất lượng cho thấy nhà trường có thu thập đủ thông tin cần thiết và những người ra các quyết định về có đủ thông tin cần thiết, sự hợp lý và hiệu quả của quá trình thực hiện các quyết định về chất lượng. Điểm yếu của quan điểm này là sẽ khó lý giải những trường hợp khi một cơ sở ĐH có đầy đủ phương tiện thu thập thông tin, song vẫn có thể có những quyết định chưa phải là tối ưu.

Trên cơ sở phân tích sáu quan điểm nêu trên, tác giả Nguyễn Đức Chính nêu rõ “chất lượng là một khái niệm tương đối, động, đa chiều” và “chất lượng là sự phù hợp với mục đích - hay đạt được các mục đích đề ra trước đó”.

Trong văn bản Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường ĐH, Bộ Giáo dục & Đào tạo nêu rõ “chất lượng giáo dục trường ĐH là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu GDĐH của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước”.

Chất lượng GDĐH được quan niệm là sự phù hợp với mục tiêu của cơ sở giáo dục ĐH; mà mục tiêu theo nghĩa rộng bao gồm sứ mạng (hay mục tiêu chung và dài hạn), mục đích, đối tượng và các đặc trưng khác của nhà trường. Sứ mạng và mục tiêu GDĐH của một quốc gia nói chung được xác định là thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước thông qua việc cung cấp nguồn nhân lực được đào tạo ở những trình độ nhất định.

Sứ mạng trên của trường ĐH có thể không đổi; nhưng để đáp ứng được mục tiêu của GDĐH thông qua hai hoạt động đề cập trên, chất lượng GDĐH phải là một khái niệm động, không thể bất biến do sự vận động không ngừng của đời sống kinh tế, chính trị - xã hội của đất nước. Tiến trình phát triển kinh tế xã hội đòi hỏi ngày càng cao hơn về chất lượng nguồn nhân lực; do đó đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng GD là một yêu cầu bắt buộc đối với một trường ĐH.

4. Khái niệm chất lượng giáo dục đại học với cách tiếp cận thông qua khách hàng

Trong giai đoạn hội nhập quốc tế toàn diện và sâu sắc như hiện nay, quan tâm và tập trung vào chất lượng là vấn đề sống còn của bất kì cơ sở đào tạo, dù đó là nhà trường phổ thông hay trường ĐH. Trong xu thế đó, chất lượng GDĐH dịch chuyển từ đảm bảo chất lượng tiến dần sang chất lượng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và thông qua khách hàng. Sự chuyển động này không phải xuất phát từ đảm bảo chất lượng với một vài yếu tố của chất lượng thông qua khách hàng mà chủ yếu từ khái niệm chất lượng thông qua khách hàng có sự hỗ trợ của đảm bảo chất lượng.

Cách tiếp cận khái niệm chất lượng thông qua khách hàng làm thay đổi quan điểm về chất lượng GDĐH. Thay vì như cách tiếp cận truyền thống trước đây, khái niệm chất lượng GDĐH được thiết lập bởi các trường ĐH hay bởi các chuyên gia, các nhà nghiên cứu giáo dục. Nhiệm vụ các trường ĐH là quản lý theo kế hoạch nhằm đảm bảo sản phẩm đào tạo đáp ứng được chuẩn chất lượng đã thiết kế mà không lưu tâm đến nhu cầu của khách hàng, không tiến hành đánh giá, lấy ý kiến phản hồi của khách hàng về chất lượng sản phẩm đào tạo. Đây là cách tiếp cận chưa toàn diện bởi lẽ khách hàng hiện nay không chỉ đơn thuần mong chờ họ được cung ứng cái gì, mà được cung ứng như thế nào, bao giờ và ở đâu với những kỹ năng và con người cung ứng như thế nào. Vì vậy, khái niệm chất lượng GDĐH cần được đề cập với cách tiếp cận mới toàn diện và phù hợp với bối cảnh, xu thế phát triển GDĐH hiện nay đó là tiếp cận thông qua khách hàng.

Cách tiếp cận chất lượng GDĐH thông qua khách hàng thể hiện khái niệm chất lượng GDĐH trong đó vấn đề đáp ứng nhu cầu, kì vọng của khách hàng được ưu tiên hàng đầu. 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. 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. Trong giáo dục, với tính chất sản phẩm giáo dục là sản phẩm “không mắc lỗi” điều này càng có ý nghĩa quan trọng.

Khách hàng là quan tòa của chất lượng. Vì vậy, các trường ĐH bên cạnh đảm bảo chất lượng sản phẩm đào tạo, quan tâm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng sẽ yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đầu vào cũng như uy tín, thương hiệu của một trường ĐH. Chất lượng sản phẩm đào tạo của các trường ĐH phải được đánh giá bởi khách hàng và kết quả đánh giá là cơ sở để các trường ĐH xây dựng kế hoạch cải tiến và tiến hành cải tiến nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

Các trường ĐH cần cam kết với khách hàng về chất lượng sản phẩm đào tạo. 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 nhà trường đến bạn bè, người thân, đồng nghiệp. Nhờ vậy chất lượng đào tạo của trường ĐH sẽ được nhiều người biết đến và tin tưởng.

Với cách tiếp cận chất lượng thông qua khách hàng, cần làm rõ khái niệm khách hàng. Đối với các tổ chức kinh doanh hàng hóa và dịch vụ thì khách hàng của họ được xác định và phân loại dễ dàng. Nhưng đối với các cơ sở giáo dục thì khách hàng của họ là ai? Có phải là SV, phụ huynh SV, giảng viên, người sử dụng lao động và xã hội... Vì vậy, các cơ sở giáo dục cần xác định ai là khách hàng chính của mình để thiết lập các biện pháp thỏa mãn nhu cầu của họ.

Khách hàng được hiểu là toàn bộ những đối tượng có liên quan trực tiếp đòi hỏi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà tổ chức phải đáp ứng nhu cầu của họ. Với cách nhìn nhận đó, khách hàng bao gồm khách hàng bên trong và khách hàng bên ngoài. Khách hàng bên trong là toàn bộ mọi thành viên, mọi bộ phận trong tổ chức có tiêu

dùng các sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp nội bộ của tổ chức. Mỗi người vừa là người cung ứng vừa là người sản xuất, đồng thời là khách hàng. Khách hàng bên ngoài là toàn bộ những cá nhân, tổ chức có những đòi hỏi trực tiếp về chất lượng sản phẩm dịch vụ mà đơn vị phải đáp ứng.

Đối với giáo dục, khách hàng được hiểu theo nghĩa rộng nhất là những người sử dụng sản phẩm giáo dục. Như vậy, có khách hàng bên ngoài và khách hàng bên trong dịch vụ. Theo đó, khách hàng bên ngoài của trường ĐH là nhà tuyển dụng; phụ huynh SV; SV tốt nghiệp. Khách hàng bên trong (khách hàng nội bộ) có thể được hiểu là mối quan hệ qua lại giữa giảng viên với SV thông qua quá trình dạy học.

Từ những quan điểm về chất lượng GDDH và phân tích nêu trên cùng với cách tiếp cận mới - tiếp cận thông qua khách hàng, chất lượng GDDH được hiểu là:

- Khái niệm tương đối, động, đa chiều;
- Phù hợp với mục tiêu của trường ĐH và mục tiêu đó phải phù hợp với yêu cầu phát triển của xã hội;
- Thỏa mãn nhu cầu, kì vọng của khách hàng.

5. Kết luận

Một xã hội văn minh không thể thiếu một nền GDDH tiên tiến, tạo ra những con người giàu sức sáng tạo. Vai trò của GDDH càng trở nên vô cùng quan trọng trong một thời đại được mệnh danh là thời đại của kinh tế tri thức với đặc trưng tri thức là lực lượng sản xuất trực tiếp, và bản thân tri thức đã trở thành một hàng hóa đặc biệt. Vì vậy, chất lượng GDDH có ý nghĩa quan trọng và ảnh hưởng đến sự thịnh suy của đất nước. Việc xác định nội hàm khái niệm chất lượng GDDH hết sức cần thiết trong nỗ lực đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng của các trường ĐH.

Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, chất lượng GDDH dịch chuyển từ đảm bảo chất lượng tiến dần sang chất lượng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và thông qua khách hàng. Điều này làm thay đổi quan điểm về chất lượng GDDH trong đó vấn đề thỏa mãn nhu cầu, kì vọng của khách hàng được quan tâm hàng đầu. Với cách tiếp cận thông qua khách hàng, các trường ĐH bên cạnh đảm bảo chất lượng sản phẩm đào tạo còn chú trọng đến việc thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và đánh giá chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường thông qua khách hàng.

Để thông hiểu nhu cầu của khách hàng, cả hiện tại và tương lai, và để thích ứng với những thay đổi của môi trường đòi hỏi trường ĐH phải có chiến lược hiệu quả để lắng nghe và học hỏi từ khách hàng, đo lường sự hài lòng của khách hàng, và xây dựng mối quan hệ với khách hàng. Nhu cầu của khách hàng phải được liên kết chặt chẽ với chiến lược của nhà trường. Những thông tin liên quan đến sự thỏa mãn hay không thỏa mãn của khách hàng đóng vai trò quan trọng vì sự thông hiểu thông tin này có thể là cơ sở cho việc cải tiến sự thỏa mãn, đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Có vậy, sản phẩm đào tạo của các trường ĐH sẽ đáp ứng được nhu cầu của xã hội và của khách hàng sử dụng lao động đồng thời làm tăng uy tín, thương hiệu của nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Asean Quality Network Quality Assurance (2004), *Manual for the Implementation of the guidelines*.
- [2] 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.
- [3] Bogue, E. and Saunders, R. (1992), *The Evidence for Quality*. San Francisco: Jossey-Bass.
- [4] Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb ĐHQG Hà Nội, Hà Nội.
- [5] Ellis, R. (1993), *Quality assurance for university teaching: Issues and approaches*. In Ellis, R. (Ed.). *Quality Assurance for University Teaching*, London: Open University.
- [6] Van Vught, F. (1991). *Higher education quality assessment in Europe: The next step*. Paper presented at the 39th bi-annual conference on ‘the Standing Conference of Rectors, Presidents and Vice-chancellors of the Europe Universities’ on October 17-18th in Utrecht, the Netherlands.