

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ VÀ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – THỰC TRẠNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

Trịnh Thị Mỹ Hiền
Nguyễn Khánh Sơn
Phòng Thanh tra – Pháp chế và ĐBCL

Tóm tắt:

Hệ thống đảm bảo chất lượng (HT ĐBCL) nội bộ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng để duy trì và cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học nhằm hỗ trợ thực hiện các hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ hướng tới đạt tầm nhìn, sứ mạng và các giá trị cốt lõi, đáp ứng các chuẩn mực quốc gia và quốc tế. Trên cơ sở đó, bài viết thể hiện thực trạng công tác ĐBCL và KĐCL trong khuôn khổ HT ĐBCL nội bộ của Trường ĐHCNTT trong thời gian qua. Thông qua đó nhóm tác giả trình bày khung HT ĐBCL nội bộ và những định hướng phát triển đến năm 2022 nhằm đạt chuẩn mực chất lượng giáo dục của khu vực Đông Nam Á (AUN).

Bên cạnh đó, bài viết cũng nêu một số khái niệm về chất lượng, chất lượng giáo dục, văn hóa chất lượng và các bước xây dựng, phát triển văn hóa chất lượng cũng như vai trò của các bên liên quan trong Trường nhằm tăng cường sự tham gia và nâng cao nhận thức của tất cả các thành viên về tầm quan trọng của hoạt động ĐBCL và KĐCL cả cấp Trường và cấp CTĐT.

I. Khái quát về Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ

Trường Đại học Công nghệ Thông tin (ĐHCNTT) hình thành, phát triển và vận hành Hệ thống đảm bảo chất lượng (HT ĐBCL) nội bộ dựa trên chuẩn mực quốc gia và quốc tế nhằm hỗ trợ thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của nhà trường hướng tới đạt tầm nhìn và các giá trị cốt lõi.

Các mục tiêu chính để thiết lập và vận hành HT ĐBCL nội bộ: Cải tiến liên tục, so sánh và đối sánh để nâng cao chất lượng đào tạo; Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) và kiểm

định chất lượng (KĐCL) cấp trường và cấp chương trình đào tạo theo chuẩn AUN-QA và các chuẩn mực khác; Chất lượng của HT ĐBCL nội bộ đáp ứng yêu cầu, quy định về chất lượng của các tổ chức như Bộ GD&ĐT, AUN và các tổ chức khác.

II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG, ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG

2.1. Cấp cơ sở giáo dục (cấp Trường)

Thực hiện theo Kế hoạch chiến lược (KHCL) giai đoạn 2012-2016 và Kế hoạch ĐBCL và cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2012-2016, với mục tiêu “nâng cao chất lượng trong công tác quản lý, giảng dạy và học tập, từng bước xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL) cho Trường ĐHCNTT, đánh giá đạt trên 80% các yêu cầu đánh giá chất lượng trường đại học do Bộ GD&ĐT ban hành”, Trường đã triển khai các hoạt động với các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện như sau:

Hội đồng ĐBCL được thành lập năm 2012 với nhiệm vụ “xây dựng và triển khai hoạt động ĐBCL giai đoạn 2012-2016, đánh giá báo cáo của Trường theo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học của Bộ GD&ĐT”. Qua đó, Quy chế tổ chức và hoạt động của hội đồng cũng được Trường ban hành vào năm 2013 với chức năng “tư vấn cho Hiệu trưởng tất cả hoạt động liên quan đến công tác ĐBCL và KĐCL của Trường”.

Bên cạnh đó hệ thống các quy trình, quy định, hướng dẫn liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị cũng được xây dựng và hoàn chỉnh dần như: Quy định khóa luận tốt nghiệp cho bậc đại học hệ chính quy của Trường ĐHCNTT (2013), Quy định lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và Quy định lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên sắp tốt nghiệp về khóa học (2013), QĐ về việc sửa đổi, bổ sung Quy định xét nâng bậc lương trước thời hạn do có thành tích xuất sắc đối với cán bộ, viên chức của Trường ĐHCNTT thuộc ĐHQH-HCM (2014), Quy định quản lý đất đai và công sở của Trường Đại học Công nghệ Thông tin (2014), Quy định nhiệm vụ KHCN của GV và NCV (2014),...

Quy định về HT ĐBCL nội bộ Trường được xây dựng và ban hành vào năm 2015 nhằm “hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của nhà trường như ĐT, NCKH, và PVCD. HT ĐBCL

hướng đến đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt các mục tiêu chiến lược của Nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan”.

Năm 2016, Trường thực hiện đánh giá ngoài cấp CSGD theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT (10 tiêu chuẩn, 61 tiêu chí) và đã đạt tiêu chuẩn kiểm định với tỉ lệ đạt 83.6% tiêu chí. Với kết quả kiểm định năm 2016, bên cạnh những điểm mạnh nhà trường còn một số tồn tại cần khắc phục mà Đoàn đánh giá ngoài đã chỉ ra. Trên cơ sở đó, Nhà trường đã lập Kế hoạch rà soát và cải tiến chất lượng giai đoạn 2016-2020. Kế hoạch này được xây dựng tương thích với KHCL giai đoạn 2016-2020 đồng thời hướng đến tầm nhìn, sứ mạng và mục tiêu giáo dục của Nhà trường.

Công tác rà soát, cải tiến các hoạt động tại các đơn vị được thực hiện liên tục với những điều chỉnh, bổ sung, hiệu chỉnh các quy trình/quy định về tài chính, đào tạo, tuyển dụng nhân sự, NCKH, HTQT, tư vấn/ hỗ trợ SV,... theo bảng thống kê số lượng các quy trình, quy định, hướng dẫn đã được xây dựng và ban hành từ năm 2013 đến nay như sau:

Năm Đơn vị	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Tổng
ĐTĐH	6	-	2	1	5	6	20
TCHC	1	3	2	4	3	1	14
SĐH-KHCN	-	2	-	3	2	3	10
TT-PC-ĐBCL	1	-	2	3	1	1	8
CTSV	2	2	1	-	-	3	8
QTTB	-	4	-	-	-	-	4
Thư viện	-	-	-	2	-	-	2
QHĐN	-	-	-	-	-	1	1
KHTC	-	-	-	1	-	-	1
Ban QLCS	-	2	-	-	1	-	3
Tổng	10	13	7	14	2	5	71

Bảng 1. Số lượng các quy trình, quy định, hướng dẫn năm 2013 - 2018

Từ khi AUN ban hành Hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp CSGD version 2.0 (2016) và Bộ GD&ĐT ban hành bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục cấp CSGD

phiên bản 2.0 năm 2017 (tương tự với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của AUN), ĐHQG HCM đã có chủ trương các trường đại học thành viên đánh giá ngoài chu kỳ tiếp theo theo tiêu chuẩn AUN-QA, trong đó Trường ĐHCNTT sẽ đánh giá vào năm 2022 bởi tổ chức AUN.

Trên cơ sở tiếp cận bộ tiêu chuẩn mới đối với các hoạt động ĐT, NCKH, PVCD đã và đang triển khai tại Trường, Phòng TT-PC-ĐBCL đã tích cực tìm hiểu thông qua nghiên cứu tài liệu, tham gia tập huấn, trao đổi với các chuyên gia,... để vận dụng sao cho phù hợp với hiện trạng của Trường. Thông qua đó, HT ĐBCL nội bộ đã và đang được rà soát, cập nhật, bổ sung để phù hợp với tình hình mới đồng thời đáp ứng tiêu chuẩn đánh giá của AUN. HT ĐBCL nội bộ này sẽ là khung quy định để các hoạt động ĐT, NCKH và PVCD của Trường được thực thi thống nhất, chặt chẽ và đồng bộ hơn.

Ngoài ra công tác tập huấn, hội thảo, hội nghị về ĐBCL và KĐCL cũng đã được triển khai nhằm phổ biến các tiêu chuẩn mới đến với mọi CB-GV-NV trong trường. Công tác này vẫn đang tiếp tục thực hiện đến thời điểm hiện tại để mỗi đơn vị/cá nhân trong Trường đều hiểu rõ và nhận thức được tầm quan trọng trong quản lý và kiểm soát chất lượng từ các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của các phòng/ ban đến hoạt động giảng dạy, nghiên cứu của CB, GV đều tiến đến sự chuyên nghiệp, gia tăng chất lượng, để có thể so chuẩn và đối sánh với tất cả trường đại học trong nước và khu vực.

2.2. Cấp chương trình đào tạo

Thực hiện KHCL giai đoạn 2012-2016 và Kế hoạch ĐBCL và CTCLGD giai đoạn 2012-2016, hoạt động tự đánh giá cấp chương trình đào tạo tại Trường bắt đầu triển khai với chương trình tiên tiến ngành HTTT vào năm 2012 theo tiêu chuẩn AUN-QA (ver 1.0, 18 tiêu chuẩn). Hoạt động này sau đó được tiếp nối liên tục với hoạt động tự đánh giá của các ngành CTTN ngành KHMT, CT đại trà ngành HTTT, TT-MMT, CNPM, KTMT, CNTT.

Trên cơ sở hoạt động tự đánh giá, các Khoa/ Bộ môn nhìn thấy được những điểm mạnh và yếu của CTĐT và đã có những kế hoạch cải tiến, khắc phục. Các hoạt động khảo sát các bên liên quan nhằm rà soát, điều chỉnh, cập nhật và cải tiến CDR, CTĐT, đề cương môn học được chú trọng thực hiện; công tác giảng dạy và đánh giá SV được đề cao nhằm giúp SV đạt được CDR; công tác quy hoạch, phân công đội ngũ GV trong hoạt

động giảng dạy, NC được chú ý nhằm đáp ứng tỉ lệ SV/GV, số lượng và chất lượng các công bố, nghiên cứu; công tác hỗ trợ/ tư vấn cho người học được cải tiến, hệ thống CVHT, hệ thống giám sát kết quả học tập online được nâng cao giúp kiểm soát tỉ lệ tốt nghiệp và giảm tỉ lệ thôi học của SV,...

Hoạt động tự đánh giá tại mỗi CTĐT được triển khai trong thời gian 01 năm, nếu sẵn sàng thì sẽ đăng ký đánh giá ngoài nội bộ bởi ĐHQG HCM. Qua lần đánh giá này, các Khoa/ Bộ môn một lần nữa nhìn thấy thêm được những điểm mạnh và tồn tại của CTĐT từ các chuyên gia đến từ các trường thành viên và từ ĐHQG HCM để Khoa/ Bộ môn rà soát, điều chỉnh, cải tiến tiếp tục các hoạt động sao cho phù hợp với tình hình của Trường/ Khoa và đáp ứng chuẩn mực của khu vực.

Kết quả đánh giá ngoài nội bộ là điều kiện để ĐHQG HCM cho phép CTĐT được đăng ký đánh giá ngoài bởi AUN(nếu điểm đánh giá $\geq 4/7$ điểm). Đến thời điểm hiện tại, Trường đã có 02 CTĐT được đánh giá bởi AUN và 01 chương trình (KHMT) chuẩn bị đón đoàn AUN đến đánh giá vào tháng 01/2019.

Dưới đây là bảng thống kê các CTĐT đã thực hiện tự đánh giá (TĐG), đánh giá ngoài nội bộ (ĐGNNB) và đánh giá ngoài (ĐGN) từ năm 2012 đến nay.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TĐG	HTTT (CTTT)	KHMT	TT- MMT	KTPM	KTMT	KHMT	CNTT
ĐGNNB	-	HTTT (CTTT)	KHMT (CTTN)	TT- MMT	KTPM	KTMT	KHMT
ĐGN	-	-	-	-	-	HTTT	TT-MMT

Bảng 2. Thống kê các CTĐT đã TĐG, ĐGNNB, ĐGN năm 2012-2018

2.3. Thuận lợi và Khó khăn

Thuận lợi:

Hệ thống các quy trình, quy định, hướng dẫn về công tác ĐBCL và KĐCL và các quy trình, quy định, hướng dẫn hỗ trợ thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ ngày càng được bổ sung, cập nhật.

Nhận thức của đội ngũ CBVC-SV dần nâng cao; hoạt động ĐBCL và KĐCL được triển khai thuận lợi hơn, có sự phối hợp nhịp nhàng và kịp thời của các cá nhân/đơn vị

liên quan.

Trung tâm KT-ĐGCLĐT, ĐHQG HCM hỗ trợ tích cực trong hoạt động ĐBCL và KĐCL, giúp đẩy mạnh công tác này trong thời gian qua.

Khó khăn:

Kinh phí đầu tư công tác ĐBCL còn hạn chế, hoạt động ĐBCL chưa được đẩy mạnh và đạt hiệu quả như mong đợi.

Tầm quan trọng của công tác ĐBCL chưa được đề cao, chưa thực sự xuất phát từ sự cần thiết và lợi ích của hoạt động ĐBCL và KĐCL mang lại.

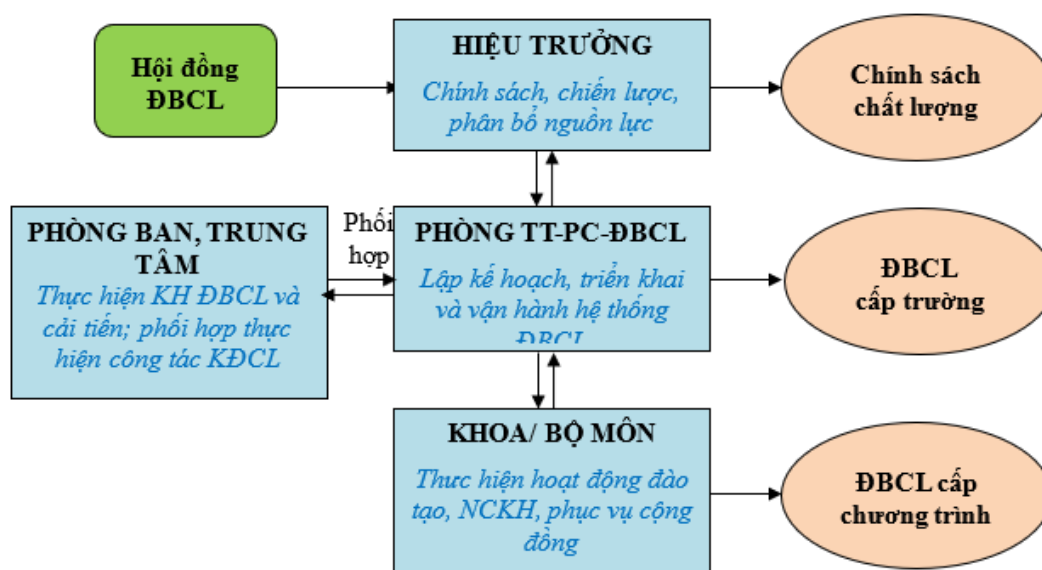
III. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

3.1. Mô hình HT ĐBCL nội bộ:

Mục tiêu:

Khuyến khích hoạt động các bộ phận trong HT ĐBCL nội bộ.

Nâng cao nhận thức về văn hoá chất lượng thông qua việc phấn đấu đạt mục tiêu chất lượng của Nhà trường.



Hình 1. Mô hình của HT ĐBCL nội bộ

Diễn giải:

- Hiệu trưởng quyết định về hoạt động của HT ĐBCL, chỉ đạo thực hiện và chịu trách nhiệm quản lý chất lượng toàn diện.

- Hội đồng ĐBCL là một bộ phận rất quan trọng, hội đồng sẽ trao đổi, thảo luận và đi đến kết luận các nội dung liên quan đến hoạt động chính của HT ĐBCL nội bộ, trước khi trình Hiệu trưởng quyết định. (Hội đồng ĐBCL hoạt động theo quy chế tổ chức và hoạt động của Nhà trường).
- Phòng TT-PC-ĐBCL với bộ phận ĐBCL làm đầu mối và chủ trì trong công tác ĐBCL cấp Trường, tham mưu cho xây dựng kế hoạch, quy trình hoạt động và triển khai công tác ĐBCL, thực hiện các nghiệp vụ về ĐBCL theo quy định.
- Phòng TT-PC-ĐBCL với bộ phận ĐBCL làm đầu mối và chủ trì trong công tác ĐBCL cấp Trường, tham mưu cho xây dựng kế hoạch, quy trình hoạt động và triển khai công tác ĐBCL, thực hiện các nghiệp vụ về ĐBCL theo quy định.
- Các Phòng/Ban chức năng xây dựng và phát triển tổ/ nhân sự ĐBCL tại đơn vị để thực hiện các công việc quản trị và quản lý phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH) và phục vụ cộng đồng (PVCĐ) qua công tác ĐBCL, KĐCL, cải tiến và đổi mới.
- Các Khoa và Bộ môn xây dựng và phát triển tổ ĐBCL tại đơn vị để thực hiện các công việc quản lý đào tạo, CTĐT qua công tác ĐBCL, KĐCL, cải tiến và đổi mới.

3.2. Đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục

Mục tiêu:

Thực hiện theo KHCL giai đoạn 2016-2020 và Kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2016-2020.

Kiểm định vòng 02 cấp CSGD theo tiêu chuẩn AUN-QA bởi tổ chức AUN vào năm 2022.

Đến năm 2022 có ít nhất 05 CTĐT đạt chứng nhận kiểm định chất lượng bởi tổ chức AUN và còn hiệu lực.

3.2.1 Cấp cơ sở giáo dục:

Để đạt được mục tiêu theo KHCL giai đoạn 2016-2020 và Kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2016-2020; Đánh giá giữa kỳ cấp CSGD theo tiêu chuẩn mới của Bộ GD&ĐT (ver 2.0), AUN-QA (ver 2.0) vào năm 2019; Kiểm định vòng

2 cấp CSGD theo tiêu chuẩn AUN-QA bởi AUN vào năm 2022. Trường sẽ thực hiện các nội dung sau:

Tiếp tục triển khai các hoạt động tư vấn, tập huấn, ... thông qua đội ngũ làm công tác ĐBCL, các kiểm định viên trong Trường, các chuyên gia trong và ngoài nước (AUN) nhằm đưa các chuẩn mực mới của Bộ GD&ĐT và AUN-QA đi vào các hoạt động thường xuyên của từng đơn vị/ cá nhân để thực hiện cải tiến liên tục theo quy trình PDCA (Plan → Do → Check → Act).

Rà soát, hoàn thiện hệ thống các công cụ giám sát tiến trình học tập của SV, tỉ lệ tốt nghiệp, tỉ lệ thôi học, giám sát hiệu quả NCKH và giám sát phản hồi từ thị trường lao động và cựu SV;

Rà soát, hoàn thiện hệ thống các công cụ đánh giá GV từ SV (khảo sát môn học), đánh giá môn học và CTĐT, đánh giá kết quả NCKH, đánh giá các dịch vụ phục vụ SV.

Rà soát, hoàn thiện hệ thống các công cụ ĐBCL chuyên biệt về hệ thống thông tin ĐBCL, sổ tay chất lượng.

Rà soát, hoàn thiện hệ thống các quy trình ĐBCL hoạt động đánh giá SV, ĐBCL trong đội ngũ, ĐBCL cơ sở vật chất, trang thiết bị và ĐBCL công tác hỗ trợ SV.

3.2.2 Cấp chương trình đào tạo

Tiếp tục triển khai các hoạt động tư vấn, tập huấn,... thông qua đội ngũ làm công tác ĐBCL, các kiểm định viên trong Trường, các chuyên gia trong và ngoài nước (AUN) nhằm thực hiện theo chuẩn mực của AUN-QA, tiếp cận các chuẩn mực quốc tế khác để thực hiện cải tiến liên tục công tác đào tạo của Khoa/ Bộ môn và công tác giảng dạy, nghiên cứu của Thầy/ Cô.

Quy trình PDCA được lồng ghép xuyên suốt trong quá trình Khoa/ Bộ môn thực hiện Tự đánh giá → Đánh giá nội bộ → Đánh giá ngoài nội bộ → Đánh giá ngoài → Cải tiến/ Tự đánh giá lại (tiếp cận chuẩn mực mới).

Căn cứ trên nhu cầu các bên liên quan, thực hiện rà soát, cải tiến chuẩn đầu ra (CĐR), cách thức chuyển tải CĐR vào CTĐT và cách thức đạt được CĐR thông qua phương thức dạy và học, hoạt động kiểm tra, đánh giá SV.

Rà soát và cải tiến chất lượng đội ngũ GV, đội ngũ hỗ trợ, chất lượng SV, hoạt động hỗ trợ SV, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị.

Thiết lập các chỉ số chính (KPIs) về tỉ lệ thôi học, tỉ lệ tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp, tỉ lệ có việc làm, loại hình và số lượng NCKH, mức độ hài lòng của các bên liên quan, ... để đối sách và tìm ra kinh nghiệm thực tiễn tốt nhất.

IV. XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu:

Nâng dần nhận thức của tất cả các thành viên của Nhà trường về tầm quan trọng của hoạt động ĐBCL nội bộ và KĐCL cả 2 cấp Trường và CTĐT.

Phát triển nội lực trong HT ĐBCL nội bộ, tức là các thành viên tham gia cùng thực hiện các nhiệm vụ ĐBCL, theo chu trình PDCA, nhằm hỗ trợ đạt được các chức năng (đào tạo, và nghiên cứu) mục đích (phục vụ cộng đồng) và mục tiêu (tầm nhìn) của Nhà trường.

4.1 Các khái niệm

a. 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 SV thì đó là quá trình đào tạo, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho quá trình dạy học. Đối với người sử dụng lao động đó là đầu ra, là trình độ năng lực và kiến thức của người học khi ra trường, ... Vì vậy Chất lượng 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. Nó có thể là sự thỏa mãn/phù hợp/đáp ứng một yêu cầu nào đó (tiêu chuẩn, mục đích, khách hàng...).

b. Chất lượng giáo dục:

Theo INQAAHE – Mạng lưới các tổ chức ĐBCL DGDH quốc tế, chất lượng giáo dục là việc tuân theo các chuẩn quy định, vì vậy cần có các bộ tiêu chí đánh giá chất lượng. Hay chất lượng giáo dục chính là đạt được các mục tiêu đề ra, mục tiêu được xác lập dựa trên yêu cầu của xã hội và điều kiện của nhà trường.

Ngoài ra theo Thông tư TT 62/2012/TT-BGDĐT, chất lượng giáo dục là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của cơ sở giáo dục, đáp ứng các yêu cầu của Luật giáo dục, Luật sửa

đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục và Luật giáo dục đại học, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

c. Văn hóa chất lượng:

Có nhiều quan niệm về văn hóa chất lượng (VHCL), chẳng hạn theo *Ahmed, 2008*, “VHCL 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”. Hay “VHCL đề cập đến một nền văn hóa tổ chức nhằm nâng cao chất lượng bền vững, được đặc trưng bởi hai yếu tố riêng biệt: Yếu tố thứ nhất của VHCL 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 đảm bảo 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*).

VHCL 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*)

4.2 Các bước triển khai xây dựng và phát triển VHCL

a. Xác lập chuẩn chất lượng:

Căn cứ vào sứ mạng, mục tiêu và trên cơ sở tham khảo yêu cầu của các bên liên quan, nhà trường xây dựng các chuẩn chất lượng (chuẩn đầu ra, chuẩn giảng viên), bộ công cụ đánh giá (đánh giá giảng viên, đánh giá môn học, đánh giá dịch vụ), nội quy, quy chế.

b. Phổ biến, tuyên truyền:

Những chủ trương, chính sách về ĐBCL của nhà trường (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 nhà trường, bằng nhiều hình thức (website, bảng tin, họp).

c. Triển khai thực hiện:

Triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCL 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, cá nhân.

d. Kiểm tra, đánh giá

Kiểm tra, đánh giá 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 ưu điểm, khắc phục tồn tại, tiếp tục hành động để đạt kết quả cao hơn.

e. Công khai thông tin

Một trong những yêu cầu của ĐBCL là công khai thông tin. Nhà trường cần quy định rõ phạm vi, mức độ và cá nhân/tổ chức chịu trách nhiệm về những thông tin công khai.

f. 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.

4.3 Trách nhiệm của các thành viên trong xây dựng và phát triển VHCL

a. Lãnh đạo:

Lãnh đạo đóng vai trò trọng yếu trong việc thúc đẩy và đầu tư cho lộ trình triển khai văn hóa chất lượng. Lãnh đạo đưa ra kế hoạch chiến lược xây dựng văn hóa chất lượng; Thiết lập mạng lưới đảm bảo chất lượng 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 hệ thống thông tin để trao đổi với cán bộ quản lý các cấp và giám sát lộ trình triển khai VHCL; sử dụng các kết quả giám sát và đánh giá lộ trình VHCL vào quá trình ra các quyết định liên quan; Và là đầu mối để cung cấp các thông tin và khai thác các nguồn tài trợ, ủng hộ của các đối tác bên ngoài.

b. Cán bộ quản lý:

Nhiệm vụ của cán bộ quản lý các cấp là triển khai các hoạt động theo đúng lộ trình, đảm bảo 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 cán bộ nhân viên, người học để hiểu và nắm chắc được chiến lược của đơn vị và chiến lược của trường, thấm nhuần về vai trò của từng bộ phận và từng cá nhân trong lộ trình xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng; Điều phối và giám sát để mọi hoạt động hướng tới đạt được chất lượng cam kết, đảm bảo 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 ra các quyết định liên quan.

c. Cán bộ, giảng viên và nhân viên:

Cán bộ, giảng viên và nhân viên là những người “đóng vai diễn chính” trong lộ trình xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng. 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 trường; Được đào tạo, bồi dưỡng 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 về tài chính và tinh thần được thực hiện minh bạch.

d. Người học:

Người học có trách nhiệm và quyền được tham gia vào lộ trình xây dựng và phát triển VHCL của trường; Hình thức và mức độ tham gia của người học phụ thuộc vào đặc thù của từng trường/ khoa/ chương trình; Ở mức độ tối thiểu là đóng góp ý kiến và trả lời phiếu khảo sát đánh giá việc giảng dạy và đào tạo trong trường, tham gia vào quá trình ra các quyết định liên quan.

e. Các đối tác bên ngoài:

Các đối tác bên ngoài bao gồm: các nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị, các cơ quan nhà nước, cộng đồng xã hội và đặc biệt là cựu sinh viên. Sự tham gia của các nguồn lực này tạo thêm sức mạnh và cũng để xã hội biết đến nền tảng VHCL và thương hiệu của trường.

V. KẾT LUẬN

Đảm bảo chất lượng giáo dục muốn được bền vững cần phải xây dựng VHCL. Xây dựng và phát triển VHCL là tạo ra những giá trị và những đặc điểm, ưu thế riêng và làm lan tỏa khái niệm chất lượng và những tác dụng của nó để tác động vào việc thực hiện công việc của các cá nhân, tập thể. Khi VHCL được đặt đúng vị trí, mọi hoạt động của các thành viên, tổ chức đều hướng đến chất lượng thì chắc chắn uy tín và thương hiệu của cơ sở GDĐH sẽ được khẳng định.

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./.

*Nguồn: Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong trường đại học
- Cục Khảo thí và KĐCL giáo dục, Bộ GD&ĐT.*