

HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC: NĂNG LỰC CHẤT LƯỢNG

ĐỖ ĐÌNH THÁI*

Ngày nhận bài: 17/03/2016; ngày sửa chữa: 05/04/2016; ngày duyệt đăng: 06/04/2016.

Abstract: Quality competence is decisive factor in implementing the quality assurance activities in universities, contributing to form the quality culture. The paper presents results of surveys on quality assurance activities in some private and public universities and points out strengths and weaknesses of these activities.

Keywords: Quality assurance activities, quality competence, quality assurance in university.

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) trong trường đại học (ĐH) được triển khai hơn một thập niên bằng hoạt động tự đánh giá trường ĐH; sau đó là các hoạt động ĐBCL cụ thể được triển khai trong các trường ĐH như lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (GV), xây dựng chuẩn đầu ra, xây dựng và triển khai ngân hàng đề thi, công khai chất lượng đào tạo và chịu giám sát chất lượng của xã hội nhằm ĐBCL dạy và học. Bên cạnh đó, Bộ GD-ĐT thường xuyên có những hoạt động thanh tra, kiểm tra kết quả thực hiện các hoạt động kể trên cũng như lộ trình đánh giá chất lượng trường ĐH và chất lượng chương trình đào tạo. ĐBCL đang dần đi vào nề nếp và được sự quan tâm của các cấp quản lý, các chuyên gia giáo dục. Hơn nữa, trường ĐH là nơi đào tạo nguồn nhân lực cho xã hội, do vậy, *năng lực chất lượng* (NLCL) được đặt lên hàng đầu trong quá trình ĐBCL đào tạo, đáp ứng yêu cầu của xã hội và thích ứng với các thị trường lao động khác nhau. Mặt khác, NLCL là một yếu tố quan trọng trong quá trình hình thành văn hóa chất lượng trong trường ĐH qua các hoạt động ĐBCL đã và đang được triển khai.

Từ việc triển khai công tác ĐBCL nói trên, bài viết trình bày một số kết quả nghiên cứu liên quan đến NLCL của cá nhân và tập thể trong trường ĐH thông qua kết quả khảo sát.

1. Một số khái niệm

1.1. Hoạt động ĐBCL. Theo Farcas R., Moica S. (2009), “ĐBCL là quá trình giám sát và phát triển liên tục” [1; tr 154], hoặc “ĐBCL là một thuật ngữ bao trùm tất cả các chính sách, quy trình và hoạt động mà thông qua đó chất lượng của giáo dục ĐH được duy trì và phát triển” [2; tr 3]; hay “ĐBCL có thể được mô

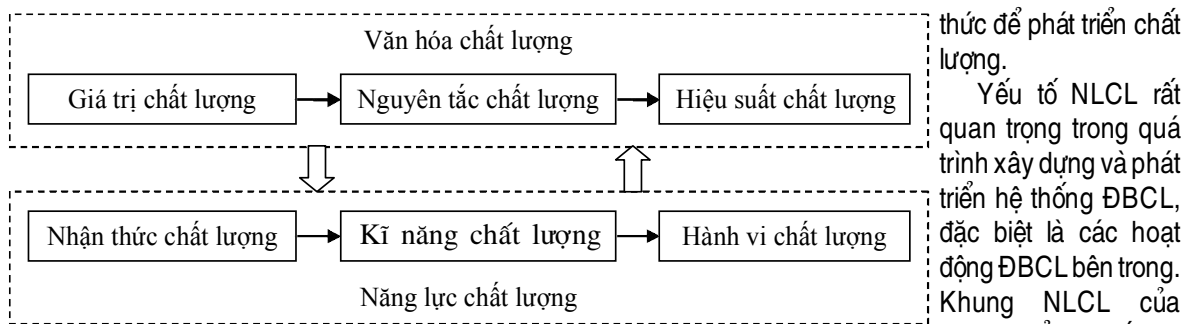
tả như là sự chú ý có hệ thống, cấu trúc và liên tục vào chất lượng nhằm duy trì và cải tiến chất lượng. Quan tâm đến chất lượng là điều kiện thiết yếu cho ĐBCL, ĐBCL là hoạt động mang tính tổng thể nhằm bảo vệ chất lượng” [3; tr 37].

Như vậy, có nhiều cách lí giải về nội hàm của ĐBCL, có tác giả định nghĩa ĐBCL theo đúng bản chất, ý nghĩa của cụm từ “đảm bảo chất lượng” đó là thực hiện và duy trì chất lượng các thủ tục, hoạt động trong trường ĐH như một ý nghĩa duy trì chất lượng chưa thể hiện được hoạt động nâng cao và cải tiến chất lượng; một số tác giả khác định nghĩa hàm ý các yếu tố của quản lí chất lượng tổng thể hoặc hàm ý cả yếu tố văn hóa chất lượng. Bài viết tìm hiểu NLCL của cá nhân và tập thể trong việc triển khai hoạt động ĐBCL trong trường ĐH; vì vậy, dựa trên các khái niệm và định nghĩa của các tác giả, chúng tôi đưa ra khái niệm về hoạt động ĐBCL như sau: *Hoạt động ĐBCL gồm các cơ chế và biện pháp giám sát, kiểm tra, đánh giá, duy trì, đảm bảo, nâng cao chất lượng và trách nhiệm giải trình các thủ tục và quy trình cụ thể của mọi hoạt động đang vận hành trong trường ĐH.*

1.2. Năng lực chất lượng. Yếu tố NLCL (quality competence) rất quan trọng đối với mỗi cá nhân của một tập thể trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng hay NLCL là một yếu tố quan trọng trong quá trình hình thành văn hóa chất lượng ở trường ĐH.

Xiaoxiang và Liping (2011) [4; tr 3] đưa ra mô hình NLCL nguồn nhân lực, là sự kết hợp giữa văn hóa chất lượng và NLCL (hình 1).

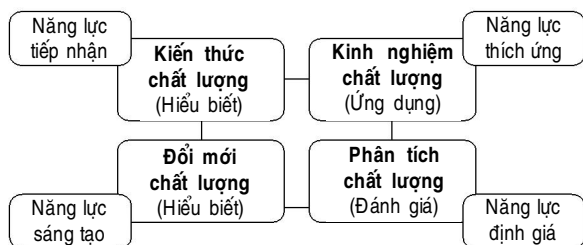
* Trường Đại học Sài Gòn



Hình 1. Mô hình NLCL nguồn nhân lực

Mô hình này cho thấy, NLCL là nền tảng để xây dựng văn hóa chất lượng, văn hóa chất lượng là mục tiêu và định hướng cho quá trình đào tạo và phát triển chất lượng nguồn nhân lực.

Ngoài ra, để hoạt động ĐBCL hiệu quả song song với hình thành văn hóa chất lượng, chúng ta cần một bộ phận, đơn vị chuyên trách ĐBCL trong trường ĐH có “chất lượng” hoặc đảm bảo “năng lực chất lượng” theo bốn NLCL của Ehlers [5; tr 356] xây dựng năm 2007 (hình 2), gồm: 1) Kiến thức chất lượng (hiểu biết) - Năng lực tiếp nhận và chọn lọc thông tin: Có khả năng tiếp nhận các kiến thức về cách tiếp cận, quản lý, đảm bảo, đánh giá và phát triển chất lượng, am hiểu chuẩn đánh giá, cơ sở xây dựng và triển khai đánh giá chất lượng; 2) Kinh nghiệm chất lượng (ứng dụng) - Năng lực thích ứng thực tiễn: Có khả năng sử dụng chiến lược chất lượng hợp lý trong các tình huống để cải tiến chất lượng; 3) Đổi mới chất lượng (thay đổi) - Năng lực sáng tạo trong đổi mới: Có khả năng sáng tạo trong xây dựng và triển khai công cụ đánh giá hiệu quả, hỗ trợ tích cực trong quá trình nâng cao và cải tiến chất lượng liên tục, phù hợp với môi trường thay đổi, yêu cầu đổi mới và sự tiến bộ của xã hội; 4) Phân tích chất lượng (đánh giá) - Năng lực định giá tình huống: Có khả năng định hướng phát triển chất lượng, phát sinh những ý tưởng quan trọng trong các đánh giá, thảo luận, tranh luận các vấn đề, hỗ trợ định hướng chất lượng trong tương lai, khả năng đàm phán, phân tích phê bình giữa các quan điểm của các bên liên quan, vượt qua những thách



Hình 2. Bốn NLCL của Ehlers

thức để phát triển chất lượng.

Yếu tố NLCL rất quan trọng trong quá trình xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCL, đặc biệt là các hoạt động ĐBCL bên trong. Khung NLCL của Ehlers thể hiện bốn giá

trị chất lượng từ mức độ nhận thức thấp nhất (hiểu biết) đến mức độ nhận thức cao nhất (đánh giá) của cá nhân/ tập thể về chất lượng - một quá trình nhận thức và tích lũy lâu dài từ nhiều nguồn kiến thức, kỹ năng, thái độ, kinh nghiệm và khả năng sáng tạo khác nhau để nâng cao NLCL. Ngoài ra, khung năng lực này còn là thang đo mức độ nhận thức chất lượng của cá nhân/ tập thể.

Tóm lại, NLCL là khả năng ứng dụng, sáng tạo, đổi mới, phân tích và đánh giá chất lượng các hoạt động trong nhà trường. Kết quả các hoạt động đạt được ĐBCL tối thiểu và đáp ứng mục tiêu của nhà trường.

2. NLCL trong hoạt động ĐBCL

Nghiên cứu thực hiện khảo sát các nội dung liên quan đến NLCL của cán bộ, GV và sinh viên (SV) trong trường ĐH thông qua các ý kiến về hoạch định chiến lược ĐBCL hàng năm; kiến thức, kinh nghiệm về ĐBCL và văn hóa chất lượng; vận dụng các mô hình ĐBCL vào thực tiễn; biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL trong nhà trường, nhận thức và năng lực của cá nhân.

2.1. Xây dựng công cụ và chọn mẫu nghiên cứu. Nghiên cứu được thực hiện trên 04 trường đại học công lập (ĐHCL) và 04 trường đại học tư thục (ĐHTT) được chọn tại TP. Hồ Chí Minh, gồm: ĐH Sài Gòn (ĐHCL1), ĐH Sư phạm TP. Hồ Chí Minh (ĐHCL2), ĐH Bách khoa - ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh (ĐHCL3), ĐH Mở (ĐHCL4), ĐH Công nghệ TP. Hồ Chí Minh (ĐHTT1), ĐH Ngoại ngữ - Tin học (ĐHTT2), ĐH Hoa Sen (ĐHTT3), ĐH Công nghệ Sài Gòn (ĐHTT4). Công cụ khảo sát gồm 02 phiếu trao đổi ý kiến dành cho GV và SV, 04 đề cương phỏng vấn bán cấu trúc dành cho lãnh đạo các đơn vị, GV, SV, chuyên viên/ nhân viên.

- *Xây dựng công cụ.* Phiếu trao đổi ý kiến và đề cương phỏng vấn bán cấu trúc được xây dựng dựa trên mục tiêu nghiên cứu nhằm thu thập thông tin và xác thực thông tin đã thu thập được cũng như làm cơ sở điều chỉnh phiếu trao đổi ý kiến và đề cương phỏng vấn trong quá trình xây dựng và hoàn thiện công cụ khảo sát.

- *Mẫu khảo sát:* Thông tin thu thập được từ GV và SV qua phiếu trao đổi ý kiến và từ cán bộ, GV, SV qua phỏng vấn (*bảng 1*).

Bảng 1. Số lượng cán bộ, GV và SV được khảo sát

Phiếu trao đổi ý kiến						Phỏng vấn		
Trường	GV	SV	Trường	GV	SV	Đối tượng	ĐHCL	ĐHTT
ĐHCL1	31	88	ĐHTT1	25	85	Lãnh đạo đơn vị ĐBCL	03	02
ĐHCL2	28	78	ĐHTT2	28	90	Lãnh đạo các đơn vị	04	04
ĐHCL3	30	84	ĐHTT3	24	79	Chuyên viên, nhân viên	08	08
ĐHCL4	29	85	ĐHTT4	27	88	GV	10	10
Cộng	118	335	Cộng	104	342	SV	17	16

2.2. Kết quả khảo sát

Trường ĐHCL và trường ĐHTT cơ bản triển khai các hoạt động ĐBCL theo quy định của Bộ GD-ĐT, tuy nhiên một số trường có xu hướng kết hợp các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng theo quy định của Bộ GD-ĐT với các tiêu chuẩn tiên tiến khác nhằm mục tiêu đáp ứng yêu cầu bên trong và thỏa mãn nhu cầu bên ngoài.

- *Hoạch định chiến lược ĐBCL hàng năm:* Đối với các trường ĐH khảo sát, người đứng đầu quá trình ĐBCL là hiệu trưởng hoặc phó hiệu trưởng. Điều này thể hiện sự quan tâm và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo trường đối với các hoạt động ĐBCL. Chiến lược ĐBCL được hoạch định hàng năm và được thể hiện ở văn bản, nghị quyết thông qua các văn bản, thông báo, quyết định thành lập hội đồng ĐBCL và kế hoạch thực hiện. Đơn vị/ bộ phận ĐBCL triển khai thực hiện trong toàn trường.

- *Kiến thức, kinh nghiệm về ĐBCL và văn hóa chất lượng:* Cán bộ, GV của các trường ĐH được tạo điều kiện tham dự các hội thảo, hội nghị, tập huấn liên

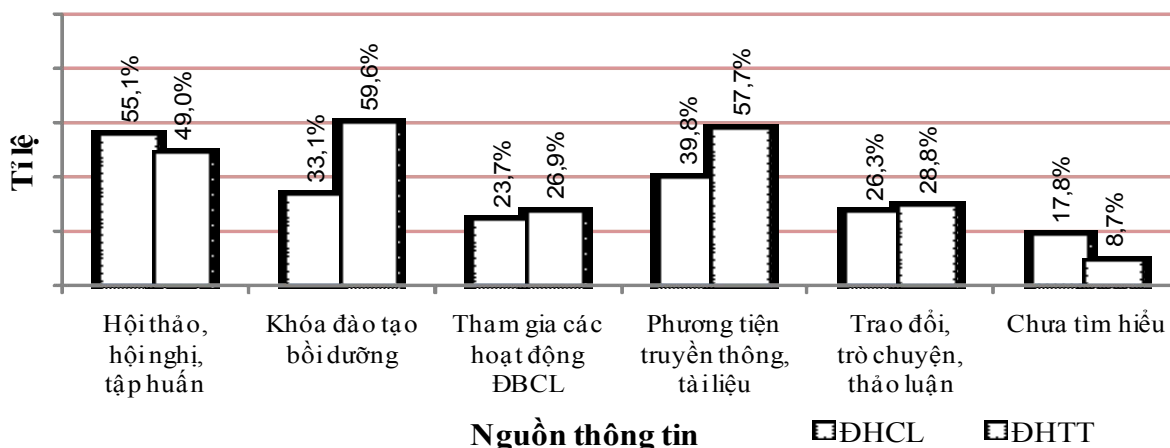
quan đến ĐBCL và văn hóa chất lượng nhằm tham mưu, hỗ trợ nhà trường trong việc xây dựng kế hoạch, triển khai các hoạt động ĐBCL bên trong. Vấn đề này cho thấy sự quan tâm của nhà trường trong việc cập nhật các thông tin liên quan đến ĐBCL và văn hóa chất lượng trong khi vấn đề này đang còn rất mới đối với giáo dục ĐH Việt Nam.

Nguồn thông tin về ĐBCL và văn hóa chất lượng GV tích lũy trong quá trình công tác được thể hiện ở *hình 3*, trong đó GV ở trường ĐHTT trải qua các khóa đào tạo, bồi dưỡng và tìm hiểu thông tin qua phương tiện truyền thông, tài liệu cao hơn trường ĐHCL (xem *hình 3*).

Ngoài các nguồn thông tin kể trên, cán bộ, GV còn tích lũy kiến thức, kinh nghiệm qua các loại văn bản, phương tiện nghe nhìn, tự học tập bồi dưỡng, tự tìm hiểu thông tin khi được yêu cầu thực hiện các hoạt động liên quan đến ĐBCL, tự tìm hiểu thông tin ĐBCL từ một số trường khác để học hỏi cách thức hoạt động và cải tiến cho đơn vị mình.

- *Vận dụng các mô hình ĐBCL vào thực tiễn:* Đối với việc vận dụng mô hình/ tiêu chuẩn ĐBCL vào hoạt động ĐBCL, mỗi trường vận dụng một phần hoặc 100% các mô hình ĐBCL hoặc kết hợp giữa các mô hình một cách tích cực, linh hoạt có sáng tạo. Các trường tìm hiểu các phương thức hoạt động lẫn nhau, học tập và chọn lọc những mô hình, giải pháp phù hợp nhất có thể áp dụng một cách hiệu quả vào các hoạt động với năng lực, nhận thức và chiến lược chất lượng của nhà trường để đạt được mục tiêu và sứ mệnh đề ra. Đối với trường ĐHTT, họ tập trung vào ISO, tuy nhiên vẫn phải thực hiện theo bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ GD-ĐT.

- *Biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL trong nhà trường:* Khảo sát ý kiến của GV về các biện pháp đảm



Hình 3. Tỷ lệ GV tích lũy kiến thức, kinh nghiệm về ĐBCL và văn hóa chất lượng

bảo chế ĐBCL trong nhà trường thể hiện ở *bảng 2* cho thấy, trường ĐHTT thể hiện nhận thức và NLCL của mình tốt hơn trường ĐHCL ở 3 nội dung 1, 2 và 7; các nội dung khó có thể được thực hiện dễ dàng trong bối cảnh các trường ĐH hiện nay, trường ĐHCL cao hơn ở nội dung 4 - nội dung mà các trường ĐHCL hiện nay đều có chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi, tăng thu nhập cho mọi người an tâm công tác.

Bảng 2. Ý kiến của GV về biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL (tính theo %)

Biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL	ĐHCL	ĐHTT
1. Cơ chế kiểm tra, giám sát và đánh giá các hoạt động ĐBCL	55,1	79,8
2. Sử dụng kết quả ĐBCL lập kế hoạch để cải tiến chất lượng	56,8	72,1
3. Phân cấp trách nhiệm rõ ràng, cụ thể	66,9	65,4
4. Chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện cho mọi người	66,9	51,0
5. Kế hoạch tài chính hỗ trợ các hoạt động ĐBCL	59,3	54,8
6. Lãnh đạo công khai, minh bạch trong giao nhiệm vụ	71,2	65,4
7. Công khai các hoạt động ĐBCL đến mọi người	60,2	76,9

Bên cạnh các biện pháp nói trên, có trường còn thành lập ban tư vấn ĐBCL nhằm chuyên nghiệp hóa hoạt động ĐBCL trong trường. Qua trao đổi ý kiến, lãnh đạo một số đơn vị tiếp tục nhấn mạnh các hoạt động liên quan đến ĐBCL phải được công khai, đặc biệt là hoạt động lấy ý kiến phản hồi, kiểm tra, đánh giá.

Sử dụng kết quả hoạt động ĐBCL thực chất là biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL, là hoạt động đang được quan tâm không chỉ lãnh đạo trường, lãnh đạo đơn vị mà còn đối với các thành viên có liên quan vì nó ảnh hưởng đến chế độ, chính sách của mỗi cá nhân, đơn vị và quyền lợi của SV trong trường. Dựa vào đó, nhà trường tổ chức thảo luận, trao đổi để đi đến quyết định giải quyết các vấn đề chưa đáp ứng mục tiêu của nhà trường. Đối với trường ĐHTT, cơ chế kiểm tra, giám sát và đánh giá các hoạt động ĐBCL; sử dụng kết quả ĐBCL lập kế hoạch cải tiến chất lượng và công khai các hoạt động ĐBCL đến mọi người thể hiện sự quyết tâm cho chất lượng hơn trường ĐHCL.

- *Nhận thức và năng lực cá nhân*: Khảo sát ý kiến của GV và SV về một số vấn đề liên quan đến bản thân được thực hiện trên thang đo Likert từ 1 (Hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý) cho kết quả thống kê theo giá trị trung bình (Mean) như *bảng 3*.

Kết quả khảo sát GV cho thấy, các nội dung 2, 3 và 4 ở trường ĐHCL cao hơn trường ĐHTT, chứng tỏ năng lực tự đánh giá của GV trường ĐHCL cao hơn trường ĐHTT. Khi trao đổi ý kiến với một số GV liên

Bảng 3. Một số vấn đề liên quan đến bản thân GV và SV

Nội dung	ĐHCL	ĐHTT
Đối với GV		
1. Luôn có tinh thần cầu tiến	4,06	4,03
2. Tự đánh giá được năng lực giảng dạy của mình	3,93	3,55
3. Tự đánh giá được năng lực giảng dạy của khoa/ tổ	3,84	3,24
4. Tự đánh giá được năng lực giảng dạy của nhà trường	3,75	3,22
5. Công việc giảng dạy đòi hỏi phải có kiến thức về ĐBCL	3,87	3,73
6. Ủng hộ tư tưởng sáng tạo, đổi mới	4,15	3,93
7. Luôn biết kiểm soát hành vi của mình	3,93	4,00
8. Hoạt động ĐBCL thúc đẩy hoạt động giảng dạy	4,00	3,92
9. Dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm	4,03	4,16
Đối với SV		
1. Luôn nỗ lực trong học tập	3,93	3,52
2. Kết quả học tập hiện tại theo đúng mục tiêu của bản thân	3,31	3,27
3. Tự đánh giá được năng lực của mình	3,57	3,38
4. Tự đánh giá được năng lực của các bạn trong lớp	3,48	3,13
5. Tự đánh giá được năng lực chung của SV toàn trường	3,21	2,87
6. Luôn biết kiểm soát hành vi của mình	4,11	3,88

quan đến vấn đề này, họ cho rằng GV trường ĐHCL có thâm niên lâu năm ở các trường có truyền thống lâu đời, vì vậy việc tự đánh giá năng lực bản thân và tập thể là điều không khó khăn đối với họ. GV trường ĐHTT có số năm hoạt động ít hơn, số GV cơ hữu chưa có bề dày thâm niên và một số lượng lớn thỉnh giảng, hợp đồng hoặc chuyển từ các trường ĐHCL.

Kết quả khảo sát ở SV tiếp tục chỉ ra rằng, SV trường ĐHCL có khả năng tự đánh giá năng lực bản thân và tập thể tốt hơn SV trường ĐHTT. Ngoài ra, sự nỗ lực trong học tập của SV trường ĐHCL cũng tốt hơn. Điều này thể hiện chất lượng đầu vào của SV trường ĐHCL tốt hơn trường ĐHTT.

* * *

Số liệu thu thập cho thấy, cán bộ, GV và SV ở mỗi loại hình trường thể hiện quan điểm, NLCL khác nhau không nhiều trong quá trình triển khai hoạt động ĐBCL trong trường ĐH. Kết quả nghiên cứu làm cơ sở để các trường ĐH tham khảo, đẩy mạnh hơn nữa công tác ĐBCL. Đặc biệt, chú trọng vào việc sử dụng kết quả các hoạt động ĐBCL để nâng cao và cải tiến chất lượng, tăng cường công tác tuyên truyền, công khai

(Xem tiếp trang 17)

phổ thông, cán bộ chuyên môn của Sở GD-ĐT... Từ đó, giảng viên sẽ thúc đẩy việc trao đổi, chuyển giao các lĩnh vực khác của công nghệ giáo dục.

Vì vậy, Trường CĐSP Lạng Sơn phải xác định được cơ chế phối hợp, hợp đồng trách nhiệm giữa trường với Sở GD-ĐT, cơ sở giáo dục phổ thông trong hoạt động BD GV, CBQL trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lợi ích của từng bên để bảo đảm sự phối hợp thường xuyên. Từ đó, trường có thể nắm bắt, xây dựng nội dung BD thực sự đáp ứng nhu cầu phong phú, bức thiết của giáo dục.

3.4. Năng lực quản lý chất lượng BD. Chất lượng BD là kết quả toàn bộ quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp quản lý hoạt động BD, bao gồm: Tìm hiểu nhu cầu BD, thiết kế chương trình, tổ chức tuyển sinh; tổ chức BD, kiểm tra, đánh giá kết quả BD. Quản lý chất lượng BD GV, CBQL trường phổ thông của Trường CĐSP Lạng Sơn là tập hợp các hoạt động định hướng và kiểm soát về chất lượng BD. Năng lực quản lý chất lượng xuyên suốt quá trình, quyết định giá trị cuối cùng của sản phẩm, khẳng định thương hiệu của tổ chức. Một số biện pháp mà trường cần thực hiện tốt như:

- Nâng cao chất lượng công tác tổ chức và quản lý nhà trường: xác định sứ mạng, tầm nhìn, định hướng phát triển của nhà trường; lập kế hoạch, phân bổ nguồn lực; tổ chức hệ thống quản lý chất lượng theo quy trình từ xây dựng kế hoạch; tổ chức thực hiện; giám sát, kiểm tra; sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm, điều chỉnh, cải tiến các khâu của hoạt động BD.

- Quản lý chất lượng việc đổi mới xây dựng chương trình BD theo hướng phát triển năng lực; đổi mới phương pháp, hình thức tổ chức dạy học của GV; tích cực hóa hoạt động học tập của học viên; huy động tối đa nguồn lực cho hoạt động BD.

- Xây dựng môi trường, văn hóa chất lượng của nhà trường, áp dụng toàn diện tới các đơn vị phòng, ban, khoa, tổ chuyên môn trực thuộc và cá nhân các CBQL, giảng viên.

* * *

Đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo, BD CBQLGD và GV phổ thông trong giai đoạn hiện nay là một yêu cầu cấp thiết đối với môi cơ sở đào tạo GV. Trường CĐSP Lạng Sơn không đặt mình ngoài xu thế tất yếu đó, đã và đang đổi mới với một số giải pháp khoa học, khả thi, hiệu quả để nâng cao năng lực đào tạo học sinh, sinh viên của nhà trường và BD đội ngũ GV, CBQL trường mầm non, phổ thông, góp phần thực hiện hoàn thành các mục tiêu phát triển KT-XH của tỉnh Lạng Sơn. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Ban Chấp hành Trung ương. *Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 4/11/2013 về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế.*
- [2] Đảng Cộng sản Việt Nam (2011). *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.
- [3] Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn (2011). *Quyết định số 76/QĐ-UBND ngày 20/01/2012 về Quy hoạch phát triển giáo dục tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2011-2020.*
- [4] Bộ GD-ĐT (2015). *Đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý và giáo viên phổ thông của các cơ sở đào tạo giáo viên.* Tài liệu hội thảo.
- [5] Trường Cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn (2011). *Đánh giá thực trạng và đề xuất hệ thống giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên tiểu học vùng cao, biên giới tỉnh Lạng Sơn.* Đề tài khoa học cấp tỉnh.

Hoạt động đảm bảo chất lượng...

(Tiếp theo trang 33)

hoạt động ĐBCL đến các thành viên trong trường và các bên liên quan; phát huy những điểm mạnh cũng như khắc phục những điểm chưa mạnh (nếu có) từ hoạt động ĐBCL tạo niềm tin, nhận thức về chất lượng đúng đắn và hình thành các giá trị nhận thức, trách nhiệm, hợp tác và chia sẻ về chất lượng của cá nhân và tập thể trong quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng trong trường ĐH. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Farcas R., Moica S. (2009), *Quality Culture - an Important Factor in Quality Assurance in Higher Education.* Scientific Bulletin of the Petru Maior University of Targu Mures (5), pp. 151-156.
- [2] Richard Lewis - Phạm Xuân Thanh - Trần Thị Tú Anh (2009). *Đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học.* Tài liệu tập huấn Văn hóa chất lượng và vai trò, hoạt động của trung tâm đảm bảo chất lượng trường đại học, Bộ GD-ĐT, tr 1-28.
- [3] Đại học Quốc gia Hà Nội (2009). *Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á.* NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Xiaoxiang Z., Liping R (2011). *Human Resource Competency Model Based on Quality Culture.* IEEE, pp. 1-4.
- [5] Ehlers U. D. (2009). *Understanding quality culture.* Quality in Higher Education (17), pp. 343-363.