

XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG TRONG CSGD

CVC. Lê Minh Hiệp - Cục Quản lý chất lượng, MOET

Email: lmhiephn@gmail.com

Điện thoại: 0914444158

TS. Nguyễn Thị Thu Hà- Nguyên CVCC, MOET

Email: hab.nguyen202@gmail.com

Điện thoại: 0988475589



NỘI DUNG CHÍNH

- 1. Chất lượng**
 - 2. Định nghĩa văn hoá chất lượng**
 - 3. Các thành phần môi trường của văn hoá chất lượng**
 - 4. Các bước triển khai xây dựng và phát triển văn hoá chất lượng**
 - 5. Trách nhiệm của các thành viên để xây dựng văn hoá chất lượng**
-



CHẤT LƯỢNG

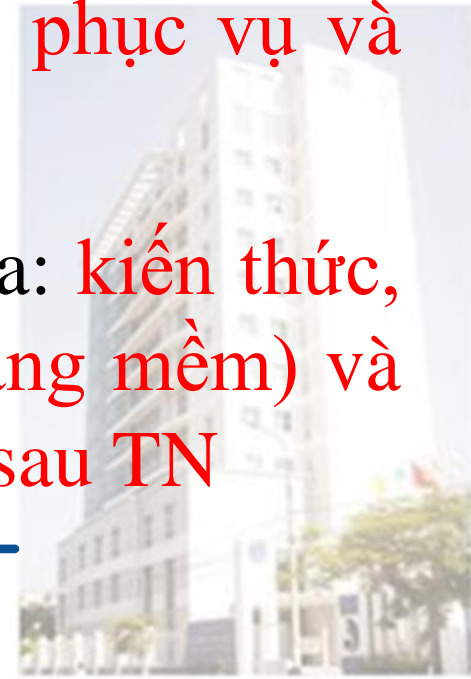


Chất lượng là gì?

★ Có nhiều khái niệm và cách tiếp cận, mỗi người có ưu tiên khác nhau khi xem xét về chất lượng giáo dục:

- Đối với GV và NH: Quá trình đào tạo, các điều kiện ĐBCL (đội ngũ GV, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho quá trình dạy học, học liệu, các HĐ phục vụ và hỗ trợ NH)

- Đối với người sử dụng lao động: Đầu ra: kiến thức, kỹ năng (chuyên sâu của ngành và kỹ năng mềm) và mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm của NH sau TN



Chất lượng là gì?

★ Là một khái niệm có ý nghĩa tùy thuộc vào **quan niệm của người hưởng lợi** ở một thời điểm nhất định và **theo các tiêu chí** đã được đề ra tại thời điểm đó

★ Là sự thoả mãn/phù hợp/đáp ứng một yêu cầu nào đó (tiêu chuẩn, mục đích, khách hàng,...)



QUAN NIỆM CỦA INQAAHE

(Mạng lưới các tổ chức ĐBCL GDĐH quốc tế)



INQAAHE đưa ra hai quan niệm về ĐBCL GDĐH

* **Tuân theo các chuẩn quy định:** cần có các bộ tiêu chí đánh giá chất lượng

* **Đạt được các mục tiêu đề ra:** Mục tiêu được xác lập dựa trên yêu cầu của xã hội và điều kiện của CSGD

CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

“Chất lượng giáo dục (*chất lượng của CSGD*) là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, bảo đảm các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật Giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

(Dự thảo thông tư quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục chuẩn bị ban hành)



CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Chất lượng giáo dục là sự đáp ứng các chuẩn quy định (*bảo đảm chất lượng bên ngoài*), đáp ứng mục tiêu đề ra (*bảo đảm chất lượng bên trong*) và phù hợp với yêu cầu phát triển của xã hội (*mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng, của xã hội*)

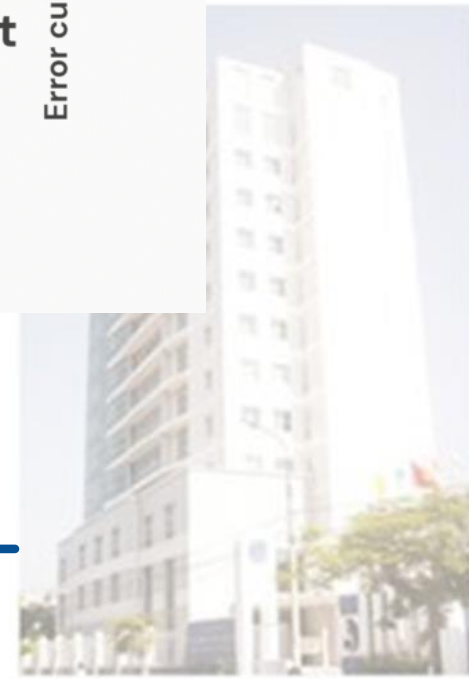


CHẤT LƯỢNG Ở NHÀ TRƯỜNG

- Chất lượng **không tự nhiên xuất hiện** mà phải có kế hoạch chiến lược cho nó.
- Chất lượng phải là vấn đề **quan trọng nhất** trong chiến lược phát triển của môi trường
- Không có một **định hướng dài hạn** và rõ ràng thì CSGD không thể tiến tới chất lượng cao



VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG



VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Định nghĩa 1

“Văn hoá chất lượng là một hệ thống các giá trị của tổ chức để tạo ra môi trường thuận lợi cho việc thiết lập và cải tiến liên tục”

(Ahmed, 2008)



VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Định nghĩa 2

“Văn hoá chất lượng đề cập đến một nền văn hoá tổ chức nhằm nâng cao chất lượng bền vững, được đặc trưng bởi hai yếu tố riêng biệt: Yếu tố thứ nhất của văn hoá chất lượng là một tập hợp các giá trị, niềm tin, những mong đợi hướng đến chất lượng; Yếu tố thứ hai, yếu tố quản lý/cơ cấu có các quy trình bảo đảm chất lượng và các nỗ lực hợp tác được xác định dẫn đến chất lượng cho các hoạt động của một tổ chức”

(EUA, 2006)

VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Định nghĩa 3

“Văn hoá chất lượng là thói quen làm cho mọi việc có chất lượng”

(GS. Mai Trọng Nhuận)

“Văn hoá chất lượng là sự hợp nhất /vận dụng/áp dụng chất lượng vào toàn bộ các hoạt động của hệ thống /tổ chức nhằm tạo ra môi trường tích cực bên trong tổ chức và dẫn đến sự hài lòng của những người hưởng lợi từ tổ chức”

(TS. Nguyễn Kim Dung)

VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Định nghĩa 4

“Văn hoá chất lượng 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”

(PGS. TS. Lê Đức Ngọc)



NHỮNG ĐẶC ĐIỂM CHÍNH CỦA VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

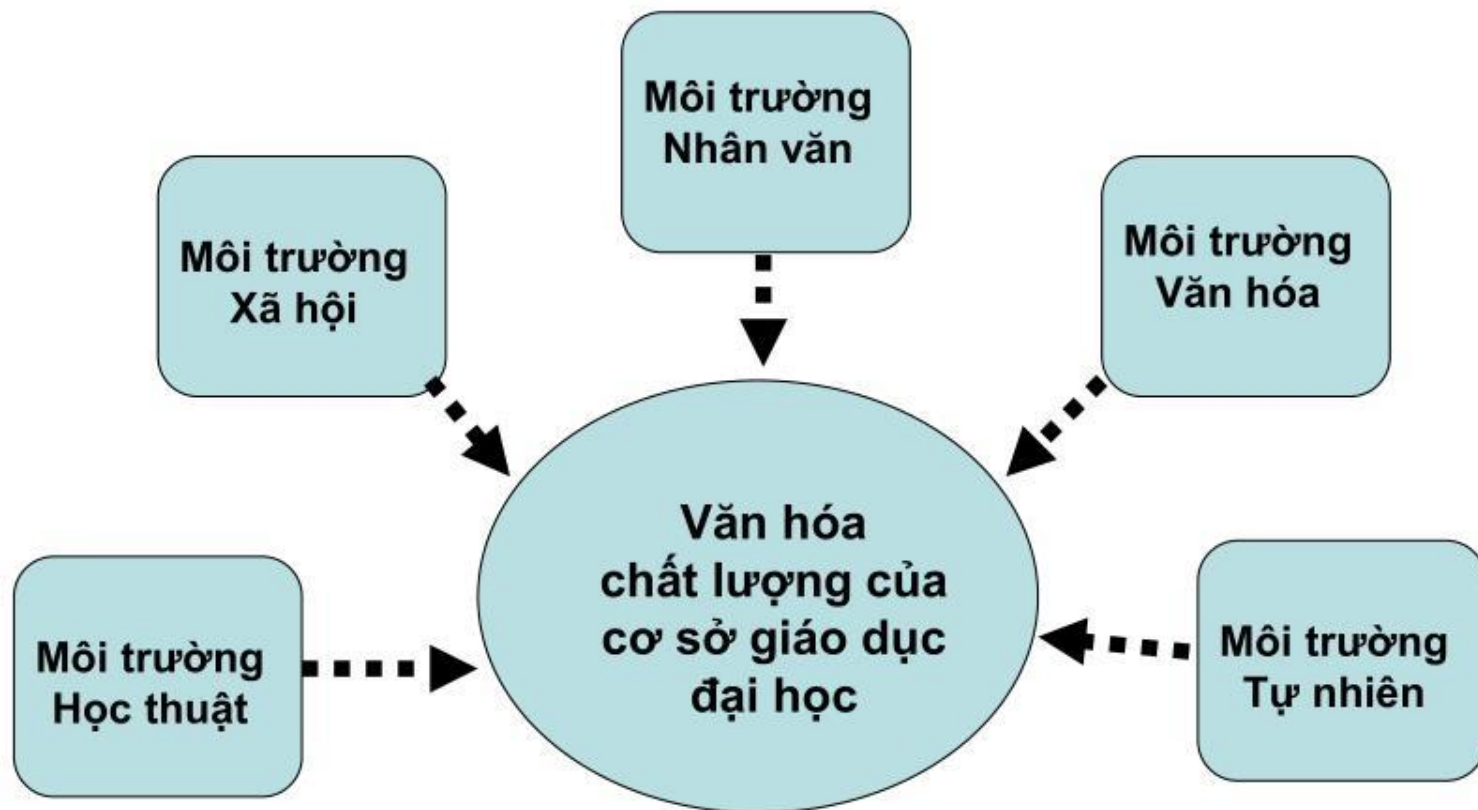
- Văn hoá chất lượng gắn **cá nhân** và **tập thể**;
- Vai trò của **người lãnh đạo** trong việc xây dựng và phát triển văn hoá chất lượng trong CSGD là rất quan trọng;
- Văn hoá chất lượng là một hệ thống **văn hoá** của **tổ chức**;
- Tất cả mọi thành viên, tổ chức đều **biết, hiểu** những yêu cầu về chất lượng đối với công việc;
- **Tự giác** làm để đáp ứng những yêu cầu chất lượng;
- Văn hoá chất lượng hướng đến việc **bảo đảm chất lượng** và **cải tiến chất lượng**;
- Văn hoá chất lượng hướng đến **sự hài lòng của CBLQ**

XÂY DỰNG VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Xây dựng văn hoá chất lượng thực chất là thiết lập một hệ thống môi trường các hoạt động có chất lượng và không ngừng cải tiến chất lượng của tổ chức



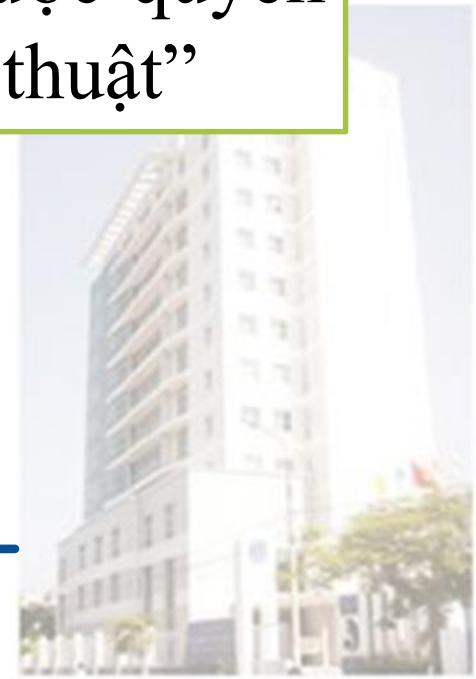
5 THÀNH PHẦN MÔI TRƯỜNG CỦA VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG



Nguồn: Lê Đức Ngọc, Trịnh Thị Vũ Lê, Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2012). "Bàn về mô hình văn hóa chất lượng cơ sở giáo dục đại học". Tạp chí Quản lý giáo dục số (34) 3-2012.

1. Môi trường học thuật (1)

“Môi trường học thuật là môi trường trong đó diễn ra hoạt động học thuật, bao gồm: các hoạt động **học tập**, nghiên cứu, trao đổi học thuật. Để có được những giá trị này, CSGD đã được quyền tự chủ, tự quyết định các hoạt động học thuật”



1. Môi trường học thuật (2)

Nội dung chính của môi trường học thuật gồm:

1. Xây dựng chiến lược, kế hoạch và đầu tư thích đáng cho các hoạt động học thuật phù hợp với sứ mạng, nguồn lực và định hướng phát triển của CSGD
2. Thực hiện quyền tự chủ và trách nhiệm xã hội với hoạt động học thuật;
3. Khuyến khích hoạt động hợp tác, chia sẻ học thuật giữa các thành viên trong và ngoài CSGD;
4. Thực hiện liên tục bồi dưỡng, phát triển học thuật cho các thành viên của CSGD;
5. Thực hiện hoạt động truyền bá học thuật theo những quan điểm giáo dục tiên tiến và phù hợp với thời đại một cách chất lượng và hiệu quả cao.

2. Môi trường xã hội (1)

“Môi trường xã hội là môi trường trong đó xác lập các mối quan hệ xã hội, bao gồm: tổ chức và những luật lệ, thể chế, quy định, cam kết, định hướng cho các hoạt động của CSGD và các thành viên của nó theo quy định, tạo nên sức mạnh tập thể và bổ sung nguồn lực cho sự phát triển để không ngừng nâng cao chất lượng của CSGD đó”



2. Môi trường xã hội (2)

Nội dung chính của môi trường xã hội gồm:

1. Xây dựng sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu phù hợp với nguồn lực, vị thế của CSGD, **với YC phát triển KT-XH, đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng CBLQ**
2. Thiết lập cơ cấu tổ chức và phân định rõ ràng chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị chức năng trong CSGD;
3. Xác lập cơ chế điều hành, phối hợp hoạt động và đánh giá hiệu quả của các đơn vị chức năng trong CSGD.



3. Môi trường nhân văn (1)

“Môi trường nhân văn là môi trường trong đó quyền, **trách nhiệm** và nghĩa vụ của các thành viên và các bên liên quan của CSGD được xác lập tường minh và tuân thủ thực hiện đem lại nguồn lực để không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động của CSGD đó”



3. Môi trường nhân văn (2)

Nội dung chính của môi trường nhân văn gồm:

1. Thực hiện các quyền dân chủ, toàn diện đối với đội ngũ CB, GV, NV; **mức tự chủ của người học;**
2. Thực hiện đầy đủ các quyền lợi cơ bản theo chế độ chính sách của nhà nước cho đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học;
3. Xây dựng cơ chế, chính sách và biện pháp để CB, GV, NV và NH thực hiện đầy đủ, chất lượng và hiệu quả và chịu trách nhiệm đối với CSGD và xã hội.



4. Môi trường văn hoá (1)

“Môi trường văn hoá là môi trường trong đó xác lập hệ thống các chuẩn mực, giá trị văn hoá, niềm tin, quy tắc ứng xử được xem là tốt đẹp và được các thành viên trong CSGD đồng thuận thực hiện tạo nên sức mạnh cho các hoạt động có chất lượng và không ngừng nâng cao chất lượng của CSGD đó”



4. Môi trường văn hoá (2)

Nội dung chính của môi trường văn hoá gồm:

1. Xây dựng các quy tắc ứng xử tôn trọng, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau giữa các thành viên vì sự nghiệp và danh tiếng các CSGD;
2. Thực hiện đạo đức, lối sống lành mạnh, lưu giữ và phát huy truyền thống tốt đẹp của CSGD kết hợp với bản sắc văn hoá dân tộc;
3. Thực hiện các hoạt động giao lưu, hợp tác, hội nhập với cộng đồng trong và ngoài nước.



5. Môi trường tự nhiên (1)

“Môi trường tự nhiên là môi trường cảnh quan, cơ sở vật chất góp phần bảo đảm và nâng cao chất lượng các hoạt động của CSGD đó”



5. Môi trường tự nhiên (2)

Nội dung chính của môi trường tự nhiên gồm:

1. Kiến trúc, cảnh quan CSGD xanh, sạch, đẹp, hài hoà, hợp lý;
2. Cơ sở vật chất và tài chính bảo đảm: giảng đường, lớp học, trang thiết bị dạy, học, thực hành, thực tập và nghiên cứu khoa học đầy đủ về số lượng và chất lượng;
3. Thư viện bảo đảm phục vụ tốt cho hoạt động dạy, học và nghiên cứu khoa học;
4. Ký túc xá và các điều kiện sinh hoạt bảo đảm cho người học nội trú;
5. Bảo đảm an ninh trật tự, đời sống văn hoá, nghệ thuật và điều kiện hoạt động thể dục thể thao cho các thành viên của CSGD.

CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG



Nguồn: Đỗ Diên (2011). "Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong trường đại học...".



1. Xác lập chuẩn chất lượng

- ❖ Căn cứ vào SM, TN, mục tiêu và trên cơ sở tham khảo yêu cầu của CBLQ, CSGD xây dựng các chuẩn chất lượng (chuẩn đầu ra, chuẩn giảng viên,...) bộ công cụ đánh giá (đánh giá GV, đánh giá môn học, đánh giá dịch vụ), nội quy, quy chế.
- ❖ Xây dựng Khung hệ thống BĐCL bên trong theo tiêu chuẩn CL; vận hành hệ thống BĐCLBT->TĐG hiệu quả HĐ BĐCL->ĐGN->hoàn thiện HT-> được công nhận đạt chuẩn CL.

2. Phổ biến, tuyên truyền

Những chủ trương, chính sách về BĐCL của CSGD (sau khi đã thống nhất) cần phổ biến và tuyên truyền một cách sâu rộng, cụ thể đến mọi thành viên và tổ chức của CSGD, bằng nhiều hình thức (website, bảng tin, họp).

Lưu ý: Nhiều trường hợp chỉ dừng mức độ phổ biến, tuyên truyền ở cấp độ cán bộ quản lý (cấp CSGD, cấp phòng, cấp khoa).



3. Triển khai thực hiện

* Triển khai thực hiện các hoạt động BĐCL đến toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học; cần triển khai đồng bộ giữa các đơn vị, tổ chức, đoàn thể và cá nhân.

Lưu ý: Để triển khai thực hiện văn hoá chất lượng trong CSGD hiệu quả, **cán bộ cốt cán phải làm gương và công việc phải được duy trì thường xuyên, liên tục.**

4. Kiểm tra, đánh giá

KT, ĐG cần tuân thủ nguyên tắc là giúp cá nhân, tổ chức nhận ra ưu điểm, tồn tại, từ đó có biện pháp kịp thời và phù hợp để phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại, tiếp tục KH hành động để đạt kết quả cao hơn.

Lưu ý: KT, ĐG chỉ có hiệu quả khi giúp người thực hiện biết những tồn tại; cần động viên, khuyến khích mọi người có ý thức trách nhiệm để làm tốt hơn, không nhằm mục đích xử lý, kỷ luật.

5. Công khai thông tin

- Một trong những yêu cầu của BĐCL là công khai thông tin.
- CSGD cần quy định rõ phạm vi, mức độ và các nhân/tổ chức chịu trách nhiệm về những thông tin công khai.
- Lưu ý: Thông tin công khai cần được cập nhật định kỳ, cần cân nhắc đối tượng được công khai thông tin.



6. Điều chỉnh, bổ sung

- Các tiêu chuẩn chất lượng, bộ công cụ đánh giá, quy định chỉ có giá trị trong khoảng thời gian nhất định.
- Trong quá trình triển khai thực hiện cần định kỳ rà soát để có cơ sở điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện.
- Lưu ý: Việc điều chỉnh, bổ sung cần phải có ý kiến của các tổ chức, cá nhân liên quan và được thống nhất trong toàn CSGD.

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC THÀNH VIÊN ĐỂ XÂY DỰNG VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

- Lãnh đạo CSGD
- Cán bộ quản lý
- Giảng viên, nghiên cứu viên và nhân viên
- Người học
- Các bên liên quan bên ngoài



Lãnh đạo

Lãnh đạo đóng vai trò trong việc thúc đẩy và đầu tư cho lộ trình triển khai VHCL.

- Đưa ra kế hoạch chiến lược xây dựng văn hoá chất lượng;
- Thiết lập hệ thống BĐCL bên trong;
- Phân cấp trách nhiệm cho các đơn vị, bộ phận;
- Đầu tư và điều phối các nguồn lực phù hợp để triển khai lộ trình VHCL;
- Thiết lập HTTT để trao đổi với CBQL các cấp và giám sát lộ trình triển khai VHCL; sử dụng các KQ giám sát và ĐG lộ trình VHCL vào quá trình ban hành các quyết định liên quan;
- Là đầu mối để cung cấp các thông tin và khai thác các nguồn tài trợ, ủng hộ của các đối tác bên ngoài.

Cán bộ quản lý

Nhiệm vụ của cán bộ quản lý các cấp là triển khai các hoạt động theo đúng lộ trình, bảo đảm các bộ máy và nguồn nhân lực của mình cùng tham gia thực hiện các hoạt động theo chuẩn mực để đạt chất lượng cam kết

- Tuyên truyền trong mạng lưới, tới tất cả CB, GV, NV và NH để hiểu và nắm chắc được chiến lược của đơn vị và chiến lược của CSGD, hiểu rõ về vai trò của từng bộ phận và từng cá nhân trong lộ trình xây dựng và phát triển VHCL;

Cán bộ quản lý

- Điều phối và giám sát để mọi HĐ hướng tới đạt được CL cam kết, bảo đảm tất cả các nguồn nhân lực trong đơn vị mình quản lý phát huy hết năng lực và được cung cấp đủ các điều kiện để có thể phát huy năng lực tối đa;
- Huy động mọi nguồn nhân lực vào quá trình tham gia ban hành các quyết định liên quan.



Giảng viên, nghiên cứu viên và nhân viên

GV, NCV, NV là nhân tố chính trong lộ trình xây dựng và phát triển VHCL.

- Từng thành viên được phân cấp trách nhiệm rõ ràng;
- Tạo dựng được nhận thức về trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm chung trong CSGD;
- Được ĐTBD để phát triển năng lực chuyên môn và động cơ làm việc đúng đắn;
- Vai trò giới được quan tâm, đặc biệt là nữ trong công tác quản lý;
- Chế độ thưởng phạt được thực hiện minh bạch.

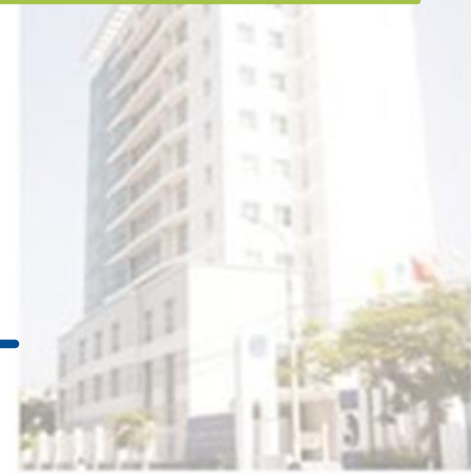
Người học

- NH có trách nhiệm và quyền được tham gia vào lộ trình XD và phát triển VHCL của CSGD;
- Hình thức và mức độ tham gia của NH phụ thuộc vào đặc thù của từng CSGD/khoa/CTĐT;
- Ở mức độ tối thiểu là đóng góp ý kiến và trả lời phiếu khảo sát ĐG việc giảng dạy và CSVC phục vụ ĐT, HT và dịch vụ hỗ trợ NH trong CSGD, tham gia vào quá trình ra các quyết định liên quan.



Các bên liên quan bên ngoài

- Các BLQ bên ngoài gồm: các NTD, các doanh nghiệp, các tổ chức XH, tổ chức chính trị, các cơ quan nhà nước, cộng đồng XH và đặc biệt là **NH đã tốt nghiệp**;
- Sự tham gia của các nguồn lực này tạo thêm sức mạnh và cũng để xã hội biết đến nền tảng văn hoá chất lượng và thương hiệu của CSGD.



Kết luận

- Bảo đảm CLGD muốn được bền vững cần phải xây dựng VHCL;
- XD và phát triển VHCL là tạo ra những giá trị và những đặc điểm, ưu thế riêng, làm lan toả khái niệm CL và những tác dụng của nó để tác động vào việc thực hiện HĐ của các cá nhân, tập thể;
- Khi VHCL được đặt đúng vị trí, mọi HĐ của các thành viên, tổ chức đều hướng đến CL thì chắc chắn uy tín và thương hiệu của CSGD sẽ được khẳng định;

Kết luận

- Phát triển VHCL là một quá trình dài lâu. Do đó, cần phải duy trì việc triển khai thực hiện để đạt các chuẩn mực chất lượng trong suốt quá trình đào tạo.



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

