# QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

## QUALITY CONTROL AT UNVERSITY OF FOREIGN LANGUAGE STUDIES, THE UNIVERSITY OF DA NANG: STATUS QUO AND SOLUTIONS

**Đặng Vinh, Phan Thị Yến**

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

**Tóm tắt -** Quản lý chất lượng không chỉ được áp dụng trong các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh mà còn là công cụ hữu hiệu trong các đơn vị sự nghiệp. Đặc biệt hiện nay, 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 là hệ quả tất yếu 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. Như vậy, việc tiếp cận quản lý chất lượng (QLCL) trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế của Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Đà Nẵng (ĐHNN-ĐHĐN) là một yêu cầu cấp thiết nhằm hướng tới mục tiêu đáp ứng nguồn nhân lực có chất lượng cao cho xã hội.

**Từ khóa -** quản lý chất lượng; nguồn nhân lực; chiến lược; chuẩn đầu ra; chất lượng.

**Abstract -** Quality control is not only applied in manufacturing and trading businesses but also a powerful tool in administrative units. In the competitions of consumers' goods and technologies which inevitably lead to that of human resources, educational reforms are needed to meet the social needs of human resources. Rivalry in education in terms of human resources refers to the races in educational quality and effectiveness at tertiary level. Therefore, in the international economic integration, the application of quality control model into the improvement of quality management ability of the University of Foreign Language Studies is an urgent matter in achieving the goal of providing high quality human resource for the society.

**Key words -** quality control; human resources; strategy; learning outcomes; quality.

### 1. Đặt vấn đề

Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011 - 2020 đã khẳng định phấn đấu đến năm 2020 nước ta cơ bản trở thành nước công nghiệp theo hướng hiện đại; chính trị - xã hội ổn định, dân chủ, kỷ cương, đồng thuận; đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân được nâng lên rõ rệt; độc lập, chủ quyền, thống nhất và toàn vẹn lãnh thổ được giữ vững; vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế tiếp tục được nâng cao; tạo tiền đề vững chắc để phát triển cao hơn trong giai đoạn sau. Chiến lược cũng đã xác định rõ một trong ba đột phá là phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, tập trung vào việc đổi mới căn bản, toàn diện nền giáo dục quốc dân, gắn kết chặt chẽ phát triển nguồn nhân lực với phát triển và ứng dụng khoa học, công nghệ. Sự phát triển của đất nước trong giai đoạn mới sẽ tạo ra nhiều cơ hội và thuận lợi to lớn, đồng thời cũng phát sinh nhiều thách thức đối với sự nghiệp phát triển giáo dục [1].

Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội phụ thuộc vào nhiều yếu tố, nhiều điều kiện, nhưng quan trọng nhất, quyết định sự thành công vẫn là nguồn nhân lực. Muốn có được nguồn nhân lực có chất lượng cao, cần phải có những hoạt động tích cực để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, mà trước hết phải bắt đầu từ công tác giáo dục và đào tạo. Thách thức trong giáo dục là tạo ra sản phẩm có chất lượng cao phù hợp với yêu cầu của xã hội. Để thực hiện được điều này, các cơ sở giáo dục phải cải tiến hệ thống quản lý để đáp ứng các mục tiêu phát triển nguồn nhân lực, phát triển chất lượng đào tạo.

Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN đã và đang xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong tiến đến kiểm định chất lượng trường. Vì vậy việc áp dụng và vận hành một hệ thống QLCL trong các hoạt động của nhà trường là rất cần thiết. QLCL với phương châm cải tiến liên tục, hướng vào khách hàng sẽ tạo ra chất lượng giáo dục đáp ứng theo yêu cầu của xã hội. Hiện nay, vấn đề chất lượng dạy học đang được xã hội rất quan tâm, vì vậy việc tiếp cận và vận dụng một mô hình QLCL là hướng lựa chọn phù hợp cho quản lý dạy học ở các trường đại học nói chung và trường ĐHNN nói riêng.

Chính vì thế không chỉ dựa vào các quy chế đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định của nhà trường, mà các trường đại học cần xây dựng một hệ thống quản lý theo một mô hình tối ưu để cạnh tranh trong giai đoạn hiện nay. Đồng thời tiến đến hoàn thành công tác kiểm định chất lượng trường đại học theo lộ trình phát triển của giáo dục hiện nay.

### 2. Quan điểm quản lý chất lượng ở trường đại học

#### *2.1. Khái niệm chất lượng*

Theo tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hoá, trong tiêu chuẩn ISO 9000: 2000, đã đưa ra định nghĩa sau:

"*Chất lượng là mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có*" [3].

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

Yêu cầu được công bố là được nêu ra dưới dạng tài liệu hay bằng lời. Yêu cầu quy định trong một hợp đồng là một dạng yêu cầu đã được công bố.

Chất lượng là một vấn đề rất trừu tượng, không ai nhìn thấy được và cảm nhận được nó một cách trực tiếp bằng các giác quan của mình, không thể đo lường bằng những công cụ đo thông thường. Vì vậy, nhiều học giả đã cố gắng lý giải chất lượng thông qua các điều kiện đảm bảo chất lượng đầu vào, quá trình và đầu ra.

Chất lượng là: "Tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ

bản của sự vật (sự việc)… làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác [4].

Chất lượng là: "Cái làm nên phẩm chất, giá trị của sự vật" hoặc là "cái tạo nên bản chất sự vật, làm cho sự vật này khác sự vật kia"[6].

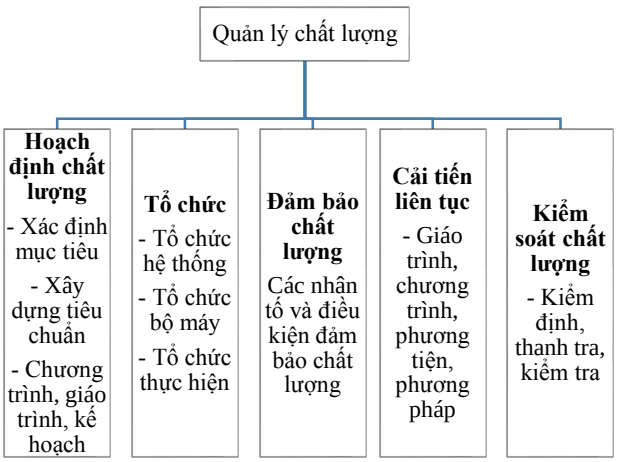
Chất lượng là: "Mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản" [7].

Tóm lại, cần dựa vào chuẩn để đánh giá mức độ chất lượng của các thành tố trong hệ thống nói riêng và tổng thể của hệ thống nói chung. Chất lượng giáo dục được đánh giá là mức độ trùng khớp với mục tiêu định sẵn chỉ phù hợp trong điều kiện mục tiêu thiết kế chuẩn xác, đáp ứng được nhu cầu xã hội.

### *2.2. Quản lý chất lượng*

Chất lượng đào tạo được đánh giá qua mức độ đạt được mục tiêu đào tạo đã đề ra đối với một chương trình đào tạo. Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình đào tạo theo các ngành nghề cụ thể [2].

- Quản lý chất lượng là một quá trình được xây dựng thực hiện theo các nội dung sau [8]:




***Hình 1.*** *Quá trình xây dựng quy trình QLCL*

Tóm lại, quản lý chất lượng đào tạo là hệ thống các hoạt động phối hợp để định hướng, tổ chức, đảm bảo, cải tiến và kiểm soát cơ sở đào tạo về chất lượng; là sự tác động có mục tiêu, có hệ thống, có hiệu lực và hiệu quả của chỉnh thể quản lý đến quá trình dạy và học.

### *2.3. Cấp độ quản lý chất lượng*

Việc quản lý chất lượng là quản lý theo chuẩn gồm 3 hoạt động chính đó là: Xác lập chuẩn, đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn, và nâng thực trạng lên ngang bằng với chuẩn, được tiến hành đồng thời, liên tục cho đến hết vòng đời của sản phẩm. Nhà quản lý sử dụng các hoạt động đó như thế nào, vào lúc nào là phụ thuộc vào trình độ phát triển quản lý chất lượng của tổ chức. Quản lý chất lượng gồm có các cấp độ sau:

Nếu chỉ vận dụng khi đã có thành phẩm và nhằm loại bỏ phế phẩm thì đó là Kiểm soát chất lượng.

Vận dụng trong suốt quá trình sản xuất và phòng ngừa phế phẩm thì đó là Đảm bảo chất lượng.

Trường hợp luôn cải tiến, luôn nâng cao chuẩn cho phù hợp yêu cầu khách hàng thì đó là quản lý chất lượng tổng thể.

Kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể là ba cấp độ của quản lý chất lượng và có mối liên hệ chặt chẽ với nhau.

## 3. Quản lý chất lượng ở Trường ĐHNN - ĐHĐN

### *3.1. Sự cần thiết áp dụng mô hình QLCL vào hệ thống quản lý trường đại học*

Hiện nay, đã có nhiều mô hình QLCL được thiết lập cho GDĐH và được các trường đại học áp dụng. Tuy nhiên việc chọn lựa một mô hình tối ưu cho quản lý các hoạt động của nhà trường chưa được chú trọng. Việc áp dụng một hệ thống QLCL sẽ giúp cho nhà trường quản lý các hoạt động một cách xuyên suốt. Bởi vì bản chất của QLCL là thể hiện khả năng hợp nhất, huy động nỗ lực, đóng góp của tất cả các thành viên trong tổ chức nhằm tập trung vào chất lượng, thể hiện văn hóa chất lượng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục [7].

Trường ĐHNN đã xây dựng hệ thống QLCL theo ISO 9001:2000 và vận hành các công việc theo quy trình. Tuy nhiên, việc vận hành chưa triệt để nên dẫn đến vẫn còn nhiều bất cập. Bởi lẽ hệ thống ISO chưa chú trọng đến các vấn đề đo lường, đánh giá, phân tích, cải tiến chất lượng để thỏa mãn khách hàng. Vẫn còn 20-25% sinh viên chưa thực sự hài lòng (đánh giá mức độ trung bình) về đội ngũ giảng viên trong việc tổ chức lên lớp. Việc thông báo kết quả học tập chỉ có 32% sinh viên hài lòng. Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên các đơn vị chức năng có đến 15% sinh viên không đồng ý.

Từ những bất cập của công tác quản lý hiện tại và những điểm tối ưu trong mô hình QLCL giúp cho tổ chức nâng cao chất lượng quản lý trong toàn bộ các hoạt động. Bởi vì với mô hình quản lý truyền thống, cơ cấu quản lý tập trung vào phân chia thứ bậc và quyền lực tập trung vào nhà quản lý. Điều này không phát huy được năng lực của các thành viên trong tổ chức. Trong khi đó, QLCL sử dụng phân quyền để quản lý các hoạt động, vì vậy mỗi thành viên phát huy hết năng lực trong công việc.

Hệ thống QLCL hiện đại đều phát huy quyền tự chủ của mỗi cá nhân trong tổ chức, hệ thống thông tin được chia sẻ công khai cho toàn thể và phát huy quyền dân chủ trong việc ra quyết định. Điều này được thể hiện rõ nhất trong các nguyên tắc quản lý chất lượng [2].

### *3.2. Vận dụng hệ thống quản lý chất lượng tại Trường ĐHNN - ĐHĐN*

#### *3.2.1. Quản lý các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng*

Năng lực quản lý và lãnh đạo có tính quyết định sự phát triển của nhà trường và cũng là yếu tố then chốt trong việc áp dụng hệ thống quản lý. Chính vì thế việc cam kết của lãnh đạo sẽ mang lại thành công cho tổ chức trong việc thay đổi hệ thống quản lý.

Bên cạnh đó, nguồn lực là phương tiện để phát triển và duy trì hệ thống. Đối với trường ĐHNN, nguồn lực (nhân lực, vật lực) đảm bảo đáp ứng đủ các yêu cầu của một mô hình quản lý.

Đội ngũ giảng viên ngày càng được trẻ hóa, hiện có 48,95% giảng viên có tuổi dưới 40, trong đó 67,5% có trình độ thạc sĩ, tiến sĩ.

Quản lý các yếu tố tạo nên chất lượng như chương trình, mục tiêu, kế hoạch, phương pháp, kiểm tra đánh giá, thông tin.

Quản lý các yếu tố bên ngoài như chính sách nhà nước, cơ chế quản lý… Các hoạt động của nhà trường phải vận hành và đáp ứng theo nhu cầu của khách hàng trong cơ chế thị trường. Việc thực hiện chiến lược giáo dục đại học, nhà trường đã thực hiện đổi mới đảm bảo không chỉ đáp ứng nhu cầu trong nước mà hướng đến khu vực và thế giới.

*3.2.2. Quy mô đào tạo của Trường ĐHNN - ĐHĐN*

Nhà trường đang đảm nhiệm đào tạo 13 ngành với 20 chuyên ngành bậc đại học, 2 chuyên ngành bậc thạc sĩ và 1 chuyên ngành bậc tiến sĩ.

Số lượng sinh viên nhập học qua các năm được thể hiện ở Bảng 1.

***Bảng 1.*** *Số lượng người học nhập học trong 5 năm gần đây*

| Năm | ĐH chính quy | ĐH liên thông | Cao học | Nghiên cứu sinh | Học viên nước ngoài |
|---|---|---|---|---|---|
| 2010 | 1.222 | 110 | 75 | 0 | 36 |
| 2011 | 1.505 | 100 | 100 | 0 | 22 |
| 2012 | 1.672 | 87 | 125 | 0 | 60 |
| 2013 | 1.499 | 0 | 85 | 5 | 52 |
| 2014 | 1.688 | 0 | 55 | 5 | 15 |

*Nguồn: Ban Đào tạo - ĐHĐN*

*3.2.3. Khảo sát ý kiến người học*

Khi người học được tham gia ý kiến để cải tiến chất lượng là lúc hệ thống QLCL được vận hành. Kết quả khảo sát 676 sinh viên trước khi tốt nghiệp năm 2015:

**a. Về chương trình đào tạo (CTĐT)**

Để đánh giá mức độ đáp ứng của công tác QLCL đào tạo, việc khảo sát ý kiến người học là một trong những cơ sở cải tiến CTĐT để ngày càng hoàn thiện đáp ứng nhu cầu người học và xã hội.

***Bảng 2.*** *Ý kiến của người học về chương trình đào tạo*

| Ý kiến đánh giá (%) | CTĐT có mục tiêu rõ ràng | CTĐT có mục tiêu phù hợp với yêu cầu xã hội | Cấu trúc chương trình đào tạo mềm dẻo, tạo nhiều thuận lợi cho sinh viên | Khối lượng CTĐT vừa phải so với thời lượng quy định | Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý | Nội dung CTĐT phù hợp với mục tiêu đào tạo | CTĐT có tính thực tiễn cao | Chuẩn đầu ra của ngành học nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hoàn toàn không đồng ý | 4,9 | 5,2 | 5,6 | 6,1 | 7,7 | 5,2 | 4,9 | 5,9 |
| Không đồng ý | 5,3 | 4,1 | 12,3 | 4,2 | 25,4 | 6,6 | 15,2 | 10,3 |
| Bình thường | 35,7 | 30,4 | 43,3 | 31,2 | 36,3 | 36,3 | 43,8 | 32,2 |
| Đồng ý | 42,4 | 46,7 | 32,2 | 48,7 | 24,7 | 41,7 | 29,4 | 41,2 |
| Hoàn toàn đồng ý | 11,7 | 13,6 | 6,6 | 9,8 | 5,9 | 10,2 | 6,7 | 10,4 |
| **Tổng cộng** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Nguồn: Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng giáo dục*

Người học được khảo sát các yếu tố tác động đến chất lượng đào tạo sau khi đã hoàn thành khóa học tại trường, mỗi tiêu chí được đánh giá bằng 5 mức độ: Hoàn toàn đồng ý; đồng ý; bình thường; không đồng ý; hoàn toàn không đồng ý.

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy người học đồng ý với các tiêu chí từ 29,4-46,7% và hoàn toàn đồng ý từ 5,9-13,6%. Có nhiều ý kiến không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý với các tiêu chí khảo sát. Điều này cho thấy chất lượng quản lý đào tạo của Trường cũng cần phải quan tâm để sớm cải tiến các yếu tố ảnh hưởng đến QLCL đào tạo, chi tiết ở Bảng 2.

**b. Về tổ chức đào tạo**

Đối với công tác tổ chức đào tạo, có nhiều ý kiến chưa hài lòng về các nội dung như thư viện chưa có đủ tài liệu học tập, chưa thông báo kết quả học tập kịp thời… Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng đối với các nội dung về tổ chức đào tạo cũng khá cao. Kết quả được thể hiện ở Bảng 3.

***Bảng 3.*** *Ý kiến của người học về tổ chức đào tạo*

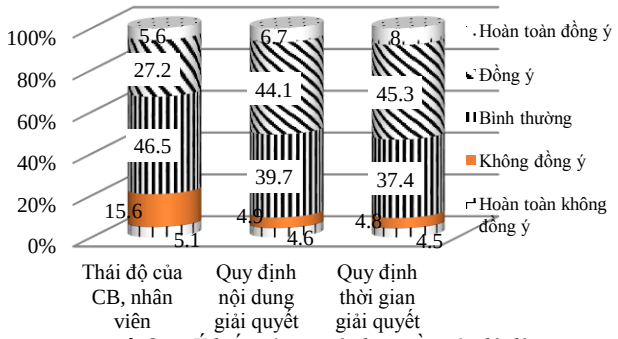
| Ý kiến đánh giá (%) | Người học có đủ tài liệu chính thức cho từng môn học | Công tác tổ chức đào tạo của Khoa tạo thuận lợi cho người học | Công tác tổ chức đào tạo của nhà trường tạo thuận lợi cho người học | Thư viện có đủ tư liệu tham khảo cho hầu hết các môn học | Nhà trường có đủ trang thiết bị phục vụ dạy học | Điều kiện sử dụng các trang thiết bị phục vụ học tập dễ dàng | Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện công bằng | Kết quả học tập được thông báo đến người học kịp thời |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hoàn toàn không đồng ý | 5,2 | 4,7 | 4,8 | 8,0 | 5,8 | 6,5 | 6,0 | 11,1 |
| Không đồng ý | 2,7 | 6,4 | 7,3 | 14,7 | 16,1 | 17,7 | 6,3 | 22,6 |
| Bình thường | 17,2 | 34,3 | 36,1 | 40,8 | 37,9 | 37,8 | 33,9 | 33,4 |
| Đồng ý | 53,5 | 44,2 | 42,4 | 30,1 | 33,0 | 31,9 | 42,4 | 26,1 |
| Hoàn toàn đồng ý | 21,4 | 10,4 | 9,4 | 6,4 | 7,1 | 6,1 | 11,5 | 6,8 |
| Tổng cộng | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Nguồn: Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng giáo dục*

**c. Về quản lý đào tạo**

Mặc dù, Trường ĐHNN đã tiến hành xây dựng hệ thống QLCL ISO 9001 từ năm 2013, nhưng việc áp dụng chưa triệt để. Chính vì vậy, kết quả khảo sát 676 sinh viên tốt nghiệp năm 2015 (Hình 2) đã có 15,6% ý kiến không đồng ý và 5,1% ý kiến hoàn toàn không đồng ý về thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng. Có 4,9% hoàn toàn không đồng ý và 4,6% không đồng ý về việc nhà trường có các quy định nội dung giải quyết công việc, về thời gian giải quyết công việc có 9,3% không đồng ý. Trong khi đó có các nội dung khảo sát có từ 37,4 - 46,5% đánh giá công tác quản lý đào tạo của trường ở mức bình thường.

Công tác quản lý đào tạo được triển khai thực hiện chặt chẽ từ mục tiêu, nội dung, chương trình, kế hoạch đào tạo. 100% chương trình đào tạo được xây dựng theo quy định, có chuẩn đầu ra và chuẩn đầu ra năng lực ngoại ngữ.

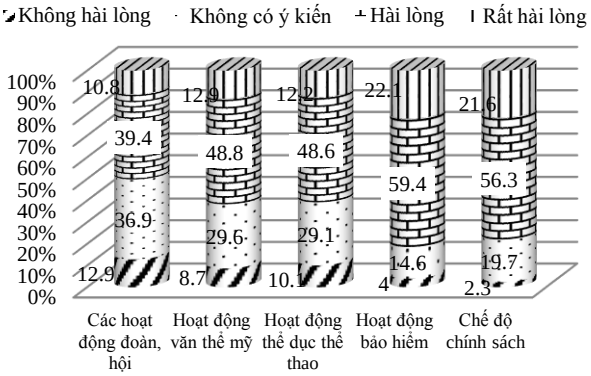



***Hình 2.*** *Ý kiến của người học về quản lý đào tạo*

**d. Về các hoạt động khác của Trường**

Nhà trường tổ chức nhiều hoạt động hỗ trợ sinh viên, có tổ chức Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên; quan tâm chăm sóc sức khỏe cho sinh viên, đảm bảo 100% sinh viên được tham gia bảo hiểm y tế và được hưởng các chế độ chính sách của người học.

Đối với hoạt động giảng dạy, người học chưa hài lòng về việc đảm bảo giờ lên lớp của người dạy vì chỉ có 64,1% ý kiến đánh giá người dạy đảm bảo đúng giờ lên lớp. Chính vì vậy, hoạt động giảng dạy cũng chưa đạt được kết quả tốt.




***Hình 3.*** *Ý kiến của người học về các hoạt động của Trường*

Tỷ lệ người học không hài lòng về các hoạt động khác của Trường tương đối thấp, chỉ từ 2,3-12,9%, trong đó các hoạt động đoàn, hội có tỷ lệ không hài lòng là 12,9%.

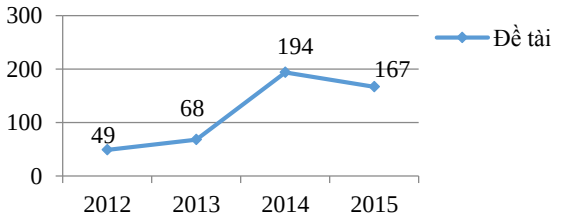
**e. Về quản lý công tác nghiên cứu khoa học**

Số lượng đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ của cán bộ, giảng viên được nghiệm thu trong 5 năm gần đây:

***Bảng 4.*** *Số lượng đề tài NCKH của cán bộ giảng viên*

| TT | Phân loại đề tài | Số lượng | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 1 | Cấp Nhà nước | - | - | - | - | - |
| 2 | Cấp Bộ* | 3 | 7 | 9 | 1 | 1 |
| 3 | Cấp ĐHĐN | | 7 | 9 | 17 | 3 |
| 4 | Cấp trường | 7 | 2 | 8 | 11 | 11 |
| | Tổng | 10 | 9 | 16 | 28 | 15 |

NCKH trong sinh viên cũng được nhà trường quan tâm, số lượng đề tài tăng nhanh trong các năm qua, chất lượng cũng được nâng cao.




***Hình 4.*** *Số lượng đề tài NCKH sinh viên*

Sinh viên khá hài lòng về việc nhà trường tạo điều kiện trong công tác NCKH, có 87,5% đánh giá tốt và rất tốt công tác này.

### *3.3. Giải pháp vận dụng hệ thống QLCL tại trường ĐHNN - ĐHĐN*

QLCL được áp dụng để cải tiến một cách nhất thể các hoạt động trong mọi cấp của tổ chức. Việc áp dụng hệ thống QLCL đối với Trường ĐHNN - ĐHĐN sẽ góp phần mang lại hiệu quả quản lý tối ưu trong giai đoạn cạnh tranh và tiến đến kiểm định chất lượng trường đại học.

Để vận dụng được hệ thống QLCL trong tổ chức, cần chú trọng các giải pháp sau:

*3.3.1. Tăng cường nhận thức về QLCL cho cán bộ, viên chức và sinh viên trong toàn trường*

Đặc trưng của QLCL là coi trọng tính nhân văn, coi trọng con người. Điều đó thể hiện bằng việc tạo điều kiện cho con người trong tổ chức được đào tạo và huấn luyện thường xuyên để nâng cao năng lực công tác và quản lý. Học giả Ishikawa về quản lý chất lượng người Nhật cho rằng: "*Quản lý chất lượng bắt đầu bằng đào tạo và kết thúc cũng bằng đào tạo*". Chính vì vậy việc tăng cường nhận thức cho cán bộ viên chức, sinh viên trong toàn trường sẽ đem lại thế mạnh trong việc xây dựng hệ thống QLCL cho Nhà trường.

Ngoài ra, nâng cao nhận thức về QLCL trong Nhà trường sẽ tạo ra "*văn hóa chất lượng*", một tổ chức lành mạnh nhằm nâng cao thỏa mãn khách hàng.

*3.3.2. Đảm bảo mọi thành viên trong trường cam kết thực hiện các giải pháp chất lượng*

Một hệ thống QLCL được vận hành trôi chảy phụ thuộc vào tính nhất quán của mỗi thành viên trong tổ chức. Vì vậy, cần xây dựng sự đồng thuận giữa lãnh đạo và cán bộ viên

chức về vấn đề chất lượng, tiên quyết là đội ngũ phải có nhận thức thấu suốt về ý nghĩa và sự cần thiết phải nâng cao chất lượng đào tạo; tổ chức học tập về QLCL, tiến hành cam kết giữa Ban Giám hiệu và tập thể cán bộ, giảng viên về việc ứng dụng QLCL trong nhà trường. Đây là giải pháp có tính quyết định cho tính khả thi của các giải pháp khác.

*3.3.3. Xây dựng nhóm chất lượng và phân định trách nhiệm cụ thể cho từng nhóm*

Cần xây dựng các nhóm chất lượng cụ thể theo từng lĩnh vực hoạt động và thực hiện theo nguyên tắc mọi người cùng tham gia. Để nhóm hoạt động có hiệu quả cần có sự hỗ trợ của những chuyên gia về chất lượng, cần có những lợi ích cụ thể của nhóm. Đặc biệt, xây dựng các kế hoạch hành động cụ thể đối với mỗi nhóm chất lượng cho từng công việc cụ thể.

Mỗi thành viên được phân định trách nhiệm, quyền hạn sẽ nâng cao ý thức, phát huy sáng kiến và tính tự chủ để hoàn thành công việc.

*3.3.4. Thiết lập các mục tiêu chất lượng*

Thiết lập các mục tiêu chất lượng ngay từ đầu để tiến hành các hoạt động QLCL có hiệu quả. Căn cứ mục tiêu chiến lược, xây dựng các mục tiêu cụ thể cho từng đơn vị, từng nhóm chất lượng để dễ dàng đánh giá mức độ đáp ứng mục tiêu và cải tiến kịp thời.

*3.3.5. Xây dựng và áp dụng QLCL trong các hoạt động của nhà trường*

Trên cơ sở của việc kiểm định chất lượng, xây dựng kế hoạch áp dụng QLCL vào các hoạt động của nhà trường. Qua thực tế các kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn nhiều ý kiến chưa hài lòng với các hoạt động của nhà trường. Vì vậy từng bước xây dựng mô hình QLCL dựa vào 12 đặc trưng cơ bản để hướng đến mục tiêu giữ ổn định khách hàng, giảm chi phí và thời gian giải quyết các vấn đề, khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, viên chức, có chính sách và hệ thống các phương pháp về sự cải tiến liên tục đảm bảo mọi thành viên hiểu và tuân thủ.

Vận hành hệ thống QLCL có hiệu quả ở mọi công đoạn cần thực hiện trên cơ sở vòng tròn quản lý PDCA: lập kế hoạch (Plan), triển khai thực hiện (Do), kiểm tra quá trình thực hiện (Check), thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới (Action). Khi áp dụng mô hình QLCL vào các hoạt động của Trường, mỗi thành viên sẽ trở thành nhà quản lý phần việc của mình. Vì vậy, không những nâng cao chất lượng sản phẩm mà còn cải thiện hiệu quả hoạt động, tiết kiệm chi phí cho toàn bộ hệ thống nhờ vào nguyên tắc làm đúng ngay từ đầu. Giải pháp này có tính lâu dài phù hợp với tình hình phát triển và cạnh tranh của nhà trường trong giai đoạn hội nhập.

## 4. Kết luận

Trong giai đoạn hiện nay, các cơ sở giáo dục nước ta đang chuẩn bị cho công tác kiểm định chất lượng. Chính vì vậy, việc áp dụng một hệ thống QLCL vào công tác quản lý của nhà trường là vấn đề được quan tâm. Và mô hình QLCL được lựa chọn áp dụng trong quản lý các hoạt động trường đại học giúp cải tiến chất lượng dịch vụ - đào tạo của trường. Ngoài ra, vận dụng QLCL giúp nhà trường có công cụ để xây dựng hệ thống minh chứng phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng trường đại học.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Chiến lược phát triển kinh tế xã hội 2011-2020*.

[2] Trần Khánh Đức (2004), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO và TQM*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.

[3] TCVN ISO 8402: 1999, *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng. Thuật ngữ và định nghĩa*.

[4] Trương Văn Hùng (2010), *Từ điển Tiếng Việt phổ thông*, Nxb Thanh Niên.

[5] Nguyễn Như Ý (Chủ biên 2003), *Từ điển tiếng Việt thông dụng*, Nxb Giáo dục, Hà Nội

[6] Phan Thị Yến (2014), *Biện pháp quản lý chất lượng đào tạo ngành Quốc tế học tại trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN*, Luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Quản lý Giáo dục, Đại học Đà Nẵng.

[7] F.W.Taylor (1947), *Scientific Management: Comprising shop management, the principles of scientific management and testimony before the special house committee*, Publisher: Harper

[8] Juran, J. M., & Gryna, F. M. *Juran's Quality Control Handbook* (4 ed.). New York: McGraw-Hill, 1988

[9] http://iso.hufi.vn/

[10] http://nangsuatchatluong.quatest3.com.vn/

*(BBT nhận bài: 01/09/2015, phản biện xong: 06/11/2015)*