

QUY TRÌNH TRIỂN KHAI HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG THEO TIẾP CẬN CIPO TRONG QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐÀO TẠO CỦA CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT TRONG QUÂN ĐỘI

NGUYỄN ĐỨC THẮNG*

Ngày nhận bài: 02/10/2017; ngày sửa chữa: 05/10/2017; ngày duyệt đăng: 06/10/2017.

Abstract: This research helps to clarify the procedure of quality assurance in training equipment management at technical universities in the army. The procedure contents are associated with CIPO elements in the relationship with the contents of managing training equipments at technical universities in the army. The suggested contents will contribute to improvement of training quality of the universities in current period.

Keywords: Training equipment, quality system, quality assurance procedures, technical universities.

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và hệ thống, được tiến hành trong hệ thống quản lý đã được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng rằng thực thể (đối tượng) sẽ thoả mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng (Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5814:1994 về quản lý chất lượng và ĐBCL).

Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo (TBĐT) có vị trí hết sức quan trọng trong quá trình GD-ĐT, là một tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng đào tạo của các trường trong Quân đội. Quản lý thiết bị đào tạo (QLTBĐT) ở các trường quân đội theo quy trình đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là sự kết hợp giữa tiếp cận CIPO (Context - Input - Process - Output/Outcome) (Ngữ cảnh - Đầu vào - Quá trình - Đầu ra) với các nội dung QLTBĐT ở các trường đại học kỹ thuật trong quân đội. Nghiên cứu vận dụng quan điểm ĐBCL vào đổi mới lĩnh vực QLTBĐT là một đòi hỏi khách quan hiện nay.

1. Vài nét về thực tiễn QLTBĐT của các nhà trường quân đội

Phân tích tư liệu [1], kết hợp với khảo sát thực tiễn hoạt động quản lý thiết bị ở một số nhà trường quân đội, cho thấy:

1.1. Tổ chức bộ máy quản lý thiết bị giáo dục trong trường quân đội: Vấn đề bố trí đủ các nhân viên chuyên môn phụ trách thiết bị dạy học cho các trường đang có nhiều bất cập, biên chế cán bộ, nhân viên quản lý khai thác sử dụng trang TBĐT nhiều cơ sở chưa hợp lý, kiến thức và nghiệp vụ QLTBĐT còn rất hạn chế. Trình độ ngoại ngữ hạn chế, đặc biệt các TBĐT bao gồm các thông số kỹ thuật mang tính chuyên ngành cao, cho nên vấn đề sử dụng, hướng dẫn sử dụng để khai thác hết các chức năng của TBĐT là khó khăn.

1.2. Đầu tư QLTBĐT: Một số trường chưa được đầu tư đồng bộ về cơ cấu chủng loại TBĐT. Việc xây dựng quy hoạch phát triển TBĐT phù hợp với chiến lược phát triển của nhà trường chưa được chú trọng. Việc đầu tư cho nghiên cứu khoa học, công nghệ trong sản xuất mới và cải tiến TBĐT tại các trường chưa có giải pháp đồng bộ. Các cơ sở đào tạo chưa chủ động trong việc huy động các nguồn vốn khác dành cho mua sắm, bổ sung trang bị phục vụ đào tạo.

Đặc biệt các tiêu chuẩn kỹ thuật của thiết bị gắn với yêu cầu đào tạo và nội dung dạy học chưa được chú ý đúng mức trong mua sắm, đầu tư..

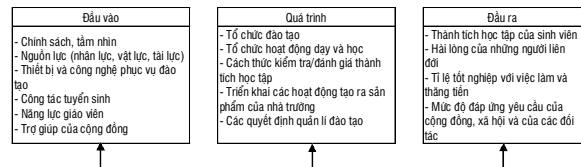
1.3. Quản lý sử dụng TBĐT: Đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên có nơi còn hạn chế trong việc khai thác sử dụng trang thiết bị được đầu tư, nhất là về công nghệ thông tin, ứng dụng kỹ thuật mô phỏng, sử dụng ngoại ngữ, trình độ lý thuyết và thực hành còn hạn chế nên đã ảnh hưởng không nhỏ tới khả năng truyền đạt và hướng dẫn thực hành cho học viên trong quá trình đào tạo. Một trong các nguyên nhân của tình trạng trên là do công tác quản lý sử dụng TBĐT chưa đáp ứng yêu cầu.

1.4. Duy trì và bảo quản QLTBĐT: Phần lớn đội ngũ cán bộ, nhân viên làm công tác quản lý, sử dụng TBĐT được đào tạo, bồi dưỡng theo hệ thống trang bị kỹ thuật thế hệ cũ. Công tác bảo dưỡng định kỳ có nơi chưa thành nề nếp thường xuyên. Việc khắc phục các hư hỏng phải báo cáo qua nhiều cấp, không được tự thuê thợ sửa chữa hoặc không có kinh phí để chủ động thuê thợ sửa chữa... dẫn đến tình trạng có những thời điểm thiết bị hư hỏng, không sử dụng được, gây lãng phí, chậm trễ trong phục vụ dạy học.

2. Quy trình ĐBCL theo tiếp cận CIPO và việc nghiên cứu áp dụng trong QLTBĐT của các nhà trường quân đội

2.1. Quản lý ĐBCL theo tiếp cận CIPO

Tham khảo quan điểm của Hoy W. K. and Miskel C.G., (2001) [Dẫn từ tài liệu 2&3] các yếu tố cần quan tâm trong tiếp cận CIPO có thể mô tả như sau:



Muốn áp dụng CIPO vào quản lý chất lượng một hoạt động nào đó cũng cần xác định các thành tố có trong đầu

* Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội

vào (I), quá trình (P) và đầu ra (O) trong mối quan hệ với bối cảnh (C) cụ thể cho quản lý hoạt động được đề cập. Áp dụng quan điểm trên chúng tôi cho rằng có thể vận dụng quan điểm CIPO cho việc xây dựng quy trình ĐBCL hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội. Để vận dụng CIPO vào ĐBCL cho hoạt động QLTBĐT cần xác định các chuẩn mực cho *đầu vào* (I), *quá trình* (P), *đầu ra* (O) trong *bối cảnh cụ thể của hoạt động đó* (C).

Trước yêu cầu về tăng cường sức mạnh quốc phòng và xây dựng quân đội nhân dân cách mạng, chính quy, tinh nhuệ, từng bước hiện đại; yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo cán bộ, nhân viên chuyên môn kỹ thuật trong các nhà trường Quân đội trở nên cấp bách. Thực trạng công tác QLTBĐT như đã nêu ở mục 2 của bài viết này cũng đặt ra những thách thức cho công tác QLTBĐT. Nhà trường Quân đội cũng như các nhà trường khác của hệ thống giáo dục của Việt Nam đang trong giai đoạn thực hiện chủ trương “đổi mới căn bản, toàn diện GD”... Tất cả những yêu cầu của bối cảnh nêu trên tác động đến yêu cầu nâng cao chất lượng cho công tác QLTBĐT ở các nhà trường quân đội và tiếp cận CIPO là tiếp cận phù hợp để góp phần giải quyết vấn đề này.

Để vận dụng CIPO vào ĐBCL một hoạt động QLTBĐT cần xác định các chuẩn mực cho *đầu vào* (I), *quá trình* (P), *đầu ra* (O) trong *bối cảnh* (C) đã nêu trên:

2.2. Xác định các chuẩn mực cho “đầu vào”-“quá trình”-“đầu ra” theo tiếp cận CIPO cho ĐBCL trong QLTBĐT.

2.2.1. Các chuẩn mực “đầu vào” phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Mục tiêu và nhiệm vụ đặt ra cho hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội phải phù hợp với điều kiện hoàn cảnh và sứ mạng của nhà trường. Chính sách chất lượng cho hoạt động này phải được tuyên bố rõ ràng và được cụ thể hóa thành kế hoạch chất lượng.

- Công tác lập kế hoạch và phân bổ nguồn lực hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội phải dựa trên nhiệm vụ đào tạo của nhà trường và sự phân tích ưu tiên những trọng tâm hoạt động QLTBĐT của nhà trường nhằm ĐBCL. Công tác thông tin, truyền thông là một phần của kế hoạch hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội.

- Nhà trường có đội ngũ cán bộ, nhân viên QLTBĐT tương ứng với nhiệm vụ và mục tiêu đầu tư cơ sở hạ tầng, TBĐT. Chức trách của các đối tượng tham gia hoạt động liên quan đến TBĐT ở nhà trường được quy định rõ ràng và cụ thể để tiện cho việc giám sát và đánh giá mức độ thực hiện.

- Nhà trường đáp ứng đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất để triển khai các hoạt động cho ĐBCL đối với sản phẩm hoạt động của nhà trường. Hạ tầng cơ sở (phòng học, phòng thí nghiệm, thông tin thư viện...) đáp ứng đầy đủ (theo quy định tối thiểu) để thực hiện được sứ mạng và nhiệm vụ đã đặt ra cho hoạt động GD-ĐT nói riêng và các

hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ cũng như các hoạt động theo nhiệm vụ được phân công; đặc biệt hỗ trợ tốt cho hoạt động dạy học có kết quả.

- Nguồn lực tài chính dành cho đầu tư trang bị, phải được huy động và sử dụng có hiệu quả, hướng vào mục tiêu chất lượng và được quản lý theo đúng quy định của nhà nước về tự chủ và tự chịu trách nhiệm.

2.2.2. Các chuẩn mực liên quan đến “quá trình” hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Tổ chức thực hiện các chính sách đầu tư và các quyết định phát triển các điều kiện cho đào tạo và dạy học một cách quyết liệt và triệt để, thường xuyên liên tục.

- Việc triển khai các kế hoạch, sử dụng các nguồn lực và tiến hành đánh giá các kết quả đạt trong QLTBĐT phải tạo động lực để có thể nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học. Định kỳ đánh giá việc bảo quản và sử dụng TBĐT.

- Đầu tư mua sắm thiết bị và đồ dùng dạy học phù hợp với chương trình GD-ĐT và phương thức tổ chức dạy học môn học, quan tâm đến môi trường của người học. Triển khai các hoạt động QLTBĐT theo các chuẩn mực, thủ tục, quy trình đã xác định và công khai hóa.

- Tổ chức thực hiện tốt việc phối hợp giữa đảm bảo TBĐT với hoạt động chuyên môn. Coi trọng công tác bồi dưỡng đội ngũ làm công tác TBĐT, đặc biệt hình thành và phát triển “văn hóa chất lượng” cho mọi thành viên của nhà trường.

- Triển khai các hoạt động ĐBCL TBĐT thông qua đầu mối là “tổ chức ĐBCL TBĐT” của nhà trường hay một thiết chế trách nhiệm nào đó (tùy cơ cấu của nhà trường).

2.2.3. Các chuẩn mực liên quan đến “đầu ra” trong hoạt động QLTBĐT ở nhà trường Quân đội phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Kết quả thực hiện các nhiệm vụ QLTBĐT nói chung và vấn đề ĐBCL TBĐT nói riêng cần được lưu trữ. Số lượng các sáng kiến, đề tài, đề án liên quan đến hoạt động TBĐT... đem lại kết quả cụ thể phải được “người sử dụng” (cán bộ, giảng viên, sinh viên) đánh giá.

- Đánh giá sự hài lòng của đội ngũ nhà trường về hoạt động đảm bảo TBĐT của nhà trường thông qua việc lấy ý kiến phản hồi hàng năm.

Để có thể lượng hóa các chuẩn mực nêu trên cần phải có các công cụ nhận diện đó là các chỉ số gắn với dữ liệu định lượng và định tính mà trong quản lý chất lượng gọi là các tiêu chí. Tiêu chí đối với các chuẩn mực nêu trên không nhất thiết phải giống nhau cho các loại trường khác nhau, tuy nhiên cần dựa vào quy định chung [4]; (Tham khảo tiêu chuẩn về quản lý tài chính và cơ sở vật chất có 5 tiêu chí đánh giá trong [4]).

2.3. Tổ chức triển khai các chuẩn mực vào các hoạt động QLTBĐT

Đây là khâu tiếp theo, chỉ ra quy trình thực hiện các

công việc để “làm đúng những điều đã viết” ở trên. Thực hiện quy tắc 6W và 1H: Who - Ai làm ?; What - Làm việc gì ?; Where - Làm việc đó ở đâu ?; When - Làm khi nào ?; Why - Tại sao làm việc đó ?; Whom - Ai là đối tác nhận kết quả ?; How - Làm việc đó như thế nào ? [3] trong công tác QL TBĐT.

Để cụ thể hóa quan điểm nêu trên, việc dựng quy trình triển khai theo 4 nội dung của chu trình P-D-C-A: Chu trình P(Plan) - D(Do) - C(Check) - A(Act) được khởi xướng bởi W. Edwards Deming, trong đó P (xác định kế hoạch cho hoạt động) - D (tổ chức thực hiện) - C (kiểm tra, giám sát) - A (hành động cải tiến). Theo quan điểm này, 4 hoạt động trong chu trình có mối quan hệ biện chứng và vận hành theo chu kì tiến động về phía trước. Nội dung liên quan đến chữ P trong chu trình là việc tìm câu trả lời cho câu hỏi 6W, 1H nêu trên đối với công tác QL TBĐT. Tiếp theo là thực hiện “làm đúng những điều đã viết” trong (P) có nghĩa là triển khai các hoạt động đã có trong (P) vào thực tế (thực hiện D) với những kĩ thuật kiểm tra, giám sát chặt chẽ sự tuân thủ các tiêu chí và thủ tục đã quy định (thực hiện C), cuối cùng là luôn rà soát các kết quả đã đạt được để cải tiến cho tốt hơn (thực hiện A). Người được phân công QL TBĐT phải quán triệt cho những người liên quan nhận thức và kĩ năng thực hiện chu trình P-D-C-A với “văn hóa chất lượng” cao. Trong quá trình theo dõi giám sát việc thực hiện P-D-C-A người quản lí sẵn sàng “can thiệp” để động viên, khuyến khích việc thực hiện hoặc cho “lời khuyên” kịp thời và thưởng phạt công minh để tin rằng chu trình P-D-C-A được thực hiện tốt.

Khi kiểm tra để chỉ đạo tốt việc thực hiện những điều nêu trên cần chú ý 3 nội dung kiểm tra:

- Kiểm tra đầu việc đáp ứng các tiêu chuẩn, tiêu chí đã ban hành: Giả sử chúng ta đã có các tiêu chuẩn và chuẩn mực cho hoạt động QL TBĐT, cán bộ QL TBĐT sẽ rà soát định kì để xem tính phù hợp của nó với yêu cầu mới và hoàn thiện các thủ tục thực hiện. Trong giai đoạn thực hiện các chuẩn mực đã được thống nhất và công bố thì việc tuân thủ và thực hiện chúng là rất quan trọng. Khi kiểm tra công việc theo tiếp cận quản lí chất lượng cần phải kiểm tra thực hiện các chuẩn mực đã quy định.

- Kiểm tra việc thực hiện quy trình thủ tục: Sau khi đã có “bộ tiêu chuẩn, tiêu chí và thủ tục quy trình thực hiện công việc” đã được “viết ra”, vấn đề bây giờ là “làm đúng những điều đã viết” và được kiểm tra, giám sát mức độ thực hiện. Do nhiều lí do như: “văn hóa chất lượng” thấp mà chủ thể thực hiện các quy trình thủ tục thường “quên” hay “rút gọn” làm cho công việc không đạt được kết quả mong đợi. Ở giai đoạn “văn hóa chất lượng” chưa hình thành hay ở giai đoạn đầu kiểm tra từ ngoài là rất quan trọng. Khi “văn hóa chất lượng” đã được nâng cao thì việc tự đánh giá và báo cáo trở thành công cụ kiểm tra phù hợp nhất. Thời gian “chuyển giai đoạn” dài hay ngắn phụ thuộc vào văn hóa tổ chức và ý thức

của các thành viên có liên quan cũng như sự chỉ đạo quyết liệt của cấp quản lí.

- Kiểm tra kết quả: Kết quả là sản phẩm của quy trình hoạt động ở đây là QL TBĐT; khi kết quả đạt được không như mong đợi, một trong các nguyên nhân là không tuân thủ quy trình thủ tục. Kiểm tra kết quả phải gắn với việc kiểm tra lưu hồ sơ thực hiện công việc kèm theo kết quả đã đạt được. Điều này cần được quán triệt cho cả người kiểm tra lẫn người được kiểm tra.

Lưu ý rằng khi vận dụng CIPO vào hoạt động quản lí ĐBCL TBĐT ở nhà trường quân đội nên lập một “Ma trận hoạt động QL TBĐT” để làm căn cứ cho vận hành các nội dung quản lí. Chúng tôi gợi ý như sau:

Nội dung CIPO	Tổ chức bộ máy QL TBĐT trong trường quân đội	Đầu tư QL TBĐT	QL sử dụng TBĐT	Duy trì và bảo quản QL TBĐT
Đầu vào	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí
Quá trình	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí
Đầu ra	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí	Các tiêu chí
Bối cảnh	Tác động	Tác động	Tác động	Tác động

TBĐT là điều kiện quan trọng không thể thiếu, không thể tách rời của quá trình đào tạo và dạy học. Hoạt động QL TBĐT ở nhà trường quân đội trong giai đoạn nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập hiện nay có vai trò rất quan trọng. Việc QL TBĐT ở các trường trong quân đội theo tiếp cận ĐBCL nói chung và theo quan điểm CIPO nói riêng là cơ sở đảm bảo các tiêu chuẩn kĩ thuật ổn định cho TBĐT, đảm bảo bằng một hệ thống giám sát chất lượng tại chỗ phù hợp với đặc điểm các trường, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động dạy học, đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo trong giai đoạn hiện nay. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Cục Nhà trường (2015). Báo cáo Tổng kết công tác đầu tư nâng cấp thiết bị đào tạo giai đoạn 2011-2015 và phương hướng đầu tư giai đoạn 2016-2020 ngành Nhà trường quân đội.
- [2] Trần Khánh Đức (2003). Quản lí nhà nước về chất lượng giáo dục: Chính sách và mô hình. Tạp chí Giáo dục số 67; tr 3-6.
- [3] Trần Khánh Đức (2010). Quản lí chất lượng cho trường Trung cấp chuyên nghiệp - Những vấn đề cơ bản về công tác quản lí trường trung cấp chuyên nghiệp. NXB Đại học Sư phạm.
- [4] Bộ GD-ĐT (2017). Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19/5/2017 quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học
- [5] Nguyễn Đức Chính (2015). Quản lí chất lượng trong giáo dục. NXB Giáo dục Việt Nam.
- [6] Đặng Xuân Hải (2004). Làm thế nào để nâng cao chất lượng giáo dục đại học. Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội; tr 52-57.