

XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG VÀ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQG-HCM: MỘT SỐ QUAN SÁT VÀ ĐỀ XUẤT

TS. Lê Văn Hảo¹

Tóm tắt:

Bài viết giới thiệu một số vấn đề mang tính lý thuyết của việc xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (ĐBCLBT) và văn hóa chất lượng (VHCL) ở trường đại học. Trên cơ sở đó và kết hợp với một số quan sát tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM, tác giả nêu một số nhận xét và đề xuất giải pháp nhằm giúp nhà trường tiếp tục phát triển hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và văn hóa chất lượng.

I. XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

1. Khái niệm

Có nhiều định nghĩa về khái niệm “đảm bảo chất lượng bên trong”. Theo *International Institute for Educational Planning*, thuộc UNESCO, “ĐBCLBT là hệ thống các chính sách và cơ chế (mechanism) để vận hành một trường đại học hoặc một chương trình giáo dục (CTGD) nhằm đảm bảo rằng nhà trường hoặc CTGD đáp ứng đầy đủ các mục tiêu và chuẩn mực được áp dụng cho trường đại học hoặc CTGD đó.” [IIEP, 2006]

2. Các nguyên tắc Chiba về đảm bảo chất lượng bên trong

Được thống nhất tại Hội nghị hàng năm của APQN² được tổ chức tại Chiba, nước Nhật vào tháng 2/2008 với các nội dung sau đây:

- Mục đích: hướng dẫn các trường đại học trong khu vực Châu Á-Thái Bình Dương xây dựng các hoạt động ĐBCLBT theo các chuẩn mực chung;
- Các nguyên tắc Chiba về ĐBCLBT [APQN, 2008]:
 - Xây dựng và phát triển VHCL;
 - Tổ chức các hoạt động ĐBCL phù hợp với các mục tiêu của nhà trường;
 - Phát triển hệ thống (bộ máy, chính sách, qui trình) quản lý chất lượng bên trong;
 - Định kỳ rà soát, nâng cấp các chương trình giáo dục (CTGD);
 - Xây dựng chiến lược không ngừng nâng cao chất lượng toàn diện;
 - Không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ học thuật;
 - Luôn cập nhật và công khai các thông tin cần thiết về nhà trường, các CTGD, bằng cấp và các thành tựu.

¹Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí, Đại học Nha Trang

²Asia-Pacific Quality Network

Nhận xét:

- Xây dựng VHCL trong nhà trường là yêu cầu hàng đầu để phát triển ĐBCLBT;
- Nâng cao chất lượng các CTGD là trọng tâm của hoạt động ĐBCLBT;
- Công khai thông tin là yêu cầu thường xuyên của ĐBCLBT.

3. Ý kiến chuyên gia tư vấn Bộ GD&ĐT

- Chuyên gia tư vấn: GS. Richard Lewis
 - Chủ tịch INQAAHE (International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education) giai đoạn 2003-2007;
 - Tư vấn hoạt động ĐBCL/KĐCL cho Dự án Giáo dục Đại học 2 (HEP 2);
 - Ý kiến tư vấn đã được gửi đến Cục KT&KĐCLGD đầu năm 2012 sau các chuyến làm việc và hội thảo tại Việt Nam.
- Ý kiến chuyên gia tư vấn Bộ GD&ĐT (HEP 2, 2012):
 - Nhiều trường đại học chưa nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động ĐBCL, ngay cả đối với cấp lãnh đạo;
 - Ngay cả đối với các trường rất quan tâm đến hoạt động ĐBCL, làm gì để xây dựng hệ thống ĐBCLBT vẫn là một câu hỏi lớn;
 - Ở nhiều trường đại học, hai khái niệm KĐCL và ĐBCLBT đang được sử dụng/hiểu lẫn lộn;
 - Một trường đại học có thể có một hệ thống ĐBCLBT tốt mà không làm KĐCL. Tuy nhiên, rất khó để có một trường đại học được KĐCL mà ở đó không có một hệ thống ĐBCLBT hiệu quả;
 - Việc ra đời các đơn vị chuyên trách ĐBCL ở các trường đại học là một bước tiến lớn; tuy nhiên, đa số các đơn vị này tập trung chính vào các hoạt động mang tính kiểm soát công việc của các đơn vị khác;
 - Đơn vị chuyên trách ĐBCL nên đóng vai trò tư vấn/hỗ trợ về hoạt động ĐBCL cho nhà trường, không nên giữ vai trò giám sát hoặc điều hành;³
 - Tổ chức tự đánh giá là hoạt động quan trọng của ĐBCLBT và cần được tiến hành theo chu kỳ 5-6 năm, ngay cả khi nhà trường không tham gia KĐCL;
 - Định kỳ rà soát các CTGD cần được xem là hoạt động trọng tâm của ĐBCLBT.

4. Nhận xét thực trạng tại Trường ĐH KHXHNV, ĐHQG-HCM

- Những điểm mạnh:
 - Đơn vị chuyên trách ĐBCL năng động, tổ chức nhiều hoạt động có ý nghĩa;
 - Hệ thống chính sách chất lượng phong phú;

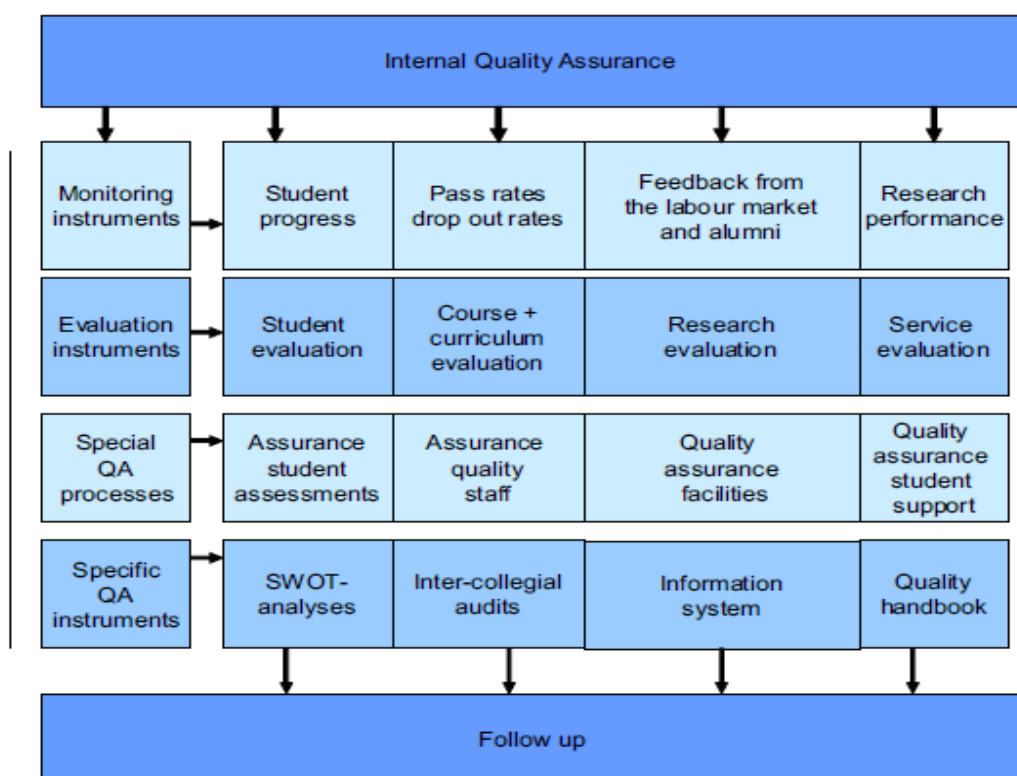
³Ý kiến này có thể chưa phù hợp với tình hình hiện nay của GDDH Việt Nam; tuy nhiên, đây nên là đích để hướng tới (tác giả).

- “Bộ máy” ĐBCL được tổ chức chặt chẽ, rộng khắp;
- Lãnh đạo quan tâm, ủng hộ.
- Những điểm cần lưu ý:
 - Không nên quá chú trọng đến Kiểm soát chất lượng (KSCL):
 - KSCL chỉ là một phần của ĐBCL;
 - Quá đề cao KSCL sẽ dẫn đến sự đối phó;
 - KSCL nên là trách nhiệm của mỗi đơn vị;
 - Nên gọi “Bộ tiêu chuẩn KSCL” là “Bộ tiêu chuẩn tự đánh giá chất lượng” và bám sát *Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đại học* của Bộ GD&ĐT;
 - Không nên tạo áp lực lớn với công tác KĐCL:
 - Mặt trái của KĐCL là tính đối phó;
 - KĐCL khuyến khích tính tự nguyện, nhất là KĐCL CTGD;
 - Không nên tổ chức KĐCL CTGD theo cách “dàn hàng ngang” mà theo lộ trình được thống nhất từ các khoa;
 - Chọn lựa chiến lược ĐBCLBT phù hợp:
 - Nên chọn cách tiếp cận/mô hình có tính chuẩn mực cao, tầm khu vực/quốc tế (sẽ giới thiệu trong phần Đề xuất);
 - Chiến lược ĐBCLBT cần gắn chặt với yêu cầu phát triển nhà trường trong từng giai đoạn (VD: trong giai đoạn hiện nay là phát triển học chế tín chỉ);
 - Thực hiện các nhiệm vụ ĐBCLBT cần được xem là trách nhiệm công vụ của mỗi đơn vị, không phải “việc làm thêm”;
 - Thay đổi quan niệm và cách làm đối với “Minh chứng”:
 - Minh chứng trước hết phải phục vụ cho hoạt động của nhà trường chứ không phải cho KĐCL;
 - Xây dựng hệ thống minh chứng cần được xem là trách nhiệm của mỗi đơn vị;
 - Chú trọng phát triển hệ thống minh chứng online đáp ứng các tiêu chí: khoa học, toàn diện, tiện lợi.
 - Không nên chuyên trách hóa bộ máy ĐBCL:
 - Trong cơ chế vận hành trường đại học có yếu tố “bộ máy”, nhưng là bộ máy nói chung của nhà trường;
 - Chuyên trách hóa một bộ máy ĐBCL có thể dẫn đến sự thoái thác nhiệm vụ ở phần còn lại của bộ máy quản lý;
 - Không nên tạo ra một khoản “thu nhập thêm” cho bất kỳ hoạt động ĐBCLBT nào mà chỉ hỗ trợ kinh phí cho những hoạt động cần đến;
 - Không nên để đơn vị chuyên trách ĐBCL quá tải với trách nhiệm “khảo thí”:
 - Khảo thí là một phần của ĐBCL trong giáo dục nói chung và chịu sự giám sát của ĐBCLBT;

- Trách nhiệm khảo thí của đơn vị chuyên trách ĐBCL nên là: xây dựng chủ trương và hỗ trợ/theo dõi/đánh giá các đơn vị thực hiện các chủ trương đó.

5. Đề xuất hướng phát triển

- Lựa chọn cách tiếp cận ĐBCLBT:
 - Cách tiếp cận của AUN (ASEAN University Network);
 - Cách tiếp cận của ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education);



Mô hình ĐBCLBT của AUN

Bộ tiêu chuẩn ĐBCLBT của AUN [AUN, 2010]:

- Chính sách và qui trình ĐBCL
- Hệ thống giám sát
- Định kỳ rà soát các hoạt động cốt lõi
- ĐBCL hoạt động đánh giá người học
- ĐBCL đội ngũ
- ĐBCL hệ thống cơ sở vật chất
- ĐBCL hoạt động hỗ trợ người học
- Tự đánh giá
- Kiểm toán nội bộ
- Hệ thống thông tin
- Sổ tay chất lượng

Bộ tiêu chuẩn ĐBCLBT của ENQA [ENQA, 2005]:

- Chiến lược, chính sách và qui trình ĐBCL
- Định kỳ rà soát, nâng cấp các CTGD và bằng cấp
- Đánh giá người học

- ĐBCL đội ngũ giảng dạy
- Cơ sở vật chất phục vụ học tập và hoạt động hỗ trợ người học
- Hệ thống thông tin
- Công khai thông tin

So sánh 2 bộ tiêu chuẩn của AUN và ENQA:

- Cùng quan tâm đến các hoạt động cốt lõi của trường đại học;
 - AUN chú trọng hơn đến hoạt động tự đánh giá, xây dựng hệ thống văn bản ĐBCL và kiểm toán nội bộ;
 - ENQA chú trọng hơn đến hoạt động phát triển các CTGD.
- Tích hợp mô hình ĐBCLBT vào chiến lược/chương trình công tác hàng năm của nhà trường;
 - Phân công thực hiện các tiêu chí ĐBCLBT;
 - Xây dựng cơ chế kiểm tra, đánh giá tiến độ/hiệu quả thực thi ở các đơn vị và chính sách khen thưởng-chế tài.

II. XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG

1. Một số khái niệm

• Văn hóa:

“Văn hóa là tập hợp những niềm tin, giá trị, thái độ, định chế, qui tắc về hành vi giúp mô tả các thành viên của một cộng đồng hoặc tổ chức.” [Woods, 1998]

(Culture is the shared beliefs, values, attitudes, institutions, and behavior patterns that characterize the members of a community or organization.)

• Văn hóa chất lượng:

“VHCL là hệ thống giá trị của một tổ chức thể hiện thông qua một môi trường khuyến khích sự hình thành và không ngừng phát triển của Chất lượng.”

(A quality culture is an organizational value system that results in an environment that is conducive to the establishment and continual improvement of Quality. [Ahmed, S. M., www.elemedu.upatras.gr/index.php?])

“VHCL là hệ thống các giá trị, chuẩn mực và thói quen làm việc có chất lượng đã định hình của mọi thành viên trong một tổ chức nhằm thực hiện công việc được giao một cách tốt nhất.” [Phạm Trọng Quát, 2011]

• Văn hóa chất lượng trong giáo dục:

“VHCL của một cơ sở đào tạo được hiểu là mọi thành viên (từ người học đến cán bộ quản lý), mọi tổ chức (từ các phòng, ban đến các tổ chức đoàn thể) đều biết công việc của mình thế nào là có chất lượng và đều làm theo yêu cầu chất lượng ấy.” [Lê Đức Ngọc, 2008]

2. Những giá trị nền tảng của văn hóa chất lượng

Theo Woods [1998], có 6 giá trị nền tảng của VHCL đối với một doanh nghiệp. Những giá trị này có thể được vận dụng trong môi trường giáo dục.

- Giá trị 1: Tất cả là một: doanh nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng (We're all in this together: company, suppliers, customers);
- Giá trị 2: Tôn trọng sự bình đẳng (No subordinates or superiors allowed);

- Giá trị 3: Giao tiếp cởi mở, trung thực được đề cao (Open, honest communication is vital);
- Giá trị 4: Mọi người được tiếp cận đầy đủ thông tin (Everyone has access to all information on all operations);
- Giá trị 5: Quan tâm đến quá trình (Focus on processes);
- Giá trị 6: Không có thành công hay thất bại mà chỉ có những kinh nghiệm đáng được học hỏi (There are no successes or failures, just learning experiences).

3. Làm gì để xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong trường đại học?

- Triển khai đồng bộ các hoạt động nhằm xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCLBT:
 - VHCL là một trong những thành tố then chốt của hệ thống ĐBCLBT một cơ quan/tổ chức;
 - VHCL quyết định tính bền vững của hoạt động ĐBCL.
- Xây dựng và phổ biến các hệ thống giá trị:
 - Mỗi nhóm đối tượng trong nhà trường cần một hệ thống giá trị riêng bên cạnh hệ thống giá trị chung;
 - Xây dựng cơ chế, chính sách đánh giá việc thực hiện.

Minh họa về giá trị:

❖ National University of Singapore's Value:

“Trường đại học không chỉ là nơi của niềm tự hào và sự danh tiếng, cũng không chỉ là nơi để thu nhận kiến thức và kỹ năng, mà còn là ngôi nhà ở đó mỗi người có thể tìm thấy tự do trí tuệ và nguồn cảm hứng.”

(A university is not just an object of pride and prestige, nor only an instrument for acquiring knowledge and skills, but also a home in which the human spirit can find freedom and draw inspiration).

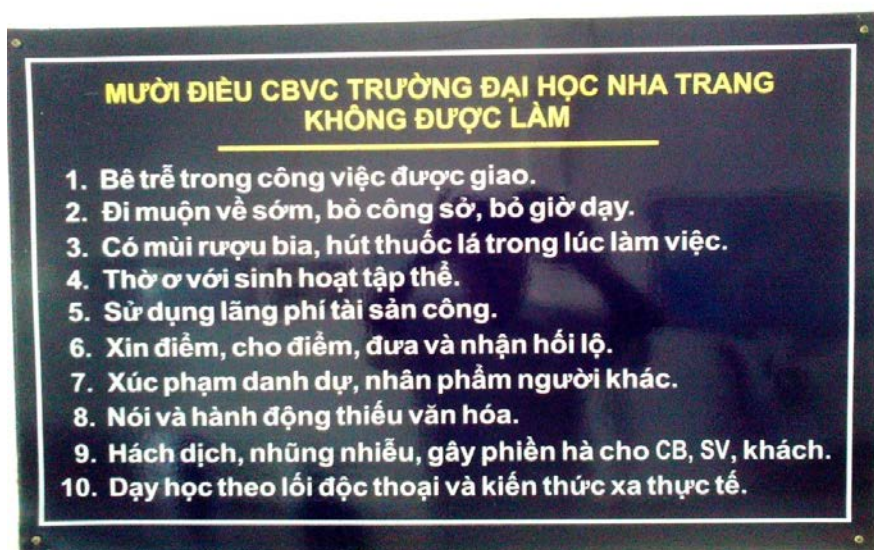
❖ University of Washington's Vision and Values:

“Trường đại học Washington đào tạo sinh viên trở thành những công dân toàn cầu có ý thức trách nhiệm, những người lãnh đạo tương lai thông qua môi trường học tập có tính thử thách và tính thời đại. Khám phá là hoạt động trung tâm của nhà trường. Chúng tôi cung cấp những giải pháp cập nhật đối với những vấn đề phức tạp nhất của thế giới, làm phong phú cuộc sống con người thuộc cộng đồng, thuộc bang Washington, quốc gia và trên thế giới.”

(The University of Washington educates a diverse student body to become responsible global citizens and future leaders through a challenging learning environment informed by cutting-edge scholarship. Discovery is at the heart of our university. We discover timely solutions to the world's most complex problems and enrich the lives of people throughout our community, the state of Washington, the nation, and the world.)



Values of Colombo Plan Staff College for Technician Education



- Quyết tâm và sự kiên trì của bộ máy lãnh đạo:
 - Xây dựng VHCL là nội dung công việc quan trọng, thường xuyên trong các kế hoạch chiến lược, văn bản chỉ đạo;
 - Xây dựng VHCL không được xem là một hoạt động có tính “phong trào.”
- Xây dựng một môi trường làm việc “có văn hóa”:
 - Xây dựng môi trường làm việc Dân chủ, Kỷ cương, Tình thương, Trách nhiệm;
 - Coi trọng “khách hàng”;
 - Tôn vinh điển hình.



Tôn vinh điển hình ở Trường ĐH Văn Lang

- Kinh nghiệm của ĐHQG Hà Nội [Phạm Trọng Quát, 2011]:
 - Phổ biến rộng rãi cho tất cả các bên liên quan hiểu đúng giá trị, ý nghĩa và lợi ích do chất lượng giáo dục đem lại;
 - Ban hành và tổ chức thực hiện các quy chế, quy định về ĐBCL giáo dục trong đơn vị như các quy định về KĐCL giáo dục, đánh giá chất lượng, quy định về xây dựng và phát triển VHCL, các quy trình ISO trong đơn vị...;
 - Xây dựng và thực hiện chiến lược, kế hoạch nhiệm vụ năm học và kế hoạch ĐBCL trong đó lồng ghép các nội dung thực hiện VHCL;
 - Triển khai kiểm tra, giám sát định kỳ, chú trọng các đánh giá từ bên ngoài đơn vị để xác định những mặt tích cực và những điểm còn hạn chế, những điển hình tiêu biểu của đơn vị trong các hoạt động ĐBCL và xây dựng VHCL;
 - Tổ chức sơ kết, tổng kết về xây dựng và phát triển VHCL, phát hiện những điển hình tiêu biểu để phổ biến và nhân rộng, đồng thời chỉ ra những mặt còn hạn chế và đưa ra các biện pháp cải tiến.

4. Ý kiến chuyên gia tư vấn Bộ GD&ĐT (HEP 2, 2012)

- VHCL cần được xây dựng từ trên xuống (top down driven) lẫn từ dưới lên (bottom up);
- Một đặc điểm quan trọng của VHCL là tạo ra cơ chế để mọi người tránh mắc lỗi hơn là tìm cách chỉ ra lỗi;
- Gần như không thể xây dựng VHCL trong một trường đại học nếu ở đó chưa có một hệ thống ĐBCLBT tốt;
- Một trong những cách phát triển VHCL là tích hợp các quy trình, chính sách ĐBCL vào các hoạt động của nhà trường;
- “Thanh tra” (inspection) là một thuật ngữ ngày càng bị tránh sử dụng trong hoạt động ĐBCL bên ngoài, nhất là trong bối cảnh cần khuyến khích sự phát triển của VHCL ở các trường đại học. Thay vào đó là sử dụng khái niệm “đánh giá đồng cấp” (peer review).

5. Thách thức trong xây dựng văn hóa chất lượng

- Những thách thức từ bên trong:
 - Thiếu sự quan tâm đồng bộ về VHCL;
 - Thiếu một môi trường dân chủ, cảm thông, bình đẳng;
 - Quá đề cao hoạt động KSCL;
 - Quá chú ý đến công tác KĐCL;
 - Ảnh hưởng của lối tư duy bao cấp;
 - Bệnh thành tích;
 - Coi trọng hiệu quả kinh tế trước mắt;
 - Chưa quen với việc xây dựng và phổ biến các giá trị;
 - Chưa xem trọng “khách hàng.”
- Những thách thức từ bên ngoài:
 - Xu hướng trọng bằng cấp của xã hội;
 - Tính tự chủ đại học còn hạn chế;
 - Kinh nghiệm xây dựng VHCL trong trường đại học của Việt Nam còn ít.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ahmed, S. M. (n.d.). *Quality Culture*. (www.elemedu.upatras.gr/index.php?).

APQN (2008). *Higher Education Quality Assurance Principles for the Asia Pacific Region*.

(www.aei.gov.au/AboutAEI/Policy/Documents/Brisbane%20Communique/Quality_Assurance_Principles_pdf.pdf).

AUN (2010). *Asean University Network Quality Assurance – Manual for the implementation of the guidelines*.

ENQA (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*.

HEP II (2012). *Report produced by Richard Lewis* (Activity 1.3.1: Accreditation and Quality Culture: Higher education quality assurance).

International Institute for Educational Planning (2006). *External quality assurance: Options for higher education managers*.

Lê Đức Ngọc (2008). Xây dựng Văn hoá chất lượng tạo nội lực cho cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng. *Tạp chí Khoa học Giáo dục*, số 36, tháng 9.

Phạm Trọng Quát (2011). *Đẩy mạnh xây dựng văn hóa chất lượng*.

(<http://www.vnu.edu.vn/btdhqghn/?C2149/N10834/day-manh-xay-dung-van-hoa-chat-luong.htm>) .

Woods, J. A. (1998). *The six values of a quality culture*.

(<http://my.execpc.com/~jwoods/6values.htm>).

**DEVELOPING THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE
AND QUALITY CULTURE AT THE UNIVERSITY OF SOCIAL SCIENCES
AND HUMANITIES, VNU-HCM: SOME OBSERVATIONS
AND RECOMMENDATIONS**

Le Van Hao, Ph.D.⁴

Abstract:

The paper introduces some theoretical issues related to internal quality assurance and quality culture. Based on this introduction and his observations at the University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University-Ho Chi Minh City, the author presents some comments and recommendations for improving the internal quality assurance system and quality culture at the institution.

⁴Department of Quality Assurance and Testing, Nha Trang University