

MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC

○ PHẠM LÊ CƯỜNG*

Giao dục đại học (GDDH) Việt Nam bên cạnh những thành tựu đã đạt được, cũng đang còn những hạn chế nhất định, trong đó «hạn chế lớn nhất của GDDH nước ta hiện nay là chất lượng (CL) đào tạo (CLĐT) chưa đáp ứng được đòi hỏi của sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và nếu không có giải pháp khắc phục quyết liệt, hiệu quả thì đất nước sẽ mất đi lợi thế cạnh tranh quan trọng về CL và số lượng nguồn nhân lực». Nguyên nhân cơ bản được chỉ ra một cách khá nhất quán cho những hạn chế nói trên là «việc quản lý (QL) nhà nước về GDDH còn nhiều bất cập, trì trệ» (1). Vì thế, cần phải đổi mới toàn diện và mạnh mẽ GDDH Việt Nam mà đổi mới QL GDDH là *khâu đột phá*. Trong đổi mới QL GDDH phải quan tâm đúng mức đến đổi mới công tác quản lý CL (QLCL) giáo dục.

1. Quan niệm về QLCL

Theo Bộ Tiêu chuẩn QLCL quốc tế ISO 9000: 1994: «CL là tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho một thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã được công bố hoặc còn tiềm ẩn» (2). Như vậy, CL sản phẩm là tập hợp các thuộc tính bản chất của hàm chứa trong sản phẩm ấy không những đáp ứng những yêu cầu, những mục tiêu và chuẩn mực CL đã được xác định, được «công bố» rộng rãi mà còn là sự đáp ứng các nhu cầu sử dụng «tiềm ẩn» của khách hàng (người sử dụng sản phẩm) trong những điều kiện cụ thể (và được đo đếm bằng mức độ thỏa mãn khách hàng).

Tiêu chuẩn Việt Nam về CL «TCVN-5814-94» định nghĩa: «QLCL là tập hợp những hoạt động của chức năng QL chung, xác định chính sách CL, mục đích, trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp như lập kế hoạch CL, điều khiển và kiểm soát CL, đảm bảo CL và cải tiến CL trong khuôn khổ hệ thống CL». Theo đó, khái niệm QLCL được xem xét ở những tiêu chí sau: 1) QLCL bao gồm hệ thống các biện pháp, phương pháp

nhằm đảm bảo CL sản phẩm, thỏa mãn nhu cầu khách hàng với hiệu quả kinh tế - xã hội cao nhất; 2) QLCL được tiến hành ở tất cả quá trình hình thành CL sản phẩm theo chu kỳ: nghiên cứu, thiết kế - sản xuất - tiêu dùng và bảo quản; 3) QLCL là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo tới mọi thành viên trong tổ chức.

QLCL có 3 chức năng chính: chức năng hoạch định CL, chức năng điều khiển CL và chức năng kiểm định đánh giá CL

2. Các giải pháp đổi mới công tác QLCL giáo dục ở trường ĐH

2.1. Đưa hệ tiêu chuẩn QL CL ISO 9000 và phương pháp QLCL tổng thể vào trong QLCL giáo dục trường ĐH

Cùng với khoa học QLCL, các phương thức QLCL đã được hình thành và phát triển thế giới hơn một trăm năm qua.

Kiểm tra chất lượng (Quality Inspection - QI) diễn ra ở cuối quá trình sản xuất (và cũng là nằm ngoài quá trình sản xuất) nhằm mục tiêu phát hiện và loại bỏ toàn bộ hay từng phần sản phẩm cuối cùng không đạt các chuẩn mực CL. Có thể xem đây là công việc riêng của các nhà chuyên môn hoặc thanh tra CL (ví dụ bộ phận OTK trong các dây chuyền sản xuất). Các chuẩn mực CL được quyết định từ quyền lực của các cấp QL tuyến trên, vai trò thanh tra kiểm soát cũng thuộc về họ. Người lao động được chuyên môn hóa và đóng vai trò rất thụ động, phục tùng trong quá trình lao động, theo sự QL của tuyến trên. Chiến lược kiểm soát CL phù hợp với cơ chế QL hành chính tập trung.

Kiểm soát chất lượng (Quality - Control - QC) là phương thức QLCL lấy việc kiểm soát tất cả các khâu của quá trình sản xuất - dịch vụ làm công cụ chính để giải quyết vấn đề CL, chứ không phải là khâu kiểm tra ở khâu cuối cùng. Các chức năng QL đã được thể hiện trong suốt quá trình như trong chiến lược kiểm tra CL. Đây là bước tiến của khoa

* Trường Đại học Vinh

học QLCL, chuẩn bị cho sự xuất hiện của phương thức kiểm soát CL ở trình độ cao hơn.

Bảo đảm chất lượng (Quality Assurance - QA) khác kiểm soát CL ở chỗ, nó chú trọng việc tiêu chuẩn hóa CL và theo đó, quá trình sản xuất được QL bằng hệ thống các quy trình đặt trong hệ thống đảm bảo CL. Hệ thống này cho phép kiểm soát toàn diện quá trình, chỉ rõ quá trình sản xuất, dịch vụ phải được tiến hành như thế nào, với những chuẩn mực CL nào. Trách nhiệm bảo đảm và kiểm soát CL được giao cho mỗi người làm việc trong quá trình chứ không chỉ là việc của thanh tra ở tuyến trên hoặc từ bên ngoài. Hệ tiêu chuẩn ISO 9000 là sản phẩm khoa học QLCL tiêu biểu của chiến lược này, nhằm đảm bảo với khách hàng, với xã hội rằng: hệ thống QL CL đã được thiết lập theo hướng chuẩn hóa, do đó có thể cam kết đảm bảo những tiêu chuẩn CL sản phẩm theo chính sách CL đã được công bố.

Quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management - TQM) là chiến lược QLCL tổng hợp, vừa dựa trên thành tựu tiêu chuẩn hóa, quy trình hóa quá trình QL của ISO 9000 nhằm đảm bảo CL, vừa dựa trên thành tựu của các thuyết QL nhân văn: phát huy yếu tố con người và sự sáng tạo trong quá trình lao động. Đây là sự phát triển cao nhất của khoa học QLCL, trên cơ sở coi trọng việc tạo ra nền văn hóa CL, trong đó mục đích hoạt động của mọi thành viên trong tổ chức đều hướng về CL nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng, đồng thời, mọi thành viên đều được lôi cuốn tham gia tích cực vào quá trình cải thiện CL liên tục nhằm cung cấp cho xã hội những sản phẩm và dịch vụ với CL cao.

Mối quan hệ giữa các phương pháp QLCL mang tính kế thừa và phát triển. Hệ thống QL CL theo Hệ tiêu chuẩn ISO 9000 trong phương pháp *Đảm bảo CL* là bước phát triển mới cao hơn phương pháp Kiểm tra CL, nó mở ra phạm vi QLCL tới những người thừa hành. Phương pháp QLCL tổng thể lại là sự phát triển theo chiều sâu, kế thừa ISO, nâng QLCL lên tầm văn hóa CL; ở đó vai trò và yếu tố sáng tạo của con người được phát huy cao nhất. TQM là đỉnh cao của hệ thống chiến lược QLCL hiện đại (2).

Vì thế, đổi mới QLCL giáo dục trường ĐH đòi hỏi phải đưa hệ tiêu chuẩn QLCL ISO 9000 và phương pháp QLCL tổng thể vào trong QLCL giáo dục trường ĐH.

2.2. Tăng cường kiểm định và đánh giá CL giáo dục của trường ĐH

Kiểm định CL mang lại cho cộng đồng, đặc biệt là giới sinh viên sự đảm bảo chắc chắn một trường ĐH đã được chứng minh thỏa mãn các yêu cầu và tiêu chí đáng tin cậy và có đủ cơ sở để tin rằng trường này sẽ tiếp tục đạt các yêu cầu và tiêu chí đã đề ra (3).

Mục đích chính của kiểm định CL là nhằm đảm bảo đạt được những chuẩn mực nhất định trong đào tạo (ĐT), đáp ứng yêu cầu của người sử dụng nguồn nhân lực và đảm bảo quyền lợi cho người học. Ngoài ra, kiểm định còn nhằm mục đích giải trình với xã hội, với các cơ quan quyền lực hay với các cơ quan, tổ chức tài trợ, cấp kinh phí. Một số không ít các tổ chức, cơ quan quan tâm đến việc trường ĐH/ngành ĐT đã được kiểm định hay chưa trước khi đưa ra quyết định tài trợ hay không tài trợ cho trường ĐH/ngành ĐT đó. Học sinh và phụ huynh, trước khi lựa chọn trường để đăng kí dự tuyển cũng cân nhắc xem nhà trường hay ngành ĐT có được kiểm định hay không.

Kiểm định CL do một cơ quan hay một tổ chức chịu trách nhiệm triển khai thực hiện; có thể là kiểm định trường hay kiểm định chương trình ĐT. Đối tượng kiểm định có thể chỉ có các trường tư hay cả trường công lẫn trường tư. Kiểm định cũng có thể tự nguyện hay bắt buộc.

Quy trình kiểm định CL gồm có 3 giai đoạn:

a) *Tự đánh giá của Trường/Khoa*: Trường/Khoa tự đánh giá theo các tiêu chí do nhà nước hoặc hội đồng kiểm định của một nhóm các trường tự nguyện ban hành. Năm 2007, Bộ GD-ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá CL giáo dục trường ĐH. Theo Quy định này, khi đánh giá CL giáo dục trường ĐH phải dựa trên 10 tiêu chuẩn sau đây: Sứ mạng và mục tiêu của trường ĐH; Tổ chức và QL; Chương trình giáo dục; Hoạt động ĐT; Đội ngũ cán bộ QL, giảng viên và nhân viên; Người học; Nghiên cứu khoa học, ứng dụng, phát triển và chuyển giao công nghệ; Hoạt động hợp tác quốc tế; Thư viện, trang thiết bị và cơ sở vật chất khác; Tài chính và QL tài chính.

Tự đánh giá có ưu điểm là do chính những thành viên của nhà trường trực tiếp thực hiện. Họ là những người hiểu rõ trường ĐH/chương trình ĐT của họ hơn ai hết. Nhưng tự đánh giá thường thiếu khách quan và do những người không chuyên thực hiện.

b) *Đánh giá ngoài*: một nhóm chuyên gia được ủy quyền (của nhà nước hay hiệp hội các trường ĐH) tiến hành thẩm định tính chính xác và khách quan các văn bản báo cáo kết quả tự đánh giá của nhà trường theo các tiêu chuẩn và tiêu chí đánh giá CL đã ban hành. Đánh giá ngoài là một quá trình nhằm làm tăng thêm giá trị của kết quả tự đánh giá, do các chuyên gia tốt nhất trong cùng một lĩnh vực chuyên môn triển khai thực hiện. Quá trình đánh giá ngoài nhằm làm sáng tỏ thêm những vấn đề chưa được đề cập đầy đủ trong báo cáo tự đánh giá và nhằm tăng thêm tính giá trị của chính bản báo cáo tự đánh giá.

c) *Công bố kết quả kiểm định*: cấp chứng nhận kết quả kiểm định và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng kết quả kiểm định. Nếu các trường ĐH quan tâm đầy đủ đến công tác kiểm định và đánh giá CL giáo dục thì việc đổi mới QLCL giáo dục mới thực sự đem lại hiệu quả cao.

2.3. Thực hiện việc phân cấp mạnh mẽ công tác QLCL giáo dục trong trường ĐH

Cần có sự phân cấp mạnh mẽ công tác QLCL giáo dục trong trường ĐH, trên cơ sở xác định rõ trách nhiệm của Ban giám hiệu nhà trường, các phòng ban, trung tâm, các khoa ĐT, giảng viên... trong QLCL giáo dục. Đồng thời phải xây dựng hệ thống văn bản chặt chẽ, chi tiết về chức năng,

nhiệm vụ của các phòng ban, các khoa, trung tâm trong công tác QLCL giáo dục.

2.4. Tin học hóa công tác QLCL giáo dục ở trường ĐH

Để QLCL giáo dục các trường ĐH, nhất là đối với các trường đã chuyển sang ĐT theo hệ thống tín chỉ không thể không sử dụng công nghệ thông tin. Ngay khi bắt tay vào xây dựng phần mềm QLCL giáo dục, nhiều trường có thể chưa hình dung hết các bài toán cần giải quyết. Trong quá trình triển khai sẽ phát sinh hàng loạt những vấn đề phải tiếp tục hoàn thiện để làm cho phần mềm QLCL giáo dục ngày càng tiện ích và thân thiện hơn đối với người sử dụng.

Tóm lại: Đổi mới QLCL giáo dục là một yêu cầu cấp thiết đối với các trường ĐH nhằm nâng cao CL ĐT. Để việc đổi mới có hiệu quả cần thực hiện tốt các giải pháp được đề xuất ở trên. □

(1) Bộ GD-ĐT. *Đổi mới quản lý hệ thống giáo dục đại học giai đoạn 2010-2012*. NXB Giáo dục Việt Nam, H. 2010.

(3) Phạm Quang Huân. *Đổi mới quản lý chất lượng trong nhà trường nhằm nâng cao chất lượng giáo dục*. Vietnamnet, 31/5/2010.

(3) Phạm Xuân Thanh. *Hai cách tiếp cận trong đánh giá chất lượng giáo dục đại học*. Hội thảo khoa học Đánh giá chất lượng trong giáo dục đại học, H. 2005.

Tầm quan trọng...

(Tiếp theo trang 46)

phải vận dụng phần kiến thức đã học ở bài trước để thấy được đặc điểm, ý thức cách mạng của năm giai cấp, tầng lớp trong xã hội nước ta và so sánh cách xác định lực lượng cách mạng của Nguyễn Ái Quốc và Trần Phú để thấy được sự đúng đắn của Chính cương sách lược văn tắt cũng như những hạn chế của Luận cương tháng Mười. Đối với HS lớp 12, nên tăng cường loại câu hỏi liên hệ thực tế, góp phần hình thành thế giới quan khoa học, làm cho bài học trở nên sinh động, hấp dẫn hơn.

Để tích cực hóa hoạt động học tập của HS, cần sử dụng phong phú, đa dạng các loại BT. BT càng phong phú bao nhiêu thì các hành động càng đa dạng bấy nhiêu. Muốn có kỹ năng mềm dẻo, ổn định, vận dụng được vào các điều kiện khác nhau càng cần tập dượt nhiều và liên tục. Với tư cách là

người tổ chức, định hướng quá trình nhận thức của HS, GV cần kiểm tra, đánh giá kết quả BT phát hiện ra những ưu, khuyết điểm của HS, kịp thời có những điều chỉnh phù hợp chuẩn bị cho quá trình nhận thức tiếp theo được tốt hơn. □

(1) Nguyễn Thị Côi - Phạm Thị Kim Anh. "Hướng dẫn học sinh làm bài tập Lịch sử". Tạp chí *Nghiên cứu giáo dục*, số 6/1995.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Côi - Trịnh Đình Tùng - Lại Đức Thọ - Trần Đức Minh. *Rèn luyện kỹ năng nghiệp vụ sư phạm môn Lịch sử*. NXB Đại học sư phạm Hà Nội. 1995.

2. N. G. Đai ri. *Chuẩn bị giờ học Lịch sử như thế nào* (Đặng Bích Hà - Nguyễn Cao Luỹ dịch). NXB Giáo dục, H. 1973.

3. Phan Ngọc Liên (chủ biên). *Phương pháp dạy học Lịch sử*. Tập I, II. NXB Đại học sư phạm, H. 2002.

4. Phan Ngọc Liên - Trịnh Đình Tùng (chủ biên). *Phát huy tính tích cực của học sinh trong dạy học Lịch sử ở trường trung học phổ thông*. Sách bồi dưỡng thường xuyên chu kỳ 1997-2000. NXB Giáo dục, H. 1999.