

XÂY DỰNG VÀ DUY TRÌ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY

ĐỖ KHOA THÚY KHA

*Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh
dokhoathuykha@iuh.edu.vn*

Tóm tắt. Bảo đảm chất lượng (BĐCL) trong giáo dục đại học đang là một vấn đề thu hút được nhiều quan tâm. Về phía Nhà nước, các văn bản quản lý và hướng dẫn đã và đang được rà soát, cập nhật và ban hành để làm cơ sở pháp lý cho công tác bảo đảm chất lượng. Ở trường đại học, hoạt động bảo đảm chất lượng diễn ra sôi nổi thông qua việc phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và kiểm định chất lượng. Các nhà tuyển dụng và thí sinh có thể sử dụng các thông tin về kiểm định chất lượng để cân nhắc việc lựa chọn nơi học tập cũng như tuyển dụng nhân sự. Với sự quan tâm và thúc đẩy của toàn xã hội, văn hóa chất lượng đang được hình thành ở các trường đại học. Bài báo này bàn về khái niệm và vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của trường đại học cũng như các biện pháp xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng tại Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh hiện nay.

Từ khóa. Văn hóa chất lượng, bảo đảm chất lượng, văn hóa, chất lượng, cam kết

DEVELOPING QUALITY CULTURE AT INDUSTRIAL UNIVERSITY OF HO CHI MINH CITY IN THE CURRENT CONTEXT

Abstract. Quality assurance in higher education has become an issue of at concern. Many management and guideline documents have been reviewed, updated and issued by the Government to serve as the legal basis and orientation for quality assurance activities. On the university side, quality assurance is actively taken place through the construction and development of internal quality assurance system and quality accreditation. Employers and candidates can use the results of quality accreditation to consider choosing a education institution to study as well as recruiting human resources for their company. With the attention and promotion of the whole society, quality culture has been formed in universities. This paper discusses the concept and role of quality culture for the development of universities as well as measures to build and maintain a quality culture at the Industrial University of Ho Chi Minh City in current context.

Keywords. Quality culture, quality assurance, quality, culture, commitment.

1 PHẦN MỞ ĐẦU

Kể từ năm 2018, BĐCL và kiểm định chất lượng đã được chính thức đưa vào luật số 34/2018/Q14 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật giáo dục đại học và trở thành điều kiện để mở ngành và tuyển sinh các chương trình đào tạo (CTĐT). Điểm 3, điều 33 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học quy định: Các cơ sở giáo dục đủ điều kiện được quyền tự chủ mở ngành đào tạo trình độ thạc sĩ khi đạt chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học tương ứng và được tự chủ mở ngành đào tạo trình độ tiến sĩ khi đạt chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ tương ứng. Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành các thông tư hướng dẫn chi tiết về các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cấp chương trình đào tạo và cấp cơ sở giáo dục (CSGD). Ngoài các Thông tư 04/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học và Thông tư 12/2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng CSGD đại học, năm 2020, Bộ Giáo dục và Đào tạo tiếp tục ban hành thông tư 02/2020 Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT giáo viên trình độ cao đẳng sư phạm và trung cấp sư phạm. Để thực hiện các thông tư này, Bộ Giáo dục và Đào tạo còn có các công văn hướng dẫn chi tiết giúp cho các CSGD và các cơ quan kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) dễ dàng định hướng hoạt động mình hơn. Các trường đại học đã chủ động đăng kí kiểm định CSGD và CTĐT với các Trung tâm kiểm định trong nước và cả các tổ chức kiểm định/đánh giá chất lượng có uy tín trong khu vực và trên thế giới. Theo thống kê của Cục Quản lý chất lượng – Bộ Giáo dục và Đào tạo, kết quả KĐCLGD được thể hiện trong bảng 1 cho thấy số lượng các CSGD và CTĐT được kiểm định và công nhận ngày càng tăng.

Bảng 1. Số lượng các CTĐT và CSGD được công nhận đạt chuẩn chất lượng tính đến 31/3/2021
(nguồn: Cục Quản lý chất lượng – Bộ Giáo dục và Đào tạo)

Năm công nhận	CTĐT được công nhận		Tổng cộng	CSGD được công nhận		Tổng cộng
	Trong nước	Quốc tế		Trong nước	Quốc tế	
2017	7	112	119	58	6	64
2018	10	241	251	118	8	126
2019	62	195	257	128	8	136
2020	147	212	359	149	8	157
2021	177	212	389	153	8	161

Có thể nói kiểm định chất lượng cấp CTĐT và cấp CSGD đối với giáo dục đại học hiện nay không chỉ là một hoạt động nhằm khẳng định và công bố với các bên liên quan về chất lượng giáo dục mà đã trở thành một hoạt động nhằm cải tiến liên tục ở các trường đại học trong cả nước. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là chất lượng đào tạo và cải tiến chất lượng là một phần tích hợp của cơ sở giáo dục. Các nghiên cứu của Stensaker, Newton và Vidal chỉ ra rằng trong khi các hệ thống, thủ tục và quy tắc về bảo đảm chất lượng đang được xây dựng, tạo ra nhiều dữ liệu, báo cáo và thu hút được sự quan tâm mạnh mẽ của các bên liên quan, một số cán bộ, giảng viên trong các trường đại học chưa thực sự tích cực tham gia vào các quá trình trên.

Việc đánh giá ngoài và công nhận đạt chuẩn về bảo đảm chất lượng suy cho cùng cũng chỉ chứng tỏ rằng CTĐT hoặc CSGD đã đáp ứng một khung bảo đảm chất lượng ở một mức độ nào đó tại thời điểm đánh giá. Nếu muốn bảo đảm sự cải tiến chất lượng được diễn ra một cách liên tục, tự động hóa và thu hút sự tham gia của tất cả các cá nhân, đơn vị có liên quan bên trong nhà trường cần phải xây dựng văn hóa chất lượng trong trường đại học. Nghĩa là làm cho mọi đối tượng trong nhà trường đều tham gia vào quá trình xây dựng, kiểm soát và nâng cao chất lượng của mọi hoạt động.

Bài báo này trình bày về khái niệm văn hóa chất lượng, vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của trường đại học trong bối cảnh hiện nay và các biện pháp hình thành và duy trì văn hóa chất lượng trong Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh.

2 NỘI DUNG

2.1 Văn hóa chất lượng và vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của cơ sở giáo dục đại học trong bối cảnh hiện nay

2.1.1. Văn hóa chất lượng

Khi công tác bảo đảm chất lượng của trường đại học được các bên liên quan chú ý quan tâm, các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục đại học đã ra đời và các tiêu chí đánh giá chất lượng cho các CTĐT, các ngành học được xây dựng. Tùy theo đặc điểm của bậc học, ngành học, loại hình đào tạo và tổ chức kiểm định mà các tiêu chí đánh giá chất lượng có nhiều điểm khác nhau. Điều này dẫn đến các cuộc tranh luận sâu sắc giữa các nhà nghiên cứu về bảo đảm chất lượng và hình thành khái niệm “văn hóa chất lượng”. Trong khi các nhà nghiên cứu còn có nhiều tranh luận về các tiêu chí chất lượng cho các ngành học hoặc các loại hình cơ sở giáo dục thì văn hóa chất lượng lại trở thành một khái niệm mà tất cả các nhà nghiên cứu đều có thể công nhận, bất kể đối với CTĐT hay cơ sở giáo dục nào. Khái niệm văn hóa chất lượng đã mở rộng các phương pháp tiếp cận cổ điển về bảo đảm chất lượng bằng cách bổ sung các yếu tố tâm lý vào mặt cơ cấu của quản lý chất lượng. Vấn đề không chỉ là đánh giá chất lượng thông qua những dữ liệu cứng nhắc, chẳng hạn như tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp hoặc số lượng công trình nghiên cứu khoa học của trường đại học, hoặc là số tiền tài trợ từ bên thứ ba mà còn thể hiện CSGD nỗ lực để đạt các tiêu chí đề ra trong kiểm định chất lượng đang theo đuổi hay là việc xác định mức độ chất lượng của công việc mà các cán bộ, giảng viên, chuyên viên của nhà trường thực sự thể hiện.

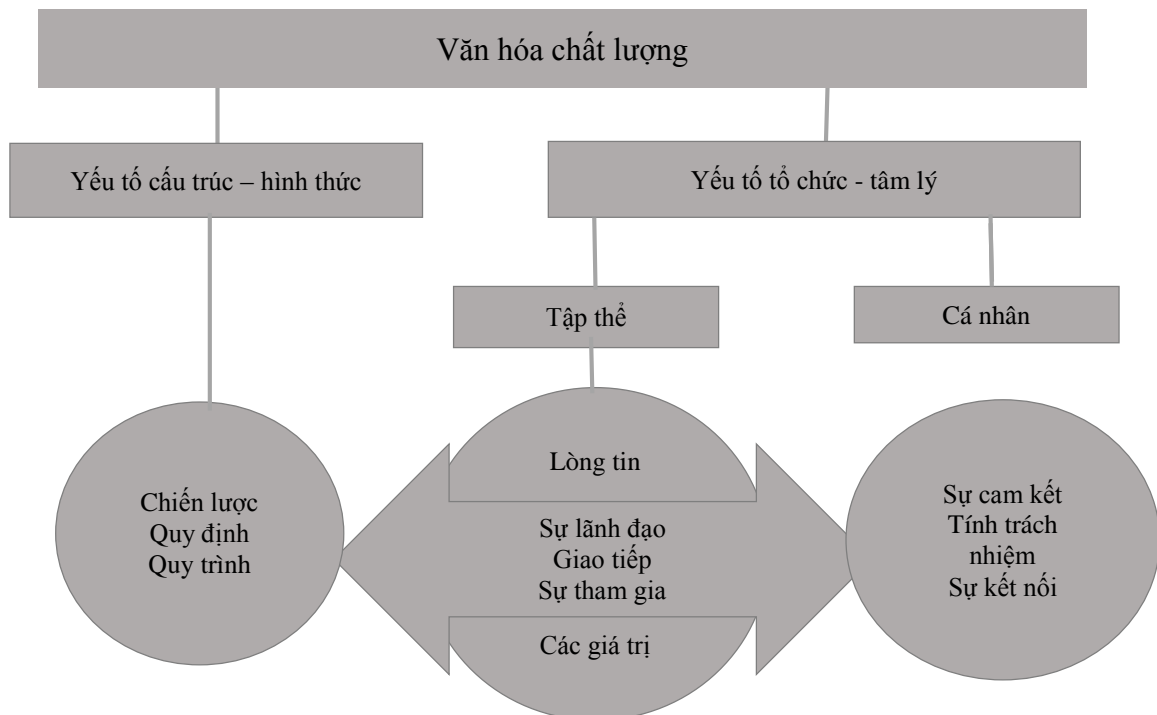
Nói về văn hóa chất lượng, điều cần thiết không chỉ là xem xét các yếu tố chất lượng có thể nhìn thấy được trong một tổ chức (theo các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng) mà còn phải phân tích các giá trị chất lượng và các quan điểm cơ bản được hình thành và chia sẻ trong cơ sở giáo dục liên quan đến chất lượng (ví dụ: cam kết của lãnh đạo, thái độ làm việc của nhân viên). Do đó, cách tiếp cận văn hóa chất lượng vượt xa các quy định về đánh giá chất lượng cổ điển, vốn được giới hạn chủ yếu trong việc đánh giá các minh chứng để công nhận chất lượng.

Định nghĩa toàn diện đầu tiên về văn hóa chất lượng liên quan đến việc xây dựng văn hóa tổ chức được đưa ra bởi Hiệp hội Đại học Châu Âu (2006). Khái niệm văn hóa chất lượng được đề cập và nghiên cứu trong

bài báo này chính là khái niệm về văn hóa chất lượng được tuyên bố bởi Hiệp hội Đại học Châu Âu nói trên.

Văn hóa chất lượng đề cập đến một nền văn hóa của một tổ chức giáo dục có ý định nâng cao chất lượng lâu dài và được đặc trưng bởi hai yếu tố riêng biệt: một mặt, yếu tố văn hóa/tâm lý về các giá trị chung, niềm tin, kỳ vọng và cam kết đối với chất lượng và mặt khác, yếu tố cấu trúc/quản lý với các quy trình xác định nhằm nâng cao chất lượng và nhằm mục đích phối hợp các nỗ lực cá nhân.

Theo định nghĩa này, văn hóa chất lượng bao gồm hai cấp độ riêng biệt. Thứ nhất, xét về mặt khách quan là các công cụ và thủ tục (có thể nhìn thấy được) của quản lý chất lượng. Thứ hai, văn hóa chất lượng bao gồm các khía cạnh tâm lý - tổ chức (các yếu tố trừu tượng) ví dụ, các giá trị được tán thành, kỳ vọng và cam kết đối với chất lượng, tức là các giá trị cơ bản được chia sẻ. Phát triển từ định nghĩa văn hóa chất lượng nêu trên, các yếu tố cấu thành văn hóa chất lượng được các nhà nghiên cứu mô tả một cách cụ thể hơn trong hình 1 dưới đây.



Hình 1: Các yếu tố của văn hóa chất lượng (Nguồn: Phòng theo Sattler et al. (2016).

Theo mô hình này, văn hóa chất lượng bao gồm 2 yếu tố chính: yếu tố cấu trúc - hình thức và yếu tố tổ chức - tâm lý. Yếu tố cấu trúc - hình thức bao gồm các thành phần: chiến lược, quy định và quy trình. Trách nhiệm bảo đảm chất lượng được xác định ở cấp chiến lược (ví dụ: đơn vị chuyên trách về bảo đảm chất lượng). Các công cụ và biện pháp bảo đảm chất lượng cụ thể (ví dụ, các công cụ đánh giá, quản lý sinh viên) được đặt ở cấp độ quy định hoặc quy trình.

Cấp độ tổ chức - tâm lý được tạo thành từ các yếu tố tập thể và cá nhân. Cấp độ cá nhân được đặc trưng bởi cam kết, trách nhiệm và sự kết nối về chất lượng. Ở cấp độ tập thể, giả thuyết rằng lòng tin và các giá trị được chia sẻ đóng vai trò là cơ sở chung cho sự lãnh đạo, giao tiếp và sự tham gia theo định hướng chất lượng. Ba yếu tố sau được minh họa như một mũi tên, thể hiện kết nối động giữa các yếu tố cấu trúc-hình thức và cá nhân. Ví dụ, khi một cá nhân tham gia vào việc phát triển các biện pháp bảo đảm chất lượng thì cá nhân đó có xu hướng hình thành cam kết vững chắc hơn đối với các biện pháp bảo đảm chất lượng được xây dựng.

Như vậy, theo định nghĩa và mô hình văn hóa chất lượng nêu trên, xây dựng văn hóa chất lượng cho một cơ sở giáo dục đại học bao gồm các hoạt động tác động lên yếu tố cấu trúc - hình thức nghĩa là tác động lên các chiến lược, quy định, quy trình bảo đảm chất lượng của cơ sở và các hoạt động tác động lên yếu tố tổ chức - tâm lý nghĩa là tác động lên các tập thể và cá nhân liên quan đến nhà trường về các giá trị, niềm tin, sự cam kết, tính trách nhiệm, sự kết nối thông qua sự lãnh đạo, giao tiếp giữa các bên liên quan của cơ sở giáo dục.

2.1.2. Vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của cơ sở giáo dục đại học trong bối cảnh hiện nay

2.1.2.1. Văn hóa chất lượng thúc đẩy hiệu quả công việc

Nhiều nghiên cứu khác nhau về mối quan hệ lẫn nhau giữa các yếu tố cấu trúc/quản lý, lãnh đạo, giao tiếp và văn hóa chất lượng/văn hóa tâm lý kết luận rằng việc giải quyết đồng thời và tích hợp các yếu tố này góp phần đạt được kết quả tốt hơn của cả các quá trình và kết quả giáo dục. Ali và Musah đã chỉ rõ trong nghiên cứu của mình rằng “văn hóa chất lượng” có tác động tích cực đến hiệu quả công việc. Họ kết luận rằng "khi các trường đại học thiết lập một nơi làm việc theo định hướng văn hóa chất lượng, nhân viên giảng dạy có nhiều khả năng hài lòng với bản chất của cuộc sống học tập chuyên nghiệp của họ và do đó làm việc mang tính xây dựng vì sự thành công của tổ chức" (Ali và Musah 2012, tr. 305). Các nghiên cứu khác cũng cho thấy văn hóa chất lượng là yếu tố quyết định hiệu quả làm việc của nhân viên (Sahney et al. 2010; Trivellas và Dargenidou 2009).

Trong bối cảnh hiện nay, khi mà quản trị đại học dựa trên hiệu quả công việc ngày càng được đẩy mạnh, vai trò của văn hóa chất lượng càng trở nên quan trọng. Khi các quy trình bảo đảm chất lượng được vận hành một cách thành thực, các cán bộ, giảng viên, nhân viên sẽ được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp và khoa học hơn, từ đó mang lại hiệu quả cao hơn. Văn hóa chất lượng cũng tập trung vào việc liên tục cải tiến chất lượng của mọi hoạt động, do đó, tập trung vào phát triển các công cụ, quy trình để cải tiến chất lượng, và loại bỏ dần các thủ tục, công việc mang tính hình thức làm lãng phí thời gian và sức lao động. Từ đó hiệu quả hoạt động của tổ chức nói chung cũng sẽ được nâng cao.

2.1.2.2. Văn hóa chất lượng mang lại sự hài lòng của các bên liên quan

Ngoài việc thúc đẩy hiệu quả công việc, văn hóa chất lượng còn mang lại sự hài lòng cho các bên liên quan. Các nghiên cứu về văn hóa chất lượng và mối quan hệ của nó với các yếu tố lãnh đạo, tổ chức, giao tiếp trong trường đại học cho thấy sự hài lòng của cán bộ, giảng viên và nhân viên là kết quả của văn hóa chất lượng và văn hóa chất lượng của tổ chức còn có tác động khiến cho nhân viên có xu hướng yên tâm và cam kết công tác lâu dài hơn.

Ngoài sự hài lòng của cán bộ, giảng viên và nhân viên, sự hài lòng của sinh viên cũng là một kết quả quan trọng của văn hóa chất lượng. Ardi và cộng sự. (2012) nhận thấy rằng sự hài lòng của sinh viên bị ảnh hưởng tích cực bởi cam kết của Ban Giám hiệu, giảng viên và việc ý kiến của sinh viên được ghi nhận nhằm cải tiến chất lượng thông qua các khảo sát trong nhà trường. Nghiên cứu của Cameron và Freeman (1991) và Smart và St. John (1996) cho thấy rằng văn hóa chất lượng còn có tác dụng phát huy sức mạnh nguồn nhân lực, gắn kết và các nhà lãnh đạo trong vai trò hỗ trợ / cố vấn và tạo liên kết chặt chẽ giữa giảng viên và nhân viên với sự hài lòng của sinh viên.

Văn hóa chất lượng còn giúp cho sự hài lòng của các bên liên quan bên ngoài nhà trường như doanh nghiệp, cựu sinh viên và cả những thí sinh tiềm năng của trường tăng lên, từ đó dần dần tạo nên thương hiệu của nhà trường trong thị trường giáo dục trong nước và quốc tế.

2.1.2.3. Văn hóa chất lượng mang lại lợi thế cạnh tranh cho trường đại học

Trong bối cảnh hiện nay, các trường đại học đang đối mặt với sự cạnh tranh và yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động. Các đối thủ cạnh tranh của các trường đại học ở Việt nam hiện nay không chỉ là các trường đại học khác trong nước mà còn các trường đại học ở nước ngoài. Ngày càng nhiều các trường đại học quốc tế có chương trình đào tạo tại Việt Nam hoặc thu hút sinh viên, học sinh đi du học. Trong bối cảnh đó, các trường đại học đều có các chiến lược nhằm định vị vị trí và thương hiệu của mình trong thị trường giáo dục. Cơ sở vật chất, đội ngũ nhân lực, nghiên cứu khoa học ngày càng được các trường đầu tư mạnh mẽ hơn.

Trong tình hình ấy, văn hóa chất lượng là một yếu tố giúp cho nhà trường phát triển và cải tiến một cách bền vững nhằm thích nghi tốt với sự thay đổi nhanh chóng của xã hội. Đây chính là một lợi thế cạnh tranh trong môi trường biến động hiện nay. Sự phát triển mạnh mẽ về hoạt động bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng đại học, và sự chủ động tích cực tham gia của các trường đại học trong việc tìm kiếm các chứng nhận bảo đảm chất lượng trong và ngoài nước trong thời gian qua là bằng chứng thuyết phục cho điều này.

2.1.2.4. Văn hóa chất lượng hỗ trợ trường đại học hội nhập với các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước

Trong thời gian qua, ngày càng có nhiều tổ chức đánh giá và kiểm định chất lượng trong và ngoài nước được thành lập và hoạt động tại Việt nam. Các khung bảo đảm chất lượng được áp dụng có thể khác nhau nhưng mục đích của tất cả các tổ chức này đều nhằm hướng tới một bộ tiêu chuẩn nào đó về công tác bảo đảm chất lượng và giúp cho các cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo phát huy các thế mạnh và khắc phục các điểm cần cải thiện nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của các bên liên quan. Các hoạt động hội nghị, hội thảo giao lưu học tập kinh nghiệm về đảm bảo chất lượng trong nước và quốc tế được tổ chức thu hút sự tham gia đông đảo của các trường đại học. Văn hóa chất lượng giúp cho các trường đại học hội nhập tốt hơn trong thị trường giáo dục trong và ngoài nước. Các trường đại học áp dụng chung một khung bảo đảm chất lượng có xu hướng gần gũi nhau hơn. Một số trường còn cho phép các sinh viên học ở các trường được chứng nhận bảo đảm chất lượng cùng hệ thống với trường mình chuyên tiếp học tập ở các chương trình thích hợp hoặc chứng nhận bảo đảm chất lượng là điều kiện cần để các trường giao lưu trao đổi học thuật và trao đổi sinh viên với nhau.

Mỗi khung bảo đảm chất lượng và chứng nhận bảo đảm chất lượng do các tổ chức kiểm định khác nhau đã mang lại các lợi thế khác nhau cho các trường đại học tùy thuộc vào chuyên ngành đào tạo, quy mô và định hướng chiến lược của từng trường. Còn văn hóa chất lượng thì luôn có vai trò thúc đẩy sự kết nối, giao lưu và hội nhập của các trường đại học trong xu hướng toàn cầu hóa giáo dục đại học hiện nay.

2.2 Các biện pháp xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng ở Trường ĐHCN Thành phố Hồ Chí Minh

Các nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố chính ảnh hưởng đến việc hình thành và duy trì văn hóa chất lượng ở trường đại học bao gồm: lãnh đạo và truyền thông theo định hướng chất lượng, cam kết, tham gia và xây dựng các mục tiêu chất lượng, giá trị thương hiệu, sự tin tưởng lẫn nhau, trách nhiệm mỗi cá nhân và sự công nhận. Các nghiên cứu cũng chỉ ra, sự đánh giá về văn hóa chất lượng cũng diễn ra không đồng đều ở giữa các đơn vị trong một trường đại học và có sự chênh lệch đáng kể giữa các đối tượng được hỏi khác nhau trong một tổ chức. Do đó các biện pháp hình thành và duy trì văn hóa chất lượng sẽ khác nhau tùy thuộc vào đặc điểm của từng trường đại học. Sau đây là các biện pháp cơ bản để hình thành và duy trì văn hóa chất lượng đã được áp dụng và bước đầu có kết quả tại trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh

2.2.1. Bối cảnh của Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh khi bắt đầu xây dựng văn hóa chất lượng

Trước năm 2015, Trường Đại học Công Nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh chủ trương xây dựng các chương trình đào tạo theo đề cương CDIO và tìm kiếm công nhận của ISO. Nhà trường đã đạt chứng nhận ISO giai đoạn 2011 – 2014 được cấp bởi tổ chức TUV của Cộng hòa Liên bang Đức. Các thành tích trên đã phản ánh chủ trương bảo đảm và nâng cao chất lượng đào tạo của lãnh đạo nhà trường. Tuy nhiên, ở giai đoạn này, công tác bảo đảm chất lượng chủ yếu được thực hiện bởi các đơn vị đào tạo một cách độc lập và chưa có sự đồng bộ. Các cán bộ chuyên viên ở các phòng ban chức năng chưa tham gia nhiều vào quá trình bảo đảm chất lượng và không cho rằng bảo đảm chất lượng là nhiệm vụ của cá nhân hay đơn vị mình.

Ở giai đoạn này các hoạt động kết nối các bên liên quan còn hạn chế và vai trò của các bên liên quan đối với sự phát triển của chương trình đào tạo còn mờ nhạt, đặc biệt là các bên liên quan bên ngoài nhà trường. Bắt đầu từ năm 2015, khi Nhà trường đăng kí kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nhận thức về công tác bảo đảm chất lượng của các cá nhân và tập thể bên trong nhà trường đã bắt đầu có sự thay đổi. Trong quá trình chuẩn bị để kiểm định chất lượng cấp cơ sở đào tạo, Nhà trường đã nhận ra vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của một cơ sở giáo dục đại học. Từ năm 2016 đến nay, nhiều biện pháp đã được triển khai nhằm xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng bên trong nhà trường. Sau 5 năm triển khai, các biện pháp này bước đầu đã phát huy tác dụng và thu hút được sự tham gia làm công tác bảo đảm chất lượng của tất cả các bên liên quan bên trong lẫn bên ngoài của Nhà trường.

2.2.2. Các biện pháp xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng đã được triển khai tại Trường Đại học Công Nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh

Văn hóa chất lượng là xu thế chung của tất cả các cơ sở giáo dục. Xây dựng và phát triển văn hoá chất lượng là yêu cầu cấp thiết để đảm bảo chất lượng đào tạo và thể hiện bản sắc riêng của mỗi trường đại học. Căn cứ thực tiễn về văn hóa chất lượng ở Trường Đại học Công nghiệp Tp Hồ Chí Minh; từ những phân tích ở trên về vai trò của văn hóa chất lượng đối với sự phát triển của cơ sở giáo dục đại học trong bối cảnh

hiện nay, để xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng ở trường Đại học Công nghiệp Tp Hồ Chí Minh, chúng tôi đề xuất các biện pháp cụ thể như sau

2.2.2.1. Ban Giám hiệu nhà trường thể hiện quyết tâm cam kết, tham gia, xây dựng và hoàn thành các mục tiêu chất lượng

Việc lãnh đạo nhà trường thể hiện quyết tâm cam kết, tham gia, xây dựng và hoàn thành các mục tiêu chất lượng sẽ thúc đẩy hoạt động bảo đảm chất lượng trong nhà trường diễn ra đồng bộ và mạnh mẽ, thu hút sự tham gia của toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên của toàn bộ các đơn vị đào tạo cũng như các phòng ban chức năng. Bảo đảm chất lượng là một con đường không có điểm kết thúc, do đó văn hóa chất lượng không thể hình thành và phát triển trong một sớm một chiều. Sự cam kết, tham gia, xây dựng các mục tiêu bảo đảm chất lượng ngắn hạn và dài hạn của lãnh đạo nhà trường sẽ giúp cho hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của nhà trường xác định rõ vai trò, chức năng của mình và các cán bộ bảo đảm chất lượng cũng xác định rõ lộ trình và mục tiêu bảo đảm chất lượng lâu dài của nhà trường và định hướng hoạt động lâu dài và cải thiện liên tục.

Ở Trường ĐHCN Thành phố Hồ Chí Minh, từ năm 2015, Ban Giám hiệu nhà trường đã xác định bảo đảm chất lượng là một hoạt động trọng tâm của nhà trường. Sau khi nhận được chứng nhận bảo đảm chất lượng cấp cơ sở giáo dục theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ban Giám hiệu Nhà trường đã xác định mục tiêu bảo đảm chất lượng của Trường đến năm 2023, tất cả các CTĐT đại học sẽ được kiểm định và công nhận. Với mục tiêu trên, hệ thống BĐCL bên trong của Nhà trường được đầu tư đúng mức, đội ngũ làm công tác bảo đảm chất lượng được đào tạo bài bản và Nhà trường dành Ngân sách cho các chương trình đào tạo để thực hiện việc cập nhật và kiểm định. Tất cả các hoạt động trên đã làm cho hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của Nhà trường có bước chuyển mình mạnh mẽ đồng thời hoạt động bảo đảm chất lượng diễn ra một cách đồng bộ, có hệ thống trong toàn trường.

2.2.2.2. Đẩy mạnh hoạt động lãnh đạo và truyền thông theo định hướng chất lượng

Muốn hình thành văn hóa chất lượng trong trường đại học thì việc thành lập bộ phận và cán bộ chuyên trách về bảo đảm chất lượng là không thể thiếu. Tuy nhiên, văn hóa chất lượng chỉ có thể được hình thành khi tất cả mọi cá nhân, tập thể trong nhà trường có nhận thức đúng đắn về công tác bảo đảm chất lượng và tích cực tham gia vào các hoạt động bảo đảm chất lượng của nhà trường. Lãnh đạo và truyền thông theo định hướng chất lượng là giải pháp giúp cho mọi cá nhân, tập thể trong nhà trường hiểu đúng và tham gia tích cực vào công tác bảo đảm chất lượng. Văn hóa chất lượng chỉ được hình thành khi mọi cá nhân trong nhà trường tự nguyện và tích cực tham gia vào hoạt động bảo đảm chất lượng chứ không phải bị ép buộc tham gia vào công tác bảo đảm chất lượng. Các chính sách, quy định, quy trình bảo đảm chất lượng tốt hơn hết nên là các hướng dẫn để các đơn vị và cá nhân thực hành công tác bảo đảm chất lượng và công tác lãnh đạo và tuyên truyền sẽ có tác dụng thổi lửa cho văn hóa chất lượng được hình thành và duy trì trong toàn thể các đơn vị.

Trung tâm Thông tin và Truyền thông của Trường Đại học Công nghiệp được hình thành từ năm 2019 có chức năng tổ chức các hoạt động truyền thông bên trong và ngoài Trường, quảng bá thương hiệu, quản trị các trang thông tin của trường. Từ khi trung tâm được thành lập, các hoạt động và thông tin bảo đảm chất lượng được truyền thông một cách đồng bộ và chuyên nghiệp đến các bên liên quan bên trong và bên ngoài Nhà trường, giúp nâng cao nhận thức về vai trò của công tác bảo đảm chất lượng là lan tỏa văn hóa chất lượng.

2.2.2.3. Lan tỏa công tác bảo đảm chất lượng đến từng đơn vị, đề cao trách nhiệm của tất cả các cá nhân, tập thể trong toàn trường

Công tác bảo đảm chất lượng chính là điều kiện cần để hình thành văn hóa chất lượng. Văn hóa chất lượng chỉ được hình thành khi công tác bảo đảm chất lượng được lan tỏa đến tất cả các đơn vị, cá nhân trong toàn trường và được diễn ra một cách tự động, có hệ thống và đồng bộ. Muốn đạt được điều này, cần đề cao vai trò trách nhiệm của mỗi cá nhân và tập thể trong việc hoàn thành các mục tiêu chất lượng của nhà trường. Đặc biệt là vai trò của người đứng đầu và các đơn vị tiên phong. Một khi trách nhiệm của mỗi cá nhân được đề cao và công nhận, mọi sự đóng góp của các cá nhân và tập thể được ghi nhận một cách phù hợp sẽ khuyến khích các cá nhân và tập thể còn lại tích cực tham gia và tiếp tục lan tỏa công tác bảo đảm chất lượng đến các bên liên quan bên trong và bên ngoài nhà trường.

Ở trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh, hằng năm các cá nhân, tập thể có đóng góp tích cực cho hoạt động bảo đảm chất lượng đều được công nhận và có các hình thức khen thưởng, động viên kịp thời. Điều là một khích lệ không nhỏ đối với mọi cá nhân và tập thể trong toàn trường

2.2.2.4. Định kì tham gia kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo trong phạm vi toàn trường

Kiểm định chất lượng có thể xem là thước đo thành quả của công tác bảo đảm chất lượng và công cụ để đánh giá mức độ thành công của công tác bảo đảm chất lượng ở cấp chương trình và cấp cơ sở giáo dục. Tuy nhiên kiểm định chất lượng thành công không đảm bảo trong tương lai chất lượng của chương trình luôn được giữ vững và được cải tiến liên tục. Giải pháp cho vấn đề này là cần phải định kì thực hiện các đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài để đảm bảo công tác bảo đảm chất lượng được diễn ra một cách thường xuyên và liên tục. Điều này cũng đảm bảo rằng hoạt động đảm bảo chất lượng đi vào thực chất và chiều sâu chứ không dừng lại ở mức độ hình thức, đối phó nhằm nhận được chứng nhận.

Trường ĐHCN Thành phố Hồ Chí Minh sau khi được công nhận bảo đảm chất lượng cấp CSGD năm 2016 đã nhanh chóng xác định mục tiêu đến năm 2021 sẽ đánh giá cấp CSGD theo tiêu chuẩn AUN – QA. Ngoài ra, theo quy định về hoạt động bảo đảm chất lượng của Trường, các CTĐT sẽ thực hiện tự đánh giá mỗi năm 1 lần, đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài 5 năm một lần. Điều này đã giúp cho các đơn vị đào tạo và các phòng ban chức năng trong nhà trường xác định hoạt động bảo đảm chất lượng là một quá trình chứ không phải là một đích đến. Kể cả các chương trình đã được công nhận cũng luôn tiếp tục cải tiến để hoàn thiện hơn trên hành trình bảo đảm chất lượng của mình.

2.2.2.5. Tìm kiếm sự công nhận của nhiều tổ chức đánh giá/kiểm định chất lượng khác nhau trong và ngoài nước

Sự công nhận về bảo đảm chất lượng của các tổ chức đánh giá/ kiểm định chất lượng có uy tín là một bằng chứng cho sự thành công của công tác bảo đảm chất lượng của trường đại học và là cơ sở để khẳng định sự duy trì văn hóa chất lượng trong nhà trường. Việc được nhiều tổ chức đánh giá/kiểm định khác nhau trong và ngoài nước công nhận sẽ giúp cho nhà trường có cái nhìn toàn diện hơn về hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và có các kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng của hệ thống một cách toàn diện và đồng bộ hơn.

Trường ĐHCN Thành phố Hồ Chí Minh khuyến khích các CTĐT chủ động tìm hiểu và đăng kí đánh giá cấp CTĐT với các tổ chức đánh giá và kiểm định có uy tín trong và ngoài nước. Hiện nay trường đã có 11 CTĐT đăng kí kiểm định theo tiêu chuẩn ABET và 23 CTĐT khác đăng kí đánh giá theo tiêu chuẩn AUN – QA, các CTĐT khác trong nhà trường đang tiếp tục chọn lựa bộ tiêu chuẩn để đăng kí đánh giá/kiểm định. Điều này sẽ giúp cho hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của Trường có nhiều cơ hội để cọ sát, thu nhận sự đóng góp ý kiến đa chiều từ các tổ chức đánh giá và kiểm định từ đó trở nên mạnh mẽ và trưởng thành hơn.

3 KẾT LUẬN

Văn hóa chất lượng đóng vai trò hết sức quan trọng đối với việc phát triển trường đại học trong bối cảnh hiện nay. Văn hóa chất lượng không chỉ mang lại lợi thế cạnh tranh và giúp Trường đại học hội nhập tốt hơn mà còn thúc đẩy hiệu quả công việc và mang lại sự hài lòng cho các bên liên quan. Văn hóa chất lượng chịu tác động của các yếu tố quản lý, lãnh đạo, giá trị thương hiệu, sự tin tưởng lẫn nhau, vai trò cá nhân và sự công nhận. Nhận định về văn hóa chất lượng có thể rất khác nhau ở các đơn vị trong một Trường đại học và giữa các trường đại học với nhau. Do đó các giải pháp hình thành và duy trì văn hóa chất lượng sẽ phụ thuộc nhiều vào tình hình thực tế của mỗi nhà trường. Các biện pháp được trình bày ở phần 3 của bài báo này là các biện pháp cơ bản hình thành, lan tỏa và duy trì văn hóa bảo đảm chất lượng ở trường ĐHCN Thành phố Hồ Chí Minh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] AUN (2011, 2016, 2020). Guide to AUN Actual Quality Assessment at Programme Level, ASEAN University Network, Bangkok.

[2] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016), Thông tư ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học, *Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT*, Hà Nội

- [3] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Thông tư ban hành Quy định về kiểm định chất lượng CSGDCSGD đại học, *Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT*, Hà Nội
- [4] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2020), Thông tư ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT giáo viên trình độ cao đẳng sư phạm và trung cấp sư phạm, *Thông tư 02/2020/TT-BGDĐT*, Hà Nội
- [5] EUA (2006). Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach. Report on the three rounds of Quality Culture Project, *European University Association*, Belgium.
- [6] Hairuddin Mohd Ali, Mohammed Borhandden Musah, (2012), Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance, *Quality Assurance in Education*, Vol. 20 Iss: 3 pp. 289 - 309
- [7] Harvey, L. (2012). Understanding quality. In Harvey, L., Kohler, J., Bucher, U., & Sursock, A. *Best of the Bologna Handbook*. Understanding Quality in Higher Education 1 (5–34). Berlin: Raabe.
- [8] G.W.G. Bendermacher, M.G.A. oude Egbrink, I.H.A.P. Wolfhagen, D.H.J.M. Dolmans (2016), Unravelling quality culture in higher education: a realist review, *High Educ* (2017) 73:39–60 DOI 10.1007/s10734-015-9979-2
- [9] Newton, J. (2000) Feeding the beast or improving quality: academics' perceptions of quality assurance and quality monitoring, *Quality in Higher Education*, 6(2), pp. 153– 63.
- [10] Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2018), Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học, *Luật số 34/2018/QH14*, Hà Nội
- [11] Sattler, C., Sonntag, K., & Götzen, K. (2016). The Quality Culture Inventory (QCI)—An instrument assessing quality-related aspects of work. In B. Deml, P. Stock, R. Bruder, & C. M. Schlick (Eds.), *Advances in ergonomic design of systems, products, and processes*, Heidelberg: Springer, pp. 43-56.
- [12] Stensaker, B. (1998) Culture and fashion in reform implementation: perceptions and adaptations of management reforms in higher education, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 20, pp. 129–38.
- [13] Vidal, J., 2003, Quality assurance, legal reforms and the European Higher Education Area in Spain, *European Journal of Education*, 38(3), pp. 301–313.

Ngày nhận bài: 14/01/2021

Ngày chấp nhận đăng: 05/04/2021