

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG THEO MÔ HÌNH ISO 9001: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC

IMPLEMENTATION OF ISO: 9001 TO EDUCATION AND TRAINING AT THE UNIVERSITY OF DANANG, UNIVERSITY OF FOREIGN LANGUAGES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

Đặng Vinh, Phan Thị Yến

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng; Email: dangvinh71@yahoo.com.vn; yenphandhnn@gmail.com

Tóm tắt - Hệ thống quản lý chất lượng (HT QLCL) giúp cho tổ chức (cơ quan, doanh nghiệp) xác định và đi tới mục tiêu, tiết kiệm thời gian tiếp cận với những nội dung cần thiết, tạo môi trường làm việc gọn gàng, dễ chịu, qua đó giúp tăng năng suất lao động. Việc thu thập những ý kiến của cán bộ giảng viên, sinh viên và nhà tuyển dụng giúp cho nhà trường đánh giá được thực trạng quản lý, có những giải pháp nhằm cải tiến chất lượng đào tạo một cách kịp thời. Mô hình quản lý ISO 9001 có những đặc trưng phù hợp cho việc phát triển và hoạch định chiến lược của nhà trường. Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHN xây dựng và áp dụng HT QLCL ISO 9001 trong công tác quản lý chất lượng (QLCL) đào tạo đã tạo ra cơ hội nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo và khẳng định vị thế của trường trong giai đoạn hội nhập, phát triển và đổi mới công tác quản lý đào tạo.

Từ khóa - hệ thống quản lý chất lượng; mô hình quản lý ISO; quy trình; công cụ 5S; chất lượng.

1. Đặt vấn đề

Trong xu hướng hội nhập kinh tế Quốc tế đã đòi hỏi các tổ chức giáo dục phải nỗ lực rất nhiều trong việc nâng cao năng lực quản lý chất lượng giáo dục và đào tạo. Khi gia nhập WTO đã có các tổ chức giáo dục - đào tạo trong và ngoài nước tham gia vào hệ thống giáo dục của Việt Nam, đi sâu vào nhiều lĩnh vực và đời sống kinh tế xã hội. Như vậy, việc nâng cao năng lực QLCL đào tạo trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và cạnh tranh bình đẳng giữa các quốc gia trong khu vực và trên thế giới là một yêu cầu cấp thiết đối với các cơ sở đào tạo trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nhằm hướng tới mục tiêu đáp ứng một nguồn lực lao động có chất lượng cao cho xã hội.

Sự cạnh tranh về hàng hóa và công nghệ tất yếu sẽ dẫn đến cạnh tranh nguồn nhân lực, do vậy cải cách giáo dục nhằm thúc đẩy phát triển giáo dục đáp ứng nhu cầu về nhân lực của xã hội. Cạnh tranh giáo dục theo khía cạnh nguồn nhân lực chủ yếu là cạnh tranh về chất lượng và hiệu quả giáo dục ở bậc đại học và sau đại học. Cạnh tranh giáo dục trực tiếp dẫn đến đổi mới quản lý giáo dục nhằm tạo động lực phát triển mới cho toàn bộ hệ thống giáo dục, cho từng cơ sở giáo dục và cho từng trường đại học.

Việc quản lý công tác đào tạo chỉ dựa trên Quy chế đào tạo theo học chế tín chỉ của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định của Nhà trường là chưa đủ để nhà trường cạnh tranh trong giai đoạn hiện nay. Vì thế một HT QLCL theo mô hình ISO 9001 áp dụng cho công tác QLCL đào tạo đã mang lại hiệu quả thực sự góp phần cải tiến nội dung, phương pháp đào tạo đảm bảo nâng cao chất lượng đào tạo theo định hướng gắn đào tạo với nhu cầu xã hội và hướng tới mục tiêu của giáo dục.

2. Mô hình QLCL ISO 9001 ở trường đại học

2.1. Đặc trưng mô hình quản lý ISO 9001

Abstract - Quality Management System (QMS) helps organizations (agencies, enterprises) identify and achieve goals, save time in reaching materials of any content needed, establish a tidy and pleasant working environment, and thereby increase employees' productivity. Basing on data collected from opinions of the faculty members, students and employers on the current management situation, the university could make assessment and adjust plans to improve the quality of training in a timely manner. As ISO:9001 is a suitable tool for strategic planning and development of higher education, the University of Foreign Language Studies - University of Da Nang has adopted and implemented this QMS tool in its management, which has created an opportunity to enhance the quality of training and its position in the challenging time of integration for development.

Key words - quality management system; ISO: 9001 standards; process; 5S tools; quality.

HT QLCL ISO 9001 là một mô hình quản lý hướng vào khách hàng; khách hàng của trường Đại học là người dạy, người học và nhà tuyển dụng [6].

QLCL ở trường đại học theo ISO 9001 là mô hình mà chất lượng được tạo nên bởi sự tham gia của tất cả mọi người với ý thức tự giác, thúc đẩy tinh thần tự quản và hợp tác của CBGV trong toàn trường. Hệ thống quản lý luôn chú ý đến mối quan hệ với các lợi ích xã hội khác liên quan đến công tác giáo dục và đào tạo. Quản lý dựa trên sự kiện thực tế để xây dựng và triển khai chính sách của nhà trường, chia sẻ kinh nghiệm và khuyến khích các ý tưởng sáng tạo và cải tiến. Mô hình QLCL này thực hiện xem xét của lãnh đạo và đánh giá nội bộ đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt [3].

Ngoài ra, HT QLCL theo ISO 9001 có tính chuyên nghiệp cao, thể hiện qua sự nhất quán trong giải quyết công việc, chất lượng công việc của mọi thành viên đồng đều, tốc độ xử lý công việc nhanh, sẵn có thông tin - dữ liệu để nhanh chóng ra quyết định, tiết kiệm chi phí (nhân lực, nguyên liệu, thời gian...), phát triển bền vững dựa trên việc đáp ứng một cách hài hòa yêu cầu của tất cả các bên liên quan, bao gồm xã hội, chủ sở hữu, người lao động.

2.2. Các cấp độ quản lý chất lượng

2.2.1. Kiểm soát chất lượng

Kiểm soát chất lượng (KSCL) là một phần của QLCL tập trung thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Yêu cầu là nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc [4].

Để đảm bảo sự ổn định, quy trình KSCL đánh giá hiệu suất hoạt động hiện tại, so sánh hiệu suất đó với các mục tiêu (goals) và thực hiện các hành động để đưa hiệu suất hiện tại về gần hiệu suất mục tiêu.

2.2.2. Đảm bảo chất lượng

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là một phần của QLCL tập trung vào cung cấp lòng tin rằng các yêu cầu chất lượng sẽ được thực hiện [4].

Mục đích của ĐBCL là cung cấp cho khách hàng những bằng chứng hợp lý là sẽ đạt được những yêu cầu về chất lượng. Ngược lại với KSCL, ĐBCL mang tính phòng ngừa. Đây là một hệ thống được xây dựng để kiểm soát những hành động tại tất cả các công đoạn từ đầu vào đến đầu ra [7].

KSCL và ĐBCL có nhiều điểm chung, cả hai đều đánh giá hiệu suất, so sánh hiệu suất với các mục tiêu, điều hành động để san bằng sự khác biệt. Tuy nhiên, cũng có những điểm khác nhau giữa chúng, KSCL có mục đích chính là duy trì sự kiểm soát.

2.2.3. Quản lý chất lượng tổng thể

QLCL là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng [4].

QLCL toàn diện (TQM) là cách tiếp cận về QLCL ở mọi công đoạn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả chung của doanh nghiệp hay của tổ chức. Mặc dù có nhiều quan niệm, triết lý khác nhau của nhiều tác giả, nhưng nhìn chung mọi người đều cho rằng TQM là sự lưu tâm đến chất lượng trong tất cả các hoạt động, là sự hiểu biết, sự cam kết, hợp tác của toàn thể thành viên trong doanh nghiệp/ tổ chức, nhất là ở các cấp lãnh đạo.

TQM được định nghĩa là phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên, nhằm đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự thỏa mãn khách hàng và lợi ích của mọi thành viên trong tổ chức đó và xã hội.

Đặc điểm nổi bật của TQM so với các phương pháp QLCL trước đây là nó cung cấp một hệ thống toàn diện cho tổ chức quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của mọi bộ phận, mọi cá nhân để đạt được mục tiêu chất lượng đã đặt ra [1]. Chính vì vậy, đây là HT QLCL được xem là tối ưu khi áp dụng trong trường đại học.

2.3. Nguyên tắc quản lý chất lượng

HT QLCL theo bộ tiêu chuẩn ISO 9000 (gồm các tiêu chuẩn ISO 9000, ISO 9001 và ISO 9004) trong đó, đơn vị áp dụng và chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 9001 được xây dựng trên 8 nguyên tắc cơ bản: Hướng vào khách hàng; Sự lãnh đạo; Sự tham gia của mọi người; Cách tiếp cận theo quá trình; Cách tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý; Cải tiến liên tục; Quyết định dựa trên sự kiện; Quan hệ hợp tác cùng có lợi với nhà cung ứng [2].

3. Thực trạng việc xây dựng và áp dụng ISO 9001 tại Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐ

Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐ đã tiếp cận HT QLCL và tiến hành xây dựng (hoạch định và viết quy trình) từ cuối năm 2012. Đến tháng 8/2013 đã hoàn thành cơ bản toàn bộ hệ thống văn bản trong HT QLCL. Với mục tiêu xây dựng một hệ thống kết hợp với công cụ 5S (seiri ^{sàng lọc}, seiton ^{sắp xếp}, seiso ^{sạch sẽ}, seiketsu ^{săn sóc}, shitsuke ^{sẵn sàng}) [9]. Hiệu quả của 5S là tiết kiệm thời gian tiếp cận cần thiết, tạo môi trường làm việc gọn gàng, dễ chịu, qua đó giúp tăng năng suất lao động [10].

3.1. Hoạch định việc xây dựng HT QLCL

Xây dựng hệ thống mô tả công việc rõ ràng, chi tiết, cùng với việc chỉ rõ trách nhiệm, quyền hạn, mối quan hệ báo cáo và kênh trao đổi thông tin nội bộ trong từng lĩnh vực công việc. Biện pháp này giúp từng cá nhân ý thức rõ hơn về nhiệm vụ của mình, qua đó chủ động thực thi trách nhiệm và quyền hạn đã xác định. Điều này sẽ giúp giảm thiểu sự can thiệp mang tính sự vụ của cấp quản lý. Nói cách khác, công việc sẽ “chạy” tự động. Sự can thiệp của quản lý chỉ diễn ra ở những thời điểm cần thiết hoặc trong những tình huống đặc biệt.

Xây dựng hệ thống các quy trình, hướng dẫn công việc chi tiết cho các phòng ban, khoa, tổ chuyên môn. Các quy trình mô tả chi tiết các bước công việc cần thực hiện, quy định việc ghi chép hồ sơ, tiến độ thực hiện và cách thức thực hiện.

3.2. Thực trạng xây dựng HT QLCL

Hệ thống tài liệu ISO của nhà trường được chia 4 nhóm, gồm: Ban Giám hiệu, Phòng, Khoa, Tổ trực thuộc.

3.2.1. Tài liệu ISO Ban Giám hiệu

a. Cẩm nang chất lượng (Sổ tay chất lượng)

Tài liệu này nêu rõ phạm vi của HT QLCL là gồm các hoạt động quản lý tổ chức, đào tạo đại học, sau đại học; hoạt động nghiên cứu khoa học.

Tài liệu nêu rõ các quy trình dạng văn bản được xây dựng và áp dụng trong toàn trường. Tài liệu còn quy định việc quản lý áp dụng các tài liệu như các quy định, quy chế, hướng dẫn, quyết định... của nội bộ và bên ngoài được phê duyệt áp dụng trong nhà trường.

b. Tầm nhìn - Sứ mạng - Chính sách chất lượng

Đây là văn bản chỉ ra sự cam kết của Lãnh đạo nhà trường đối với xã hội.

Tầm nhìn chiến lược của Trường ĐHNH - ĐHQĐ là *phấn đấu trở thành cơ sở đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao và hội nhập quốc tế*. Với sứ mạng *đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng sự nghiệp giáo dục, công tác đối ngoại, giao lưu, hợp tác quốc tế, góp phần tích cực cho việc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước nói chung và khu vực miền Trung nói riêng*. Chính sách chất lượng được cô đọng lại là *tất cả vì sinh viên thân yêu, tất cả cho chất lượng đào tạo*.

3.2.2. Tài liệu ISO của Phòng chức năng

Trường ĐHNH - ĐHQĐ có 4 phòng chức năng, việc thiết lập các quy trình được thực hiện độc lập, chính vì vậy số lượng quy trình tương đối lớn với 148 tài liệu (quy trình, quy định, hướng dẫn).

Bảng 1. Số lượng và tỷ lệ tài liệu ở các phòng ban trong trường ĐHNH

Khoa	Số lượng	Tỷ lệ %
Đào tạo	33	22,30
CTSV	40	27,03
KH, SDH & HTQT	27	18,24
HC-TH	48	32,43

Với số tài liệu trên cho thấy, các hạng mục công việc được xây dựng thành văn bản là rất nhiều. Trong đó, hầu

hết các tài liệu chỉ quy định cách thức thực hiện cho một công việc. Số lượng tài liệu ở phòng Hành chính - Tổng hợp chiếm nhiều nhất là 48 quy trình (32,43%).

3.2.3. Tài liệu ISO của Khoa đào tạo

Sau khi được tập huấn nhận thức về HT QLCL ISO 9001, việc xây dựng tài liệu theo ISO 9001 được 7 Khoa tích cực thực hiện và hoàn thành với tổng số 121 tài liệu dạng quy trình. Vì cách viết quy trình độc lập nên đã có sự trùng lặp quy trình giữa các Khoa.

Bảng 2. Số lượng và tỷ lệ tài liệu ở các phòng ban trong trường ĐHN

Phòng	Số lượng	Tỷ lệ %
Tiếng Nga	11	9,09
Tiếng Anh	22	18,18
Tiếng Pháp	12	9,92
Tiếng Trung	20	16,53
Tiếng Nhật-Hàn-Thái	17	14,05
Quốc tế học	16	13,22
Tiếng Anh Chuyên ngành	23	19,01

Trong số tài liệu được xây dựng, có các quy trình mang tính đặc trưng riêng như Quy trình tiếp nhận và quản lý sinh viên nước ngoài (Khoa Quốc tế học), Quy trình chuyển tiếp sinh viên đi học ở Trung Quốc (Khoa Tiếng Trung)...

3.2.4. Tài liệu ISO của Tổ trực thuộc

Trường ĐHN có 3 Tổ trực thuộc và 1 tổ thư ký giúp việc ISO, mỗi tổ đều xây dựng quy trình quản lý công việc riêng và có 60 tài liệu, cụ thể:

Bảng 3. Số lượng và tỷ lệ tài liệu ở các tổ trực thuộc trong trường ĐHN

Tổ trực thuộc	Số lượng	Tỷ lệ %
Tổ Khảo thí và ĐBCL	15	25,00
Tổ Tài vụ	17	28,33
Tổ Thư viện	21	35,00
Tổ Thư ký ISO	7	11,67

Tài liệu ISO của Tổ Thư ký ISO là những quy trình chung nhằm kiểm soát HT QLCL của toàn trường.

3.3. Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo theo HT QLCL ISO 9001 ở Trường ĐHN - ĐHDN

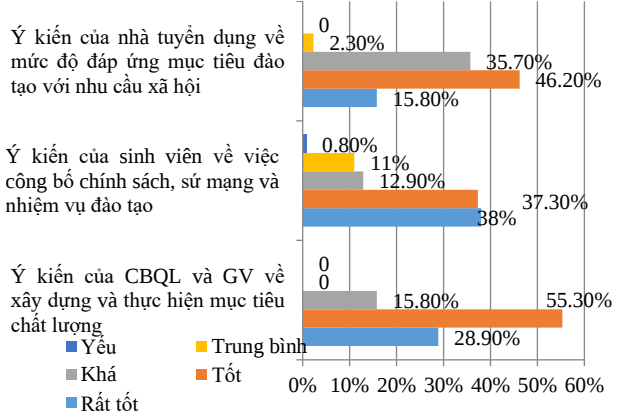
Phát phiếu khảo sát ngẫu nhiên trực tiếp 255 sinh viên, 73 CBGV và thu thập thông tin 171 nhà tuyển dụng bằng cách phát phiếu điều tra trực tiếp, qua email, qua đường bưu điện. Kết quả cho thấy việc QLCL đào tạo của Trường ĐHN - ĐHDN trong thời gian qua được đánh giá tương đối tốt. Kết quả đánh giá được quy đổi như sau: Rất tốt: 5 điểm, Tốt: 4; Khá: 3; Trung bình: 2 và Yếu: 1.

3.3.1. Quản lý mục tiêu đào tạo

Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHDN với mục tiêu giảng dạy và đào tạo nguồn nhân lực có trình độ ngoại ngữ và văn hóa cho khu vực miền Trung - Tây Nguyên. Quản lý thực hiện mục tiêu được thể hiện thông qua việc triển khai đến từng CBGV, sinh viên trong trường.

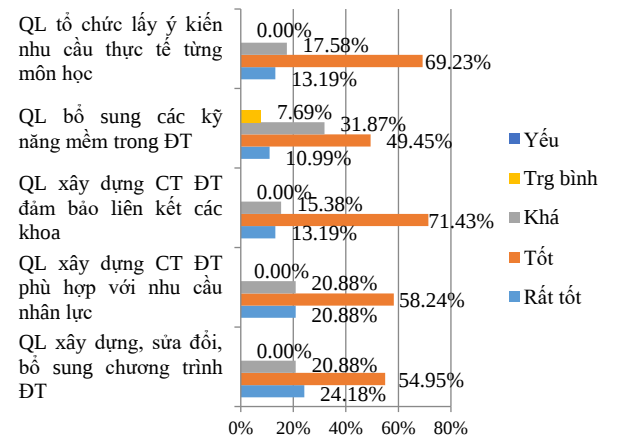
Ý kiến của CBQL, GV, sinh viên và nhà tuyển dụng về việc quản lý thực hiện mục tiêu của nhà trường được thể

hiện qua hình 1.



Hình 1. Ý kiến của CBGV, SV và nhà tuyển dụng

3.3.2. Quản lý nội dung chương trình đào tạo



Hình 2. Ý kiến của CBGV về quản lý chương trình đào tạo

Đánh giá về quản lý chương trình đào tạo có 3/5 nội dung được cho là tốt và 2/5 nội dung đánh giá khá. Trong đó, nội dung quản lý bổ sung các kỹ năng mềm trong quá trình đào tạo đánh giá mức thấp, trung bình 3,64 điểm. Điều này phản ánh đúng thực tế chương trình đào tạo của các ngành hiện nay là chưa chú trọng việc đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên.

Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu nhân lực có 20,88% đánh giá rất tốt, 58,24% đánh giá tốt. Chương trình đào tạo liên thông giữa các ngành học trong trường được sinh viên đánh giá 13,19% rất tốt và 71,43% tốt. Nhìn chung sinh viên khá hài lòng về quản lý chương trình đào tạo của các Khoa, trung bình chung đạt $\bar{Y} = 3,92$ điểm đạt mức khá.

Nhà trường đã áp dụng các quy trình quản lý theo ISO 9001 và mỗi Khoa đã biên tập theo thực trạng của khoa để vận hành có hiệu quả. Ngoài ra, các khoa còn tuân thủ Quy trình xây dựng chương trình đào tạo; Quy trình kiểm soát vòng đời chương trình đào tạo.

3.3.3. Quản lý chất lượng đội ngũ CBGV

Lãnh đạo nhà trường đã thực hiện tốt việc tổ chức khảo sát đánh giá chuẩn năng lực ngoại ngữ cho giảng viên. Tuy nhiên, các công việc như quy hoạch đội ngũ, tạo điều kiện cho GV học tập nâng cao trình độ. Riêng tổ chức sinh hoạt chuyên môn

chỉ đạt ở mức khá và có từ 8-16% ý kiến đánh giá ở mức trung bình. Ý kiến chung là khá, đạt $\bar{Y} = 3,72$ điểm.

Hầu hết các ý kiến của giảng viên về việc QLCL đối ngũ giảng viên ở mức độ tốt từ 65-85%, nhưng bình quân chung của từng nội dung chỉ đạt ở mức khá, chỉ có 2/8 nội dung là đạt mức tốt. Trung bình chung là $\bar{Y} = 3,88$ điểm đạt mức khá.

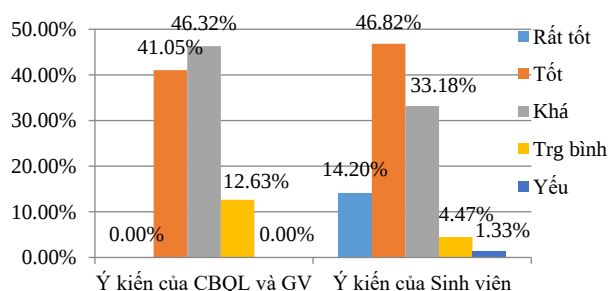
3.3.4. Quản lý chất lượng phương pháp đào tạo

CBGV đã áp dụng đổi mới phương pháp đào tạo trong công tác giảng dạy có 13,2% đánh giá rất tốt, 50% đánh giá tốt đối với nội dung này. Trong khi đó sinh viên có ý kiến rất tốt là 29% và 47,8% đánh giá tốt đối với việc GV áp dụng đổi mới phương pháp giảng dạy.

Nhìn chung công tác QLCL phương pháp đào tạo trong việc giảng dạy của Nhà trường tương đối tốt, nhưng vẫn còn nội dung khuyến khích khả năng tự học của sinh viên là chỉ đạt ở mức khá với mức điểm trung bình chung đạt 3,63 điểm.

Đối với quản lý phương pháp đào tạo, các Khoa áp dụng Quy trình quản lý tổ chuyên môn; Quy trình cải tiến phương pháp giảng dạy... Ngoài ra, các Khoa tuân thủ Quy trình lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

3.3.5. Quản lý chất lượng thư viện, giáo trình, tài liệu học tập



Hình 3. Ý kiến của cán bộ quản lý, giảng viên và sinh viên về QLCL thư viện, giáo trình, tài liệu học tập

Kết quả khảo sát cho thấy, việc quản lý tài liệu giáo trình học tập nói chung là chưa tốt. Cụ thể, việc bổ sung đủ số lượng giáo trình, tài liệu, sách báo, tạp chí phù hợp với việc đào tạo cũng chỉ có 57,9% cho rằng ở mức tốt, còn lại 36,8% cho rằng ở mức khá. Trung bình chung ý kiến của CBQL và GV là $\bar{Y} = 3,29$, đạt mức khá nhưng tương đối thấp.

Hầu hết nhà tuyển dụng không tham gia vào việc góp ý cho công tác biên soạn chương trình, giáo trình giảng dạy của Khoa, vì có đến 77,8% ý kiến đánh giá việc này là yếu và 72,5% đánh giá yếu cho nội dung thường xuyên góp ý trong việc hiệu chỉnh chương trình đào tạo của Nhà trường. Nhưng thông qua việc khảo sát ý kiến của nhà tuyển dụng về chất lượng nhân sự được đào tạo từ các ngành, nhà trường cũng đã có những thay đổi trong chương trình, giáo trình để đáp ứng nhu cầu người học, nhà tuyển dụng.

Đối với quản lý tài liệu giáo trình học tập, Khoa áp dụng Quy trình quản lý tổ chuyên môn; Quy trình lập kế hoạch NCKH và thẩm định các đề tài NCKH tại khoa. Ngoài ra, Khoa tuân thủ các quy trình như: Quy trình thực hiện các hoạt động của thư viện; Quy trình phát triển nguồn tin; Quy trình xây dựng đề cương chi tiết; Quy trình xây dựng đề án mở mã ngành đào tạo.

Mặc dù các Khoa đã áp dụng các quy trình QLCL vào công tác chuyên môn nhưng kết quả vẫn chưa đạt ở mức cao. Thư viện của nhà trường cũng chỉ tập trung các giáo trình tài liệu dành cho ngôn ngữ chưa có phân mục riêng cho các ngành du lịch, Quốc tế học, Đông phương học. Ngoài ra, thư viện cũng chưa thực sự áp dụng tin học hóa cơ sở dữ liệu để phục vụ tốt cho sinh viên tra cứu, học tập. Vì thực tế khảo sát chỉ đạt mức điểm rất thấp. Như vậy, việc QLCL thư viện, giáo trình, tài liệu học tập của nhà trường cần được cải tiến.

3.3.6. Quản lý chất lượng cơ sở vật chất

Từ năm học 2012-2013, nhà trường đã đưa hệ thống E-learning, Moodle vào công tác giảng dạy các học phần ngoại ngữ. Có 31,6% CBNV, và có 15,3% sinh viên đã đánh giá rất tốt. Có 50% CBNV và 54,5% SV đánh giá tốt việc xây dựng áp dụng hệ thống E-learning, Moodle vào công tác giảng dạy. Đây cũng là một thành công lớn trong việc cải tiến công tác giảng dạy của nhà trường.

Khoa tuân thủ các quy trình, quy định của nhà trường gồm: Quy định quản lý vận hành phòng máy tính; Quy trình phục vụ của phòng nước; Quy trình quản lý và sử dụng trang thiết bị, vật tư phục vụ giảng dạy và học tập tại phòng nước giáo viên.

Mặc dù, chất lượng các thiết bị phục vụ giảng dạy được CBNV và SV đánh giá là tốt và rất tốt, tuy nhiên cũng có rất nhiều ý kiến chưa hài lòng với chất lượng thiết bị phục vụ giảng dạy. Vì số lượng các thiết bị phục vụ giảng dạy chưa đầy đủ, có rất nhiều phòng học chưa được trang bị máy chiếu, máy vi tính.

Ý kiến của sinh viên về vấn đề cơ sở vật chất cũng chưa hài lòng, khoảng 1,5% đánh giá yếu đối với công tác QLCL cơ sở vật chất. Đặc biệt phòng máy tính, hệ thống E-learning, hệ thống Moodle chưa được xây dựng áp dụng cho toàn thể sinh viên, chỉ áp dụng cho các lớp chất lượng cao. Kết quả khảo sát có 10,5% ý kiến CBNV và 2,4% sinh viên đánh giá cơ sở vật chất, bàn ghế phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, chỗ gửi xe, nhà vệ sinh,... ở mức trung bình và yếu.

3.3.7. Quản lý chất lượng công tác kiểm tra - đánh giá

Công tác kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của sinh viên đã được lãnh đạo nhà trường quan tâm và được thực hiện đồng bộ trong toàn trường. Vì vậy, sinh viên được kiểm tra chất lượng học tập, đánh giá kết quả theo cùng một hệ thống điểm. Khoa áp dụng các Quy trình in và giao nhận bài thi, điểm thi, danh sách thi; Quy trình ra đề thi học phần; Quy trình sửa chữa điểm; Quy trình phúc khảo bài thi. Ngoài ra, Khoa còn tuân thủ các Quy trình của Tổ Khảo thí và ĐBCL, của Phòng Đào tạo...

Việc thực hiện phương pháp kiểm tra - đánh giá đã tuân thủ theo quy chế đào tạo học chế tín chỉ của Bộ Giáo dục và Đào tạo được ban hành theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT.

Hầu hết các ý kiến của CBNV đều đánh giá việc QLCL kiểm tra - đánh giá của Nhà trường là tốt và rất tốt. Có 4/6 nội dung được đánh giá mức tốt. Chỉ có 2/6 nội dung có thang điểm trung bình ở mức khá nhưng điểm tương đối cao 3,96 - 3,97. Trung bình chung ở nội dung này $\bar{Y} = 4,1$ đạt mức tốt.

3.4. Đánh giá về thực trạng quản lý chất lượng đào tạo

QLCL đào tạo không chỉ dừng lại ở việc quản lý con người mà còn quản lý tổng thể tất cả các yếu tố có liên quan tác động đến đào tạo. Việc đưa ra mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng là kim chỉ nam cho thành công của một tổ chức. Với chính sách chất lượng **“Tất cả vì sinh viên thân yêu – Tất cả cho chất lượng đào tạo”** đã làm cho nhà trường không thể hài lòng với những kết quả đã và đang có mà luôn luôn cải tiến để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo.

3.4.1. Điểm mạnh (S)

- Được thành lập trên nền tảng của trường Đại học Ngoại ngữ có đầy đủ các yếu tố để phát triển tiềm lực, có uy tín, có thế mạnh về truyền thống giáo dục ngoại ngữ, văn hóa, có phương pháp giảng dạy hiện đại.

- Có đội ngũ giảng viên được đào tạo từ các nước trên thế giới với kiến thức chuyên môn sâu, nhiệt tình trong công tác.

- Có chương trình đào tạo được cập nhật và được xây dựng theo học chế tín chỉ phù hợp với sự phát triển chung của nền giáo dục thế giới.

3.4.2. Điểm yếu (W)

- Số lượng cán bộ trình độ cao còn ít so với nhu cầu và chương trình đào tạo hiện tại.

- Khả năng tiến hành NCKH còn hạn chế, số lượng công trình đăng trên các tạp chí còn ít và chỉ tập trung vào một vài cán bộ.

- Các giảng viên trẻ còn ít kinh nghiệm trong công tác.
- Hạ tầng cơ sở vật chất, thiết bị giảng dạy hiện tại còn eo hẹp, thường xuyên bị hỏng hóc.

- Chưa tiến hành đồng bộ việc giảng dạy các môn chuyên ngành bằng tiếng Anh để nâng cao chất lượng ngoại ngữ cho sinh viên các ngành.

3.4.3. Cơ hội (O)

- Nhu cầu về nguồn nhân lực ngoại ngữ các ngành, nhân lực có kiến thức đa lĩnh vực, thành thạo tiếng Anh trong giai đoạn hội nhập càng trở nên cấp bách.

- Nhu cầu hiểu biết về văn hóa của các nước trên thế giới ngày càng tăng.

- Nhu cầu phát triển đa lĩnh vực, liên kết quốc tế là xu hướng phát triển của xã hội hiện đại và cũng là xu hướng cạnh tranh trong khu vực.

3.4.4. Thách thức (T)

- Do nhu cầu của xã hội nên cũng tạo ra sự cạnh tranh giữa các trường Đại học có chương trình đào tạo tương đương.

- Sự thiếu hụt các bộ có chất lượng cao, chuyên môn sâu, nhiều kinh nghiệm cũng là một yếu tố làm giảm đi sự phát triển của nhà trường.

- Sản phẩm đào tạo chưa định hướng được môi trường và cơ hội sử dụng trong xã hội.

4. Kết luận

Đào tạo nhân lực gắn với nhu cầu là xu hướng tất yếu trong cơ chế thị trường, trong thời kỳ hội nhập. Việc xác định nhu cầu nhân lực của xã hội để xây dựng mục tiêu đào tạo phù hợp là một bước thành công trong công tác giáo dục. Đòi hỏi của nhà tuyển dụng cũng khá khắc khe về mọi mặt nhưng do sản phẩm đào tạo các ngành như Quốc tế học, tiếng Hàn, tiếng Thái, tiếng Anh Thương mại... còn rất non trẻ nên đôi khi chưa đáp ứng được hầu hết yêu cầu của từng vị trí công việc. Ngoài việc đáp ứng các yêu cầu về chuyên môn, đòi hỏi của nhà tuyển dụng đối với nguồn nhân lực này là phải giỏi nghiệp vụ, giỏi các kỹ năng mềm và đặc biệt là giỏi ngoại ngữ.

Việc áp dụng mô hình QLCL ISO 9001 vào QLCL đào tạo trong nhà trường mang lại cho sinh viên, CBGV, Khoa, Nhà trường, xã hội rất nhiều lợi ích và qua đó thực hiện được các nội dung:

- Hoàn thiện và nâng cao hiệu quả quản lý, thực hiện mục tiêu và chính sách chất lượng đào tạo.

- Hoàn thiện quản lý chương trình đào tạo.

- Hoàn thiện và nâng cao chất lượng đội ngũ.

- Hoàn thiện QLCL cơ sở vật chất, thư viện, giáo trình, tài liệu học tập.

- Hoàn thiện và nâng cao hiệu quả áp dụng HT QLCL ISO 9001 trong việc quản lý đào tạo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Khánh Đức (2004), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO và TQM*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
- [2] Lương Chí Hùng (2013), Ứng dụng tám nguyên tắc của hệ thống quản lý chất lượng trong quản lý điều hành doanh nghiệp, Tạp chí Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng - Số 7 + 8 tháng 4/2013)
- [3] TCVN ISO 9001: 2008, Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- [4] TCVN ISO 8402: 1999, Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng. Thuật ngữ và định nghĩa.
- [5] Viện nghiên cứu phát triển giáo dục (1998), *Những vấn đề về chiến lược phát triển giáo dục thời kỳ công nghiệp hóa – hiện đại hóa*, Nxb Giáo dục, Hà Nội
- [6] VUN (2010), “Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý giáo dục đại học Việt Nam - Kỳ yếu Hội thảo khoa học”, TP Vũng Tàu, 10/2010
- [7] Phan Thị Yến (2014), *Biện pháp quản lý chất lượng đào tạo ngành Quốc tế học tại trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐN*, Luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Quản lý Giáo dục, Đại học Đà Nẵng.
- [8] F.W.Taylor (1947), *Scientific Management: Comprising shop management, the principles of scientific management and testimony before the special house committee*, Publisher: Harper.
- [9] <http://iso.hufi.vn/>
- [10] <http://nangsuatchatluong.quatest3.com.vn/>