

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO Ở TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ THEO QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ

ThS. NGUYỄN XUÂN NINH*

Mô hình *Quản lý chất lượng tổng thể* (TQM) của Nhật Bản được nhiều nước trên thế giới đánh giá là một hệ thống quản lý (QL) chất lượng mang lại hiệu quả cao. Chính nhờ áp dụng thành công TQM mà chất lượng sản phẩm của Nhật sau vài thập niên từ yếu kém đã nâng lên một trình độ cao, có uy tín trên thế giới. Thành công của Nhật sau khi áp dụng TQM đã khiến cho các doanh nghiệp của nhiều nước tìm đến TQM và áp dụng TQM để QL kinh doanh và đặc biệt là trong QL giáo dục nói chung và QL đào tạo (ĐT) nghề nói riêng. Trong những năm gần đây, công tác dạy nghề ở trường Cao đẳng nghề (CĐN) ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc ĐT nguồn nhân lực lao động kĩ thuật đáp ứng nhu cầu CNH, HĐH đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế. Tuy nhiên, bên cạnh những kết đạt được, chất lượng ĐT ở trường CĐN vẫn còn những bất cập và chưa đáp ứng được yêu cầu "khách hàng". Để đáp ứng đòi hỏi nhiệm vụ đó, vấn đề QL chất lượng ĐT ở trường CĐN đã và đang đặt ra những yêu cầu cấp bách.

1. Khái niệm TQM

Theo GS. Feigenbaum: "TQM là một hệ thống hữu hiệu nhằm hội nhập những nỗ lực về phát triển, duy trì và nâng cao chất lượng các đội, nhóm trong một doanh nghiệp để có thể tiếp thị áp dụng khoa học kĩ thuật sản xuất và cung cấp dịch vụ nhằm thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu khách hàng một cách tốt nhất"; GS. Kume Histoshi cho rằng: "TQM là một sự tiếp cận về QL với mục tiêu phát triển bền vững của tổ chức bằng việc huy động tất cả mọi thành viên của tổ chức để tạo ra chất lượng một cách hữu hiệu mà khách hàng của họ mong muốn"(1); ISO 8402: "TQM là QL của một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của các thành viên, nhằm đạt được thành công lâu dài, nhờ sự hài lòng của khách hàng và lợi ích cho các thành viên của các tổ chức và cho cả xã hội"(2). QL chất lượng toàn diện là cách tiếp cận về QL chất lượng ở mọi công đoạn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả chung của doanh nghiệp hay của tổ chức. Mặc dù có nhiều quan niệm, triết lí khác nhau của nhiều tác giả, nhưng nhìn chung mọi người đều cho

rằng TQM là sự lưu tâm đến chất lượng trong tất cả các hoạt động, là sự hiểu biết, sự cam kết, hợp tác của toàn thể thành viên trong doanh nghiệp/tổ chức, nhất là ở các cấp lãnh đạo.

2. Các đặc tính cơ bản của TQM

1) Cải tiến liên tục là mục tiêu, đồng thời cũng là phương pháp của tất cả các tổ chức. Muốn gia tăng khả năng cạnh tranh và đạt chất lượng cao nhất, ban lãnh đạo các trường CĐN phải có cam kết cho việc cải tiến liên tục quá trình ĐT. Quá trình ĐT gắn liền với tôn chỉ và hình ảnh của tổ chức. Vì vậy, lãnh đạo nhà trường phải đảm bảo mọi người đều thông hiểu cách tiếp cận chung để cải tiến. Sự cải tiến có thể là từng bước nhỏ hoặc nhảy vọt. Công cụ cải tiến liên tục là chu trình Deming (PDCA).

2) Đáp ứng nhu cầu khách hàng. Chất lượng tạo giá trị cho khách hàng và do khách hàng đánh giá, do đó, các trường CĐN phải biết rõ khách hàng của mình là ai, nhu cầu hiện tại và tương lai của họ, đặc biệt là các kì vọng không rõ ràng hoặc không được nói ra để phát triển, ĐT những sản phẩm hữu dụng, đáng tin cậy, không chỉ đáp ứng mà còn cố gắng đáp ứng tốt hơn những đòi hỏi của khách hàng, tạo ưu thế so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh. Định hướng vào khách hàng, vì vậy là một khái niệm chiến lược, đòi hỏi phải mở rộng phạm vi thỏa mãn của khách hàng, không chỉ giới hạn ở sản phẩm dịch vụ mà còn ở thái độ phục vụ, mối quan hệ giữa các trường CĐN với khách hàng. Nó cũng đòi hỏi sự cải tiến liên tục trong QL và kĩ thuật. Thông qua những cải tiến chất lượng này, công tác ĐT sẽ được phát triển và QL hiệu quả nhất.

3) Văn hóa chất lượng của tổ chức. Các khái niệm về văn hóa chất lượng là tham gia rộng rãi của tất cả các thành viên của tổ chức các hoạt động liên quan đến chất lượng. Văn hóa chất lượng cũng bao gồm các quy trình và công cụ để phát triển hệ thống QL chất lượng, cung cấp các tính năng khác nhau của các tổ chức. Quy trình và các công cụ chỉ thực

* Trường Cao đẳng nghề Việt - Đức Hà Tĩnh

sự có ý nghĩa khi gắn liền với các hoạt động cốt lõi của tổ chức.

4) Truyền thông, thông tin rộng rãi. TQM sẽ thay đổi đáng kể cách tổ chức hoạt động. Sự thay đổi này đòi hỏi việc chuyển giao thông tin trực tiếp và rõ ràng từ lãnh đạo đến tất cả các cán bộ, nhân viên để giải thích sự cần thiết phải tập trung vào các quá trình. Mỗi người cần phải biết vai trò của mình trong việc tìm hiểu các quy trình và nâng cao trách nhiệm.

5) Làm việc theo nhóm. Những vấn đề phức tạp nảy sinh trong quá trình hoạt động của tổ chức ngoài sự kiểm soát của bất kỳ cá nhân. Vì vậy, cách hiệu quả duy nhất để thực hiện quá trình cải thiện và giải quyết vấn đề thông qua việc sử dụng các hình thức làm việc theo nhóm. Làm việc theo nhóm để giải quyết các vấn đề có lợi thế hơn làm việc cá nhân. Làm việc theo nhóm trong bất kỳ tổ chức cũng là thành phần cơ bản của việc thực hiện TQM, bởi vì nó xây dựng sự tự tin, cải thiện trao đổi thông tin và phát triển phụ thuộc lẫn nhau.

3. Lợi ích của việc vận dụng TQM để QL chất lượng ĐT ở trường CĐN

Trong bối cảnh toàn cầu hóa mạnh mẽ như hiện nay, việc áp dụng và thực hiện TQM tăng khả năng cạnh tranh của các cơ sở ĐT, bởi những lợi ích tiềm năng trong việc thực hiện TQM là rõ ràng. Trong bối cảnh hiện nay, chất lượng của ĐT nghề phải đáp ứng các yêu cầu của "khách hàng". TQM sẽ giúp các trường CĐN cung cấp dịch vụ tốt hơn cho "khách hàng" đầu tiên của họ đó là sinh viên (SV), phụ huynh và doanh nghiệp sử dụng lao động. Một trong những tính năng cơ bản của TQM là cải tiến liên tục. Hệ điều hành với triết lý TQM cải tiến liên tục sẽ cung cấp nhiều cơ hội và thách thức đối với SV, trong môi trường học tập cần nhiều nỗ lực. Nhờ các cải tiến liên tục, môi trường SV học tập có thể được cải thiện. Ngoài ra, TQM trong việc QL trường CĐN đảm bảo sự tham gia tích cực của tất cả các thành viên của các nhà trường, các cán bộ, giảng viên, SV, phụ huynh học sinh, các cá nhân và các doanh nghiệp. Đồng thời, xây dựng cơ chế để tất cả các thành viên có thể bày tỏ quan điểm của họ, mối quan tâm của họ về nhà trường thông qua các cuộc họp với phụ huynh và học sinh, với doanh nghiệp về kì vọng của họ. Thông qua đó, mối quan hệ giữa các trường CĐN - gia đình - xã hội ngày càng trở nên chặt chẽ. Mặt khác, TQM sẽ tạo ra cơ chế để các nhóm thảo luận, lập kế hoạch và phá vỡ các rào cản. Làm việc theo nhóm, đồng thời, tạo ra một môi trường trong đó mọi người có thể phát triển và sử dụng tất cả các nguồn lực hiệu quả và hữu ích để tạo ra cải

tiến liên tục. Thông qua hình thức làm việc theo nhóm, thông tin sẽ được thông suốt, chính xác và kịp thời. Điều này giúp các nhà lãnh đạo quyết định bổ sung thêm mà xử lý các trường hợp cần thiết trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Áp dụng TQM vào QL trường CĐN sẽ góp phần xây dựng văn hóa chất lượng trong chất lượng ĐT của các nhà trường, trong đó quan trọng là ý thức trách nhiệm của tất cả các thành viên, tất cả đều tự QL. Vì vậy, việc phân chia nhiệm vụ, quyền, điều kiện cụ thể cho từng thành viên để xây dựng kế hoạch hành động cho bản thân với tự giám sát và giám sát việc thực hiện của các cá nhân để phát hiện và điều chỉnh thực hiện nhiệm vụ được giao với phương châm "Làm đúng ngay lần đầu tiên". Thông qua việc áp dụng TQM văn hóa của tổ chức được thay đổi, đặc biệt trong hành vi, các mối quan hệ, công việc QL, ngay cả việc xây dựng và phát triển uy tín thương hiệu của nhà trường. Như vậy, áp dụng TQM để QL chất lượng ĐT ở trường CĐN là vấn đề của việc thay đổi một nền văn hóa chất lượng nhà trường (thể hiện trong các tiêu chuẩn, giá trị hệ thống, tín ngưỡng, các mối quan hệ, truyền thống,...).

4. Vận dụng TQM trong QL chất lượng ĐT ở trường CĐN

1) Xây dựng chính sách chất lượng ĐT của nhà trường. Điều quan trọng đầu tiên cho một trường CĐN là phải có một kế hoạch rõ ràng chính sách về chất lượng. Chính sách phải được thực hiện trong mục tiêu và kế hoạch chiến lược. Hơn nữa, chính sách chất lượng của trường CĐN nhằm đạt được các mục tiêu mong muốn với mục đích đáp ứng nhu cầu của "khách hàng". Một điều cần lưu ý là chính sách chất lượng của các trường CĐN được xây dựng và công bố với sự tham gia của tất cả các thành viên của các trường CĐN (các quản trị viên, giảng viên, SV) và "khách hàng" của các trường CĐN (phụ huynh học sinh, doanh nghiệp sử dụng lao động). Từ đó, một chính sách chất lượng của các trường CĐN sẽ đảm bảo tính thực tiễn và tính khả thi thay vì chính sách chất lượng của các trường CĐN được xây dựng bởi một vài cá nhân hay một bộ phận được phân công như hiện nay.

2) Nâng cao nhận thức và cam kết của tất cả các thành viên. Muốn TQM thành công đòi hỏi mọi thành viên trong trường đồng thuận, quyết tâm thực hiện kế hoạch cá nhân, của tổ chuyên môn, của khoa và của trường hướng vào chất lượng ĐT SV. Do đó, họ nhận thấy chất lượng ĐT của trường CĐN là trách nhiệm của tất cả các thành viên và họ sẽ tự ý thức, nhận thức các công việc riêng của mình với phương châm "Làm đúng ngay lần đầu tiên" và "tất cả mọi

người hoàn thành công việc mình với chất lượng cao nhất". Ngoài ra, lãnh đạo các trường CĐN cần phải cam kết chính sách chất lượng.

3) Phương pháp làm việc theo nhóm áp dụng thay thế tổ chức phân cấp. Phương pháp QL phổ biến hiện nay trong các trường CĐN là hành chính bao cấp, tạo ra rào cản giữa các thành viên trong nhà trường ảnh hưởng đến chất lượng ĐT. Áp dụng hình thức làm việc theo nhóm tạo ra môi trường và cung cách làm việc cộng tác, học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp hướng vào nâng cao chất lượng các hoạt động ĐT, nhằm đem đến thường xuyên những giá trị gia tăng giúp cho người học phát triển. Vì vậy, trong quá trình áp dụng TQM để QL chất lượng ĐT ở trường CĐN, thông qua việc thực hiện công việc giữa các nhóm sẽ mang lại hiệu quả cao, đồng thời trao đổi thông tin trong các trường CĐN.

4) Thiết lập một mạng lưới thông tin rộng rãi trong các trường CĐN. Thông tin là huyết mạch của QL. Vì vậy, thông tin QL hai chiều thông suốt, chính xác, kịp thời là vô cùng quan trọng, đặc biệt là khi áp dụng QL chất lượng nói chung và áp dụng TQM trong QL chất lượng ĐT ở trường CĐN nói riêng. Các trường CĐN cần phải tạo ra mạng lưới thông tin hai chiều liên tục từ Ban giám hiệu, giảng viên, học sinh, SV và doanh nghiệp. Ngoài ra, nó giúp các nhà lãnh đạo để có được quyết định đúng đắn cũng như cơ chế phản hồi để điều chỉnh các quyết định kịp thời trong quá trình thực hiện kế hoạch, tạo sự gắn kết, thống nhất trong các nhà trường. Bên cạnh đó, đa dạng hóa các kênh truyền thông như bằng văn bản hoặc thông qua các diễn đàn, trang web của nhà trường,...

5) Xây dựng văn hóa chất lượng trong trường CĐN. Áp dụng TQM một cách toàn diện, chỉ khi tất cả các thành viên của các trường CĐN thực hiện công việc của mình một cách tự nguyện với chất lượng cao nhất. Nói cách khác, đó là khi chất lượng đã trở thành một nền văn hóa hoặc chất lượng văn hóa ở trường CĐN được xây dựng và phát triển. Do đó, các trường CĐN cần phải tập trung để tạo ra một môi trường làm việc lành mạnh và hợp tác, học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp nhằm nâng cao chất lượng ĐT để cung cấp cho người học nhiều hơn cơ hội phát triển. Bên cạnh đó cần thực hiện đánh giá khách quan, công bằng. Để tạo niềm tin giữa các thành viên trong nhà trường để phát huy vai trò và quyền tự chủ của các nhân viên và giảng viên để họ có thể đóng góp cho ý tưởng xây dựng phát triển nhà trường.

6) Thực hiện cải tiến liên tục nhằm hướng tới đáp ứng nhu cầu xã hội. TQM tìm cách đáp ứng nhu

cầu của "khách hàng" thông qua thực hiện cải tiến liên tục, cải thiện dần dần. Các trường CĐN cần phải cải thiện từng bước vững chắc, cải tiến liên tục, kế thừa những điểm mạnh và khắc phục những điểm yếu. Và cải thiện môi trường để đảm bảo sức khỏe và đảm bảo sự thành công của QL chất lượng ĐT trong các trường CĐN theo hướng đáp ứng nhu cầu "khách hàng".

TQM là một triết lí, một hệ thống QL được áp dụng rộng rãi ở các nước có nền giáo dục phát triển với các đặc trưng cơ bản là: Luôn hướng đến thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với việc thực hiện cải tiến liên tục; xây dựng văn hóa chất lượng của tổ chức; đảm bảo việc giao tiếp, thông tin một cách rộng rãi; thay đổi văn hóa chất lượng thông qua phương thức làm việc nhóm. Đối với các trường CĐN ở nước ta hiện nay, nghiên cứu áp dụng TQM vào QL là một trong những giải pháp toàn diện nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng ĐT của nhà trường góp phần vào việc thực hiện thành công Chiến lược phát triển dạy nghề giai đoạn 2011-2020. □

(1) Vũ Song Bình. **Quản lí chất lượng tổng thể.** NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2003.

(2) Trần Khánh Đức. **Quản lí và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO & TQM.** NXB Giáo dục, H. 2004.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Đức Chính. **Đánh giá chất lượng giáo dục.** NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2008.
2. Nguyễn Thị Định. **Quản lí chất lượng.** NXB Tài chính, TP. Hồ Chí Minh, 2010.

SUMMARY

Total Quality Management (TQM) is a philosophy and a management system widely used in the countries where their education is really advanced and developed and whose basic features are: always seeking to satisfy the needs of customers with continuous implementation and improvement in building quality culture of the organization, ensuring communication and information widely and changing quality culture through group-work methods. The benefits of vocational training applying TQM in vocational training management have proved that the quality of vocational training education has always been ensured and enhanced. As to the vocational training in Vietnam at present, research on applying TQM to management is one of the most comprehensive solutions to ensuring and improve training quality products of the vocational training and tends to meet the needs of students and employers. This article refers to the characteristics of TQM and the benefits for the vocational training which apply TQM and it also proposes some solutions to vocational training in Vietnam where TQM in vocational training management is applied.