

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

HÀ MẠNH HÙNG*

Ngày nhận bài: 25/05/2016; ngày sửa chữa: 27/05/2016; ngày duyệt đăng: 03/06/2016.

Abstract: Education and training is the decisive factor in raising quality of human resource meeting demands of socio-economic development, therefore management of education quality is one of key tasks of education managers. In the article, author mentions theory on education and training quality management in term of management, quality, training management process towards approach of modern trends to improve the effectiveness of training quality.

Keywords: management, quality, the process of training management.

Chất lượng GD-ĐT luôn có vai trò hết sức quan trọng vì nó đóng góp rất lớn trong việc tạo nên nguồn nhân lực phát triển đất nước. Thực tế cho thấy, GD-ĐT ở nước ta còn tồn tại một số bất cập, trong đó có vấn đề chất lượng (CL) giáo dục. Quan niệm về CL giáo dục ở ta chưa đầy đủ và đồng bộ. Phương pháp tiếp cận, quản lý chất lượng (QLCL) chủ yếu nhằm vào mục tiêu mà coi nhẹ quá trình. Về chuẩn mực, chưa đưa ra một hệ tiêu chí và phương pháp đánh giá quá trình QLCL, kể cả CL giáo dục nhân cách trong nhà trường. Về chủ thể, cho đến nay QLCL vẫn được coi là đặc quyền và trách nhiệm của một vài cấp quản lý (QL). Về tổ chức, chưa hình thành được các cơ quan hay bộ phận chuyên trách về QLCL để nghiên cứu, tư vấn giúp triển khai ứng dụng các phương thức QLCL tiên tiến vào trường học. Cũng chưa có cơ quan, bộ phận và cơ chế kiểm định, đánh giá CL khách quan từ bên ngoài. Nguyên nhân chính của những hạn chế trên là: QLCL đào tạo chưa được quan tâm đúng mức, chưa xây dựng được hệ thống QLCL phù hợp với đặc thù của hình thức đào tạo, chưa có nghiên cứu để đánh giá những mặt ưu điểm và phân tích nguyên nhân của những khó khăn, tồn tại. Xuất phát từ thực trạng trên, bài viết đề xuất cơ sở lý luận về QLCL đào tạo.

1. Về quản lý

QL là nội dung rất tổng quát, bởi nó được sử dụng trong các lĩnh vực đặc biệt của QL xã hội. Mỗi góc độ tiếp cận đều cho chúng ta cái nhìn khác biệt, vì vậy, thuật ngữ "QL" được định nghĩa bởi các nhà khoa học thuộc nhiều lĩnh vực nghiên cứu khác nhau. Nhưng về cơ bản họ đều thừa nhận QL là hoạt động hướng dẫn, thúc đẩy để đạt các mục đích.

Theo K.Marx: "QL là lao động điều khiển lao động" [1; tr 350]. Frederick Winslow Taylor (1856-1915) - nhà QL nổi tiếng đầu thế kỉ XX, cho rằng: "QL là biết được chính xác điều bạn muốn người khác làm và sau đó hiểu được rằng họ đã hoàn thành công việc một cách tốt nhất và rẻ nhất" [2].

Nhóm tác giả Mĩ (H.Koontz, Cyrilonnell và Hlinzweihrich) quan niệm: "QL là thiết kế và duy trì một môi trường mà trong đó các cá nhân làm việc với nhau trong các nhóm, có thể hoàn thành các nhiệm vụ và các mục tiêu đã định" [3]. H.Phayon quan niệm: "QL nghĩa là dự kiến, tổ chức, lãnh đạo, phối hợp và kiểm tra". Ở đây, quan niệm về QL được phát biểu một cách cụ thể hơn theo chức năng, nhiệm vụ của hoạt động này.

Theo Từ điển Tiếng Việt, "QL là tổ chức và điều khiển các hoạt động theo những yêu cầu nhất định" [4]. Cùng hướng tiếp cận chức năng nói trên, ISO - Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá trong bộ Tiêu chuẩn quốc tế về QLCL ISO 9000:2000 đã đưa ra khái niệm: "QL là hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức" [5].

Tác giả Mạc Văn Trang cho rằng, "QL là một quá trình tác động có định hướng (có chủ đích), có tổ chức, có lựa chọn trong số các tác động có thể dựa trên các thông tin về tình trạng của đối tượng và môi trường nhằm giữ cho sự vận hành của đối tượng được ổn định và làm cho nó phát triển tới các mục tiêu đã định".

Theo Phan Văn Kha, "QL là một tập hợp các hoạt động lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra các

* Trung tâm Giáo dục Quốc phòng Hà Nội 2

quá trình tự nhiên, xã hội, khoa học, kỹ thuật và công nghệ để chúng phát triển hợp quy luật, các nguồn lực (hiện hữu và tiềm năng) vật chất và tinh thần, hệ thống tổ chức và các thành viên thuộc hệ thống, các hoạt động để đạt được các mục đích đã định” [6].

Các nhà khoa học giáo dục Việt Nam thì có cách tiếp cận cụ thể hơn đối với QL, tác giả Nguyễn Quốc Chí và Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2012) cho rằng “Hoạt động QL là các tác động có định hướng, có chủ đích của chủ thể QL (người QL) đến khách thể QL (người bị QL) - trong một tổ chức - nhằm làm cho tổ chức vận hành và đạt được mục đích của tổ chức”. Định nghĩa về QL rõ hơn: “QL là quá trình đạt đến mục tiêu của tổ chức bằng cách vận dụng các hoạt động (chức năng) kế hoạch hóa, tổ chức, chỉ đạo (lãnh đạo) và kiểm tra” [7; tr 9].

Qua những khái niệm trên đây, có thể nhận thấy: - Quan hệ trong QL là quan hệ giữa người QL và các đối tượng được QL (hoặc nhóm cá nhân); - QL là hoạt động của con người được diễn ra trong một tổ chức hoặc một nhóm xã hội; - Chức năng của hoạt động QL gồm: định hướng, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát một cách tổng thể hoặc chỉ về một mặt nào đó; - Bản chất của hoạt động là tạo ra những tác động có tính mục đích nhằm phối hợp sự nỗ lực của mọi người vì mục tiêu của tổ chức.

2. Về chất lượng

CL luôn là vấn đề được nhiều nhà khoa học thuộc các lĩnh vực khác nhau quan tâm nghiên cứu. Tùy vào các cách tiếp cận mà mỗi tác giả có những cách nhìn nhận vấn đề CL từ những góc độ khác nhau.

Theo Từ điển tiếng Việt (1994), “CL là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, một sự vật, sự việc” [4; tr 139]. Áp dụng TCVN - ISO 1994, “CL là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đủ khả năng thoả mãn nhu cầu đó nêu ra hoặc tiềm ẩn” [5].

Edward Sallis (1993) đã phân CL thành 2 giá trị khác nhau, đó là CL tuyệt đối và CL tương đối. CL tuyệt đối là những thứ tuyệt hảo, hoàn mỹ, những thứ được coi là có chuẩn mực cao nhất; bản thân nó tạo được sự nổi trội và uy tín bằng CL tuyệt mỹ của mình [8; tr 22].

Dưới góc độ của nhà nghiên cứu giáo dục, Nguyễn Đức Chính (2002) đã đưa ra những khái niệm cơ bản về CL như: CL là sự phù hợp với các tiêu chuẩn; CL là sự phù hợp với mục đích; CL với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích; CL là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng [9; tr 31].

CL là vấn đề được xã hội, các nhà nghiên cứu trên thế giới và trong nước quan tâm. Họ đã đưa ra các cách tiếp cận khác nhau từ những góc độ khác nhau về khái niệm CL. Các tác giả đánh giá: - CL là sự xuất sắc bẩm sinh, tự nó là cái tốt nhất; - CL là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đủ khả năng thoả mãn nhu cầu đó nêu ra hoặc tiềm ẩn; - CL là sự phù hợp với các tiêu chuẩn; - CL là sự phù hợp với mục đích sử dụng; - CL với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích nhà trường; - CL là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Theo cách hiểu này, sản phẩm của giáo dục chỉ có CL khi toàn bộ hệ thống QLCL của cơ sở giáo dục có CL.

3. QLCL đào tạo

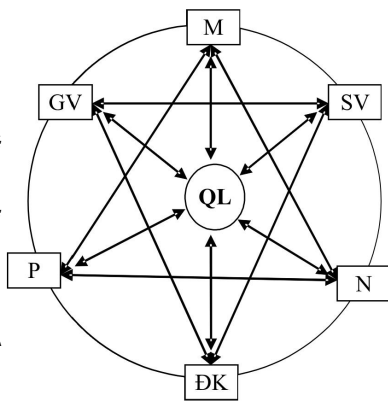
Mọi tổ chức đều phải quan tâm đến CL sản phẩm, CL hoạt động của mình. CL không tự nhiên sinh ra, mà là kết quả tác động của hàng loạt yếu tố và quá trình có liên quan. Muốn đạt được CL với các mục tiêu đáp ứng đánh giá từ bên ngoài hay theo nhu cầu tự thân của một tổ chức, cần phải QL các yếu tố của quá trình này. Hoạt động QL các yếu tố và quá trình theo định hướng CL được gọi là QLCL.

Theo GOST 15467-70, QLCL là xây dựng, đảm bảo và duy trì mức CL tất yếu của sản phẩm khi thiết kế, chế tạo, lưu thông và tiêu dùng. Điều này được thực hiện bằng cách kiểm tra CL có hệ thống cũng như những tác động hướng tới đích, các nhân tố và điều kiện ảnh hưởng tới CL sản phẩm. Theo A.G.Robertson (chuyên gia về CL người Anh), “QLCL sản phẩm được xác định như là một hệ thống quản trị nhằm xây dựng chương trình phối hợp các cố gắng của những đơn vị khác nhau để duy trì và tăng cường CL trong các tổ chức thiết kế, sản xuất sao cho đảm bảo nền sản xuất có hiệu quả nhất, đồng thời cho phép thoả mãn đầy đủ các yêu cầu của người tiêu dùng” [3].

Theo A.V.Feigenbaum (người đầu tiên đưa ra thuật ngữ TQM) cho rằng “QLCL là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức chịu trách nhiệm triển khai các tham số CL, duy trì mức CL đã đạt được và nâng cao nó”.

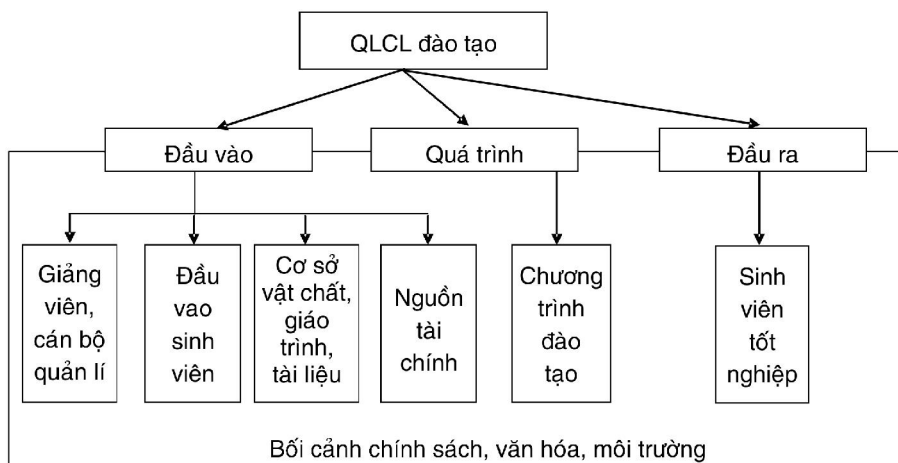
Từ những định nghĩa trên, chúng tôi khái quát lại như sau: QLCL là các hoạt động có ý thức của con người nhằm định hướng, tổ chức, sử dụng các nguồn lực và phối hợp hành động của một nhóm người hay một cộng đồng người để đạt được CL đã đề ra như mong muốn.

Trong đào tạo, QLCL đại học là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp QL toàn bộ quá trình đào tạo nhằm bảo đảm và không ngừng nâng cao CL đào tạo đáp ứng yêu cầu người sử dụng lao động. QLCL đào tạo đại học còn là quá trình đào tạo được duy trì, phát triển với 6 thành tố chính: *mục tiêu* (M), *nội dung* (N), *phương pháp* (P), *giảng viên* (GV), *sinh viên* (SV), *điều kiện cùng môi trường* (ĐK), *tác động qua lại giữa chúng theo quy luật khách quan và khoa học* (xem sơ đồ 1).



Sơ đồ 1. Quy trình QL đào tạo

QLCL đào



Sơ đồ 2. Quy trình QLCL đào tạo

Đào tạo sẽ được quyết định bởi sự tác động của hoạt động QL và các thành tố nhằm vận hành chúng theo định hướng đạt mục tiêu đã định. QLCL đào tạo trong cơ sở giáo dục đại học phải bao quát được các lĩnh vực theo chức năng chung của nhà trường và các hoạt động đảm bảo điều kiện cho các lĩnh vực chức năng đó.

Đối với cơ sở giáo dục đại học có thể QLCL trên 8 lĩnh vực (Piper, 1993): *đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ cộng đồng, đội ngũ cán bộ, sinh viên, các dịch vụ hỗ trợ đào tạo, nguồn lực tài sản, điều hành nhà trường.*

Thành tố quan trọng nhất trong hệ thống QLCL

đại học của đơn vị đào tạo chính là các quy trình và bản mô tả, hướng dẫn công việc cho từng vị trí công việc trong nhà trường. Trong một đơn vị giáo dục đại học, các quy trình phải được thiết kế cho từng lĩnh vực cho tới từng công việc cụ thể. Thông thường, các quy trình được thiết kế cho các thành tố gồm: *Đầu vào, quá trình, đầu ra, môi trường* (xem sơ đồ 2).

Từ góc độ QL giáo dục, các nghiên cứu về lí luận có nhiều quan niệm cũng như quan điểm khác nhau về vấn đề QLCL đào tạo. Mỗi hướng tiếp cận đều có cách giải thích riêng về QLCL đào tạo. Vậy QLCL đào tạo đại học là QLCL tất cả các lĩnh vực tạo nên CL trong một trường đại học, nó bao gồm một hệ thống hoạt động QL phức tạp với sự tham gia và tương tác lẫn nhau của các thành tố, từ đầu vào, quá trình đào tạo cho tới đầu ra. CL hoạt động của mỗi thành tố đều ảnh hưởng tới CL chung của cả quá trình. □

Tài liệu tham khảo

- [1] C. Mac - Ph. Ăngghen (1994). *Toàn tập*, tập 25, phần II. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.
- [2] Nguyễn Đức Trí (1999). *Giáo trình quản lí quá trình giáo dục và đào tạo*. Viện Nghiên cứu Phát triển giáo dục.
- [3] Saint E (1994). *Total Quality Management series*. KoganPage, Philadelphia, London.
- [4] *Từ điển tiếng Việt* (1994). NXB Khoa học

xã hội - Trung tâm Từ điển học.

[5] ISO (2000), *ISO 9000:2000 - Quality Management Systems - Fundamentals and vocabulary*, Third edition, Geneva.

[6] Phan Văn Kha (1999). *Giáo trình quản lí nhà nước về giáo dục*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[7] Nguyễn Quốc Chí - Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2012). *Đại cương khoa học quản lí*. NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.

[8] Edward Sallis (1993). *Total Quality Management in Education*. Kogan Page Education Management Series Philadelphia-London.

[9] Nguyễn Đức Chính (2002). *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.