

# QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHÁNH HÒA THEO TIẾP CẬN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ

NGUYỄN HỮU THỐNG\*

Ngày nhận bài: 17/11/2016; ngày sửa chữa: 21/11/2016; ngày duyệt đăng: 22/11/2016.

**Abstract:** Managing training program at university refers to following criteria for higher education quality assessment with aim to ensure training quality. In this article, author highlights achievements in quality assurance of Khanh Hoa University recently. Besides, the article points out challenges of the university in this work. Based on analysis of quality assurance at Khanh Hoa University, the article proposes recommendations on training program management under Total Quality Management in order to overcome the challenges and improve quality of training.

**Keywords:** Training management, total quality management.

## 1. Quản lý chất lượng tổng thể (TQM)

Thuật ngữ "Quản lý chất lượng tổng thể" được tiến sĩ A.V. Faygenbaum đưa ra từ những năm 50 của thế kỉ XX khi ông đang làm việc tại hãng General Electric. Từ đó, TQM luôn được các nhà nghiên cứu khoa học quản lý giáo dục bàn đến; và từ những năm 90 của thế kỉ XX trở lại đây, TQM đã trở thành tâm điểm chú ý của các nhà trường, vì đây là mô hình quản lý toàn bộ quá trình đào tạo để đảm bảo chất lượng từ *đầu vào, quá trình, đầu ra* (kết quả và khả năng thích ứng về lao động và việc làm).

Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau về TQM, song triết lí chung của TQM là mọi người bất kì ở cương vị nào, vào bất kì thời điểm nào cũng đều là người quản lý chất lượng của phần việc mình được giao và hoàn thành nó một cách tốt nhất, với mục đích tối cao là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Mục tiêu của TQM là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn mọi khách hàng ở mức tốt nhất cho phép, nó đòi hỏi sự tham gia của tất cả mọi người ở tất cả các khâu, các bộ phận, nó là sự kết hợp tinh chuyên nghiệp cao và khả năng quản trị, tổ chức một cách đúng đắn. TQM là sự kết hợp đồng bộ giữa quản trị chất lượng và quản trị năng suất để thực hiện mục tiêu là đạt đến sự hoàn thiện trong hoạt động đào tạo (HĐĐT).

## 2. Thực trạng quản lý theo TQM ở Trường Đại học Khánh Hòa

Trường Đại học Khánh Hòa hiện có 22 đơn vị trực thuộc: 09 phòng chức năng, 07 khoa, 06 trung tâm. Những năm qua, bộ máy quản lý của nhà trường đã hoạt động tương đối hiệu quả, quá trình vận hành được thực hiện theo quy định và phù hợp với điều kiện thực tế về cơ cấu tổ chức, quy mô đào tạo, có sự phân định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của tập thể lãnh

đạo và của các cá nhân. Nhà trường đã xây dựng kế hoạch phát triển ngắn hạn, trung hạn, dài hạn phù hợp với sự phát triển KT-XH của địa phương và đất nước. Tuy nhiên, trong quá trình tổ chức thực hiện cũng có nhiều điểm còn hạn chế như: Hệ thống văn bản về tổ chức và quản lý các hoạt động; sự phân định trách nhiệm và quyền hạn cho tập thể lãnh đạo hay cá nhân chưa có tác dụng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ tích cực cho công tác quản lý, điều hành và cho các HĐĐT, nghiên cứu.

Để tìm hiểu thực trạng và đề xuất giải pháp vận dụng TQM trong công tác quản lý HĐĐT ở Trường Đại học Khánh Hòa, tháng 6/2016, chúng tôi đã tiến hành khảo sát là 70 cán bộ quản lý (CBQL) và giảng viên (GV); 350 sinh viên (SV) thuộc các khóa: K 39; K 40; K 41. Số liệu thu thập được xử lí bằng phần mềm thống kê SPSS phiên bản 16.0.

**2.1. Thực trạng về cơ chế hoạt động, tổ chức bộ máy quản lý.** Để khảo sát thực trạng vấn đề này, chúng tôi nêu câu hỏi: ông (bà) đánh giá như thế nào về cơ chế hoạt động, tổ chức bộ máy quản lý của nhà trường những năm qua? Đề nghị ông (bà) đánh giá theo thang điểm sau: 1- không quan trọng; 2- ít quan trọng; 3- quan trọng; 4- khá quan trọng; 5- rất quan trọng. Chúng tôi thu được kết quả sau (xem bảng 1).

Kết quả *bảng 1* cho thấy, đa số các nội dung đều đạt từ mức khá trở lên (trung bình đạt 2,5 điểm). Một số nội dung có điểm số đánh giá thấp là: - Có các văn bản phân định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của tập thể lãnh đạo và của các cá nhân trong nhà trường (2,1 điểm); - Sự phân định trách nhiệm và

\* Trường Đại học Khánh Hòa

**Bảng 1. Kết quả đánh giá của CBQL và GV về cơ chế hoạt động, tổ chức bộ máy quản lý**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Cơ cấu tổ chức của trường được thực hiện theo quy định và phù hợp với điều kiện thực tế.	21,5	32,3	29,2	9,2	7,7	2,5
2	Có quy chế về tổ chức, hoạt động của nhà trường và được cơ quan chủ quản phê duyệt.	18,5	29,2	26,2	13,8	12,3	2,7
3	Hệ thống văn bản về tổ chức và quản lý các hoạt động của nhà trường được phổ biến trong toàn trường.	20	32,3	27,7	9,2	10,8	2,6
4	Hệ thống văn bản về tổ chức và quản lý các hoạt động của nhà trường được triển khai thực hiện có hiệu quả tại các đơn vị của trường.	21,5	43,1	12,3	9,2	13,8	2,5
5	Có các văn bản phân định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của tập thể lãnh đạo và của các cá nhân trong nhà trường.	29,2	44,6	10,8	15,4	0	2,1
6	Sự phân định trách nhiệm và quyền hạn cho tập thể lãnh đạo hay cá nhân có tác dụng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ tích cực cho công tác quản lý, điều hành và cho các HĐĐT, nghiên cứu	40	29,2	21,5	9,2	0	2
7	Có kế hoạch phát triển ngắn hạn phù hợp với sự phát triển KT-XH của địa phương.	23,1	26,2	13,8	26,2	10,8	2,8
8	Có chiến lược và kế hoạch phát triển trung hạn, dài hạn phù hợp với sự phát triển KT-XH của địa phương và của cả nước	26,2	32,3	20	10,8	10,8	2,5
9	Tổ chức Đảng, các tổ chức đoàn thể không để xảy ra mất đoàn kết nội bộ, thu hút được CBQL, GV, nhân viên, người học	32,3	40	12,3	15,4	0	2,1
10	Công tác Đảng, đoàn thể phát huy tác dụng tốt, góp phần duy trì sự ổn định trong nhà trường, tuân thủ nguyên tắc tập trung dân chủ, công khai và được đánh giá tốt trong xếp loại hàng năm.	56,9	40	3,1	0	0	1,5

quyền hạn cho tập thể lãnh đạo hay cá nhân có tác dụng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ tích cực cho công tác quản lý, điều hành và cho các HĐĐT, nghiên cứu (2,0 điểm); - Tổ chức Đảng, các tổ chức đoàn

thể không để xảy ra mất đoàn kết nội bộ, thu hút được CBQL, GV, nhân viên, người học (2,1 điểm); - Công tác Đảng, đoàn thể phát huy tác dụng tốt, góp phần duy trì sự ổn định trong nhà trường, tuân thủ nguyên tắc tập trung dân chủ, công khai và được đánh giá tốt trong xếp loại hàng năm (1,5 điểm). Đây là những nội dung chưa đạt yêu cầu, do đó cần có biện pháp để khắc phục và nâng cao hiệu quả các nội dung trên trong thời gian tới.

**2.2. Thực trạng về quản lý chương trình đào tạo.** Tìm hiểu về vấn đề này, chúng tôi nêu câu hỏi: *ông (bà) đánh giá như thế nào về công tác quản lý chương trình đào tạo ở nhà trường hiện nay?* Chúng tôi thu được kết quả sau (xem bảng 2).

**Bảng 2. Kết quả đánh giá của GV và CBQL về quản lý chương trình đào tạo**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Có đầy đủ chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy và học tập cho các ngành đào tạo của trường	18,5	13,8	41,5	12,3	13,8	2,9
2	Có đầy đủ chương trình chi tiết và tài liệu tham khảo cho các ngành đào tạo của trường	41,5	29,2	12,3	10,8	6,2	2,1
3	Chương trình đào tạo có mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể, có cấu trúc hợp lý, được thiết kế một cách hệ thống trên cơ sở cụ thể hoá chương trình khung của Bộ GD-ĐT	32,3	43,1	13,8	10,8	0	2
4	Chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu về kiến thức và kĩ năng của từng trình độ đào tạo, đáp ứng yêu cầu của người học và của thị trường lao động	26,2	32,3	29,2	12,3	0	2,3
5	Định kì tổ chức rà soát, bổ sung, điều chỉnh chương trình đào tạo	32,3	41,5	26,2	0	0	1,9
6	Định kì tổ chức lấy ý kiến về chương trình đào tạo từ các nhà tuyển dụng, người tốt nghiệp, các tổ chức giáo dục và các tổ chức khác để bổ sung, điều chỉnh chương trình đào tạo	27,7	49,2	10,8	9,2	3,1	2,1
7	Có văn bản quy định về liên thông giữa các trình độ, các phương thức tổ chức đào tạo giữa các trường	33,8	27,7	10,8	13,8	13,8	2,5
8	Triển khai đào tạo liên thông đạt kế hoạch đề ra	55,4	18,5	18,5	7,7	0	1,8

Kết quả điểm trung bình ở bảng 2 cho thấy, ngoài 2 nội dung: Có đầy đủ chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy và học tập cho các ngành đào tạo của trường (2,9 điểm); Có văn bản quy định về liên thông giữa các trình độ, các phương thức tổ chức đào tạo giữa các trường (2,5 điểm), thì các nội dung còn lại đều chưa đạt mức điểm trung bình (2,5 điểm). Đây là vấn đề trong thời gian tới nhà trường cần tập trung nghiên cứu và có các giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác này.

**2.3. Thực trạng việc quản lý phát triển chất lượng đội ngũ cán bộ, GV.** Hiện tại đội ngũ cán bộ, GV nhà trường có: 1 phó giáo sư (0,34%), 21 tiến sĩ (7,2%), 190 thạc sĩ (62,3%), 93 GV có trình độ đại học (30,5%). Ngoài ra, nhà trường có 30 nghiên cứu sinh, 27 GV đang học cao học. Trình độ ngoại ngữ và tin học tương đối khá, đa số GV có thể sử dụng tốt tin học trong công tác nghiên cứu và

giảng dạy. Để tìm hiểu vấn đề này, chúng tôi nêu câu hỏi: ông (bà); anh (chị) có đánh giá, nhận xét như thế nào về chất lượng đội ngũ GV nhà trường hiện nay? Kết quả thu được như sau: (xem bảng 3, 4).

**Bảng 3. Kết quả nhận xét của SV về đội ngũ cán bộ GV và hoạt động dạy**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	GV có kiến thức chuyên môn sâu	7,5	18,8	14,9	24,3	34,5	3,6
2	GV thường xuyên cập nhật những kiến thức mới trong bài giảng.	15,9	15,3	30,8	18,2	19,8	3,1
3	GV sẵn sàng giúp đỡ SV trong học tập.	19	15,3	29,8	21	14,9	3,0
4	GV đảm bảo thời gian giảng dạy trên lớp theo thời khoá biểu.	14,9	17,1	35,1	17,1	15,9	3,0
5	GV tạo điều kiện để SV phát triển khả năng học tập.	21	22,4	34,9	17,6	4,1	2,6
6	GV có ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy.	11,6	9,2	25,3	36,7	17,3	3,4
7	GV sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy	25,1	21	22	13,1	18,8	2,8

**Bảng 4. Kết quả đánh giá của GV và CBQL về quản lý phát triển đội ngũ**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Có kế hoạch, quy trình và tiêu chí tuyển dụng rõ ràng, minh bạch đối với đội ngũ GV và nhân viên, bổ nhiệm CBQL phù hợp với các vị trí công việc.	49,2	24,6	10,8	10,8	4,6	2
2	Triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch phát triển đội ngũ; có chiến lược phát triển đội ngũ đáp ứng sứ mạng, mục tiêu của nhà trường.	58,5	29,2	12,3	0,0	0,0	1,5
3	Nhà trường tạo môi trường dân chủ để CBQL, GV và nhân viên tham gia góp ý kiến rộng rãi đối với các chủ trương, kế hoạch của trường.	33,8	23,1	26,2	9,2	7,7	2,3
4	Nhà trường giải quyết các khiếu nại, tố cáo và ý kiến góp ý của đội ngũ CBQL, GV và nhân viên kịp thời, tạo thế ổn định để phát triển.	24,6	13,8	26,2	13,8	21,5	2,9
5	Tạo điều kiện về thời gian cho đội ngũ GV và CBQL tham gia các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ ở trong và ngoài nước.	47,7	21,5	26,2	4,6	0	1,9
6	Có biện pháp khuyến khích, hỗ trợ về tài chính cho đội ngũ CBQL và GV tham gia các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ ở trong và ngoài nước.	12,3	13,8	43,1	26,2	4,6	3
7	Có đội ngũ CBQL với cơ cấu hợp lý, đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định.	12,3	21,5	41,5	10,8	13,8	2,9
8	Đội ngũ CBQL thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và làm việc có hiệu quả.	23,1	9,2	21,5	21,5	24,6	3,2
9	Có kế hoạch và phương pháp đánh giá hoạt động giảng dạy của GV, trong đó trọng tâm là đổi mới phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học.	18,5	9,2	32,3	12,3	27,7	3,2
10	Triển khai đánh giá có hiệu quả, tác động tích cực đến chất lượng giảng dạy.	64,6	18,5	16,9	0,0	0,0	1,5
11	Có đủ đội ngũ kĩ thuật viên, nhân viên để hỗ trợ cho các CBQL, GV và người học sử dụng các trang thiết bị, phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học.	43,1	16,9	13,8	9,2	16,9	2,4
12	100% đội ngũ kĩ thuật viên, nhân viên được đào tạo về chuyên môn và được định kì bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn.	10,8	21,5	32,3	16,9	18,5	3,1
13	Có đủ nhân viên thư viện để phục vụ tốt nhu cầu khai thác sách báo của CBQL, GV và người học.	35,4	26,2	29,2	9,2	0	2,1
14	Nhân viên thư viện đã được đào tạo về nghiệp vụ thư viện, có năng lực phục vụ tốt nhu cầu khai thác tài liệu, sách báo của CBQL, GV và người học.	13,8	23,1	33,8	16,9	12,3	2,9

Theo đánh giá của CBQL và GV về việc quản lý phát triển đội ngũ cán bộ, GV: đa số các nội dung đều được đánh giá đạt tiêu chuẩn, một số nội dung được đánh giá khá cao (nội dung 8, 9). Những nội dung cần nghiên cứu để thay đổi, hoàn thiện là các mục 2,5 và 10).

Theo nhận xét của SV, đa số các nội dung được hỏi đều đạt từ mức điểm trung bình (2,5 điểm trở lên), một số nội dung như: GV thường xuyên cập nhật những kiến thức mới trong bài giảng (3,1 điểm); GV đảm bảo thời gian giảng dạy trên lớp theo thời khoá biểu (3 điểm); GV tạo điều kiện để SV phát triển khả năng học tập (2,6 điểm); GV sẵn sàng giúp đỡ SV trong học tập (3 điểm); GV sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy (2,8 điểm). Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho địa phương, khu vực trong thời gian tới, nhà trường

cần quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa để đội ngũ cán bộ, GV học tập nâng cao năng lực, trình độ.

#### **2.4. Thực trạng quản lý công tác phục vụ đào tạo.**

Tìm hiểu về vấn đề này, chúng tôi nêu câu hỏi: anh (chị) đánh giá như thế nào về công tác quản lý phục vụ đào tạo của nhà trường trong thời gian qua? Kết quả chúng tôi thu được (xem bảng 5 trang bên).

Kết quả bảng 5 cho thấy, đa số SV tương đối hài lòng về công tác phục vụ đào tạo, vấn đề này đã tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình học tập, rèn luyện của SV. Riêng nội dung SV được chăm sóc và bảo vệ sức khỏe trong quá trình học tập tại trường theo đánh giá là chưa đạt yêu cầu (2,2 điểm). Do đó, trong thời gian tới cần tăng cường các biện pháp để làm tốt hơn công tác chăm sóc sức khỏe cho SV.

#### **2.5. Thực trạng quản lý cơ sở vật chất và thư viện.**

Để tìm hiểu về vấn đề này, chúng tôi nêu câu hỏi: Theo ông (bà); anh (chị) công tác quản lý cơ sở vật chất và thư viện trong thời gian qua có

**Bảng 5. Kết quả đánh giá của SV về công tác phục vụ đào tạo**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng.	24,9	20,4	22,0	15,3	17,5	2,8
2	Công việc SV yêu cầu được giải quyết theo đúng những quy định.	17,5	25,3	27,8	17,6	11,8	2,8
3	Quy định rõ về thời gian giải quyết công việc.	15,3	17,8	50,4	9,6	6,9	2,7
4	Cung cấp các yêu cầu của SV theo đúng thời gian cam kết.	15,9	13,1	46,9	15,3	10,8	3
5	Nhân viên có thái độ đúng mực khi giải quyết công việc.	6,5	23,5	41,4	13,5	15,1	3,1
6	Dễ dàng truy vấn thông tin tại trang web của Trường về công tác đào tạo.	14,9	11,6	40,8	19,8	12,9	3
7	Các văn bản hướng dẫn mượn hoặc trả tài liệu của thư viện rõ ràng.	11,0	17,5	35,5	16,3	19,8	3,2
8	Thời gian phục vụ của thư viện đáp ứng nhu cầu của SV.	13,9	12,9	24,5	20,0	28,6	3,4
9	Các hoạt động văn-thể-mĩ đáp ứng nhu cầu của SV.	30,0	15,5	30,4	15,3	8,8	2,6
10	SV được chăm sóc và bảo vệ sức khỏe trong quá trình học tập tại trường.	41,0	22,5	20,4	12,4	3,7	2,2
11	Giải quyết đầy đủ những chính sách xã hội của SV.	22,9	20,2	41,2	13,9	1,8	2,5

Kết quả *bảng 6, 7* cho thấy, nhiều nội dung về cơ sở vật chất, thiết bị dạy học của nhà trường chưa đạt yêu cầu (dưới 2,5 điểm). Đây là vấn đề cần được tăng cường để nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường trong thời gian tới, đáp ứng nhu cầu HĐĐT của nhà trường theo tiếp cận TQM.

### 3. Các khuyến nghị

Qua khảo sát thực trạng về quản lí HĐĐT ở Trường Đại học Khánh Hòa, chúng tôi nhận thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng, tác động đến quá trình quản lí HĐĐT. Với sự quan tâm của các sở, ban ngành, lãnh đạo nhà trường và đội ngũ cán bộ, GV, việc quản lí HĐĐT của nhà trường đã đạt được những thành tựu nhất định. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số điểm hạn chế cần khắc phục. Để làm tốt công tác này, chúng tôi có một số khuyến nghị sau:

Với Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa:

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất - thiết bị đáp ứng tốt hơn công tác quản lí đào tạo và giảng dạy của GV trong giai đoạn hiện nay;
- Cần có cơ chế, chính sách thu hút các doanh nghiệp trong và ngoài nước, tài trợ, đầu tư tài chính và cơ sở vật chất-thiết bị dạy học cho các nhà trường trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa nói chung, Trường Đại học Khánh Hòa nói riêng.

Với Sở GD-ĐT tỉnh

*Khánh Hòa*: - Cần quan tâm chỉ đạo sát sao hơn nữa đối với Trường Đại học Khánh Hòa, vì nhà trường chính là nơi đào tạo SV chuyên ngành sư phạm góp phần ổn định và nâng cao nguồn nhân lực

**Bảng 6. Kết quả đánh giá của GV và CBQL về cơ sở vật chất, thư viện**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Có thư viện, phòng đọc, sách báo, tài liệu để phục vụ giảng dạy và nghiên cứu khoa học.	38,5	15,4	23,1	10,8	12,3	2,4
2	Hệ thống thư viện được tin học hoá và có các tài liệu điện tử; thư viện của trường được nối mạng, liên kết khai thác tài liệu với các trường đại học khác; thường xuyên cập nhật các tài liệu mới; có biện pháp khuyến khích người học, GV, CBQL khai thác có hiệu quả các tài liệu của thư viện. Tỉ lệ độc giả đến thư viện hàng năm trên tổng số người học và GV của trường đạt cao.	24,6	15,4	23,1	23,1	13,8	2,9
3	Có đủ các phòng thực hành, phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học theo yêu cầu của từng ngành đào tạo.	23,1	23,1	29,2	15,4	9,2	2,6
4	Đảm bảo có đủ các chủng loại trang thiết bị và phương tiện học tập để hỗ trợ cho các hoạt động dạy, học và nghiên cứu khoa học, đáp ứng các yêu cầu của các ngành đào tạo.	40,0	21,5	23,1	6,2	9,2	2,2
5	Các trang thiết bị đảm bảo về chất lượng và đa dạng, được sử dụng tối đa vào các hoạt động dạy, học và nghiên cứu khoa học, đáp ứng các yêu cầu của từng ngành đào tạo.	18,5	21,5	24,6	21,5	13,8	2,9
6	Có đủ máy tính để phục vụ cho GV và người học giảng dạy, nghiên cứu khoa học và học tập.	32,3	16,9	21,5	18,5	10,8	2,6
7	Có mạng máy tính nội bộ, được kết nối với internet, phục vụ có hiệu quả cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.	33,8	26,2	12,3	18,5	9,2	2,4
8	Phát triển quy mô hợp lí, đảm bảo bình quân diện tích chỗ học tập cho người học bằng mức quy định hiện hành. Có kí túc xá cho người học	53,8	13,8	12,3	7,7	12,3	2,1
9	Đảm bảo bình quân diện tích chỗ học tập cho người học vượt đáng kể so với mức quy định hiện hành. Trên 30% số người học được ở nội trú trong kí túc xá của trường. Có sân bãi cho các hoạt động văn hoá, thể thao.	52,3	15,4	10,8	9,2	12,3	2,1
10	Có quy hoạch tổng thể về sử dụng và phát triển cơ sở vật chất phục vụ nhiệm vụ giảng dạy, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác của trường.	55,4	15,4	12,3	6,2	10,8	2
11	Có kế hoạch bổ sung, phát triển cơ sở vật chất nhằm hỗ trợ có hiệu quả hoạt động dạy và học, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác của trường.	44,6	18,5	13,8	15,4	7,7	2,2
12	Có bộ phận làm công tác bảo vệ, đủ về số lượng và được bồi dưỡng về nghiệp vụ để bảo vệ tài sản, trật tự, an toàn, an ninh cho CBQL, GV, nhân viên và người học.	46,2	26,2	7,7	12,3	7,7	2,1

đáp ứng được nhu cầu HĐĐT của nhà trường hay không? Chúng tôi thu được kết quả sau (xem *bảng 6, 7*).

phục vụ cho sự phát triển của GD-ĐT Khánh Hòa; - Nên phân bổ nguồn kinh phí thỏa đáng từ nguồn

Bảng 7. Kết quả đánh giá của SV về cơ sở vật chất, thư viện

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số					
		1	2	3	4	5	TB
1	Đủ chỗ ngồi phục vụ SV học tập, nghiên cứu	47,3	24,7	13,9	7,8	6,3	2,0
2	Các vấn bản hướng dẫn mượn hoặc trả tài liệu rõ ràng	31	25,3	20,6	15,3	7,8	2,4
3	Nhân viên có thái độ nhã nhặn khi giải quyết công việc	23,9	21,4	24,9	16,9	12,9	2,7
4	Thời gian phục vụ đáp ứng nhu cầu của SV	34,9	30,2	22,4	9,2	3,3	2,2
5	Cung cấp các yêu cầu theo đúng thời gian như quy định	21,4	23,7	30,8	9,6	14,5	2,7
6	Có đủ tài liệu đáp ứng yêu cầu chuyên môn	17,5	30,6	24,1	12,5	15,3	2,8
7	Có thể tìm tài liệu trên mạng nội bộ của thư viện	13,1	10,8	45,3	22	8,8	3,0
8	Phòng thí nghiệm, thực hành đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của SV	25,3	28,6	24,9	15,3	5,9	2,5
9	Phòng học được trang bị phương tiện dạy học hiện đại đáp ứng nhu cầu của SV	31	24,7	26,7	11	6,7	2,4

ngân sách để hỗ trợ nhà trường có điều kiện mua sắm, đầu tư trang thiết bị phục vụ cho công tác quản lý HĐĐT theo TQM và công tác giảng dạy của GV đáp ứng nhu cầu hiện nay.

**Với lãnh đạo Trường Đại học Khánh Hòa:** - Phân công rành mạch các bộ phận trực thuộc, mạnh dạn phân cấp quyền lãnh đạo cấp trung gian (trưởng các phòng, khoa, ban) xây dựng các tiêu chuẩn đánh

giá chất lượng công việc thường xuyên; trên cơ sở đó, phát động thi đua và bình xét thi đua hàng tháng; - Tự đánh giá theo quy định kiểm định chất lượng hàng năm, song song với việc tổ chức thu nhận ý kiến của SV, cựu SV, các tổ chức sử dụng lao động, các cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng và hiệu quả đào tạo của nhà trường. Đồng thời, phải từng bước tác động đến nhận thức của các thành viên, xây dựng tinh thần làm việc nhóm theo hướng tiếp cận TQM. □

#### Tài liệu tham khảo

[1] Nguyễn Đình Phan (2005). *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*. NXB Lao động - Xã hội.

[2] Nguyễn Đức Trí (2002). *Quản lý quá trình đào tạo trong nhà trường*. Viện Nghiên cứu Phát triển Giáo dục.

[3] Thái Duy Tuyên (2001). *Giáo dục học hiện đại*. NXB Đại học Quốc gia.

[4] Seymour D., Collett C. (1991). *Total Quality Management in Higher Educational: a Critical Assessment*. Methuen, MA: GOAL/QPC.

[5] Stephen George, Arnold Weimerskirch (2003). *The Portable MBA - Total Quality Management*. Copyright with John Wiley & Sons, Inc.

## Một số vấn đề khi triển khai...

(Tiếp theo trang 269)

số trường đã và đang có kế hoạch áp dụng CDIO là ĐH Thái Nguyên và ĐH FPT. Từ những bài học thành công, thất bại của các trường đi trước sẽ cung cấp cho Trường ĐH Điện Lực những kinh nghiệm quý trong quá trình nâng cao chất lượng GD-ĐT, đạt được mục tiêu đề ra trong tương lai.

\*\*\*

Quy trình và cách áp dụng CDIO là vấn đề mới đối với các trường ĐH, CĐ ở Việt Nam. Việc tiếp cận CDIO đòi hỏi cần có những điều kiện cơ bản như: cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, nhân viên, chương trình đào tạo, sinh viên,... đáp ứng được các tiêu chuẩn cơ bản của CDIO, có một hệ thống quy trình xử lý chuẩn và thống nhất. CDIO đòi hỏi các trường phải tuân theo một quy trình nghiêm ngặt, từ khâu điều tra, khảo sát thực tiễn để xác định yêu cầu của xã hội về các sản phẩm đào tạo tới khâu xây dựng, thiết kế, tổ chức và đánh giá chương trình. Hi vọng

rằng, việc áp dụng CDIO sẽ mang lại hiệu quả cao trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo ĐH ở Việt Nam hiện nay. □

#### Tài liệu tham khảo

[1] Vũ Thị Phương Anh (2006). *Kiểm tra, đánh giá để phục vụ học tập: Xu hướng mới của thế giới và bài học cho Việt Nam*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Kiểm tra đánh giá để phát huy tính tích cực của học sinh bậc trung học, TP. Hồ Chí Minh.

[2] Hồ Sĩ Anh (2013). *Tìm hiểu về kiểm tra đánh giá học sinh và đi mới kiểm tra đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực*. Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh, số 50.

[3] Hồ Tấn Nhựt - Đoàn Thị Minh Trinh (biên dịch) (2009). *Cải cách và xây dựng chương trình đào tạo kỹ thuật theo phương pháp tiếp cận CDIO*. NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

[4] Chính phủ (2014). *Chiến lược Phát triển giáo dục 2011-2020*.

[5] Đỗ Minh Cường - Nguyễn Thị Doan (2001). *Phát triển nguồn nhân lực giáo dục đại học Việt Nam*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.