

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CÁC YẾU TỐ CẦN THIẾT ĐỂ ÁP DỤNG TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VỀ Y- DƯỢC Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG ĐIỀU KIỆN CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

COMPREHENSIVE QUALITY MANAGEMENT OF TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) IN HIGHER EDUCATION AND THE NECESSARY FACTORS ARE USED AT THE UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY IN HO CHI MINH CITY IN THE CONTEXT OF THE FOURTH INDUSTRIAL REVOLUTION

LÊ THỊ THANH TÂM

Đại học Y – Dược Thành phố Hồ Chí Minh, ltthanhtam0802@gmail.com

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 17/01/2019 Ngày nhận lại: 26/02/2019 Duyệt đăng: 11/3/2019 Mã số: TCKH-S01T03-B16-2019 ISSN: 2354 – 0788</p>	<p><i>Trong bối cảnh hội nhập quốc tế toàn diện và cùng với những thay đổi trong giáo dục giai đoạn hiện nay đòi hỏi các trường đại học phải duy trì ưu thế cạnh tranh riêng biệt và chú trọng hơn việc đổi mới sáng tạo, không ngừng cải tiến phương pháp quản lý. Đặc biệt, khi việc áp dụng công nghệ IoT (Internet of Things) kết nối vạn vật đã sử dụng không gian số để kết nối và điều khiển các dòng chuyển động để vận hành hệ thống thông minh trong điều kiện đáp ứng xu thế cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 thì càng đòi hỏi sự đổi mới mạnh mẽ trong cách tiếp cận quản lý. Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM) là một trong những giải pháp được nhiều trường đại học trên thế giới lựa chọn để đạt được mục tiêu này (Michael, Sower, Motwani, 1997). Các trường đại học nói chung và các trường đại học về Y – Dược nói riêng tại Thành phố Hồ Chí Minh đã và đang có xu hướng từng bước đổi mới mọi hoạt động trong đó đặc biệt là hoạt động đào tạo; các trường cần phải xây dựng và nâng cao chất lượng đào tạo theo mô hình quản lý chất lượng toàn diện (TQM) kết hợp áp dụng công nghệ IoT được xem như là một cách tiếp cận phù hợp, tạo tiền đề cho các trường đại học về Y - Dược ở Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện thành công việc đổi mới quản lý hoạt động đào tạo trong điều kiện cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang hiện diện và tiến triển rất nhanh chóng, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của các trường về Y – Dược tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng và của cả nước nói chung.</i></p>

Từ khóa:

Quản lý chất lượng toàn diện, quản lý, hoạt động đào tạo, sinh viên, đào tạo áp dụng IoT, công nghiệp 4.0.

Key words:

Total Quality Management, management, training activities, students, training IoT, Industry 4.0.

ABSTRACTS

In the context of comprehensive international integration with changes to current education requires universities to maintain a distinct specially competitive advantage and focus more on innovation, improving non-stop management methods; In particular, when the use of IOT (Internet of things) technology uses digital space to connect and control motion streams to operate the intelligent system during the context of the Fourth Industrial Revolution, which requires more and more indeed change in management. Total quality management (Total Quality Management - TQM) is one of the solutions chosen by many universities around the world to achieve this purpose (Michael, Sower, Motwani, 1997). Universities in general and of Medicine and Pharmacy in Ho Chi Minh City in particular have tended to step by step innovate all activities, especially training activities; system of universities need to be built and consolidated the internal quality assurance and a comprehensive quality management model (TQM) is considered as an appropriate approach, creating a premise for the University of Medicine and Pharmacy in Ho Chi Minh City to successfully implement training management innovation. In the event that the Industry 4.0 is present and quickly progress, which contributes to improving the training quality of the Medical and Pharmaceutical schools in Ho Chi Minh City in particular and the whole country in general.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dựa trên ý tưởng ban đầu của Crosby (1979) và Deming (1986), một số học giả tin rằng quản lý chất lượng toàn diện - TQM (Total Quality Management) là một lựa chọn phù hợp để các trường đại học có thể thích ứng với những thay đổi trong giáo dục đại học. Những ý kiến tranh luận về cải cách giáo dục luôn xoay quanh việc nâng cao chất lượng đào tạo và các hoạt động phục vụ người học. Mặc dù TQM đầu tiên được đề xuất áp dụng trong lĩnh vực sản xuất, chế tạo, nhưng những nguyên tắc của nó vẫn hoàn toàn phù hợp đối với việc nâng cao chất lượng giáo dục đại học thông qua việc chú trọng cải tiến liên tục. Các cơ sở giáo dục đại học có thể được xem như một môi trường năng động, đặc trưng, bởi quá

trình tạo ra tri thức mới (Koch & Fisher, 1998) và triển khai áp dụng các nguyên tắc TQM có thể rất hữu ích. Môi trường giáo dục ngày nay với xu thế hội nhập toàn khu vực trong điều kiện cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã đặt ra yêu cầu đối với hoạt động đào tạo phải nâng cao chất lượng đào tạo để thỏa mãn nhu cầu của sinh viên và xã hội. Đáp ứng được yêu cầu thực tế công việc đòi hỏi ngày càng cao, ngày càng phát triển mạnh mẽ về khoa học kỹ thuật phù hợp với sự phát triển của thế giới

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TQM VÀ ỨNG DỤNG TQM TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC**2.1. Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)**

Khái niệm quản lý chất lượng toàn diện của W. Edwards Deming được xem là một cách

tiếp cận quản lý hướng tới thành công dài hạn thông qua sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng sẽ đạt được thông qua việc cải tiến liên tục các quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ; cải tiến sản phẩm, dịch vụ; và cải tiến văn hóa tại chính nơi họ làm việc (Rao et. al, 1996). Theo quan điểm hiện đại, TQM là hệ thống quản lý áp dụng đối với một tổ chức chú trọng khách hàng, có sự tham gia của nhân viên trong hoạt động cải tiến liên tục. TQM sử dụng chiến lược, dữ liệu và cách thức truyền thông hiệu quả để tích hợp các quy tắc chất lượng vào văn hóa và các hoạt động của tổ chức. Mô hình TQM hiện đại bao gồm 8 nguyên tắc: Chú trọng khách hàng, tâm huyết hoàn toàn của nhân viên, tư duy quá trình, hệ thống tích hợp, cách tiếp cận chiến lược và hệ thống, cải tiến liên tục, ra quyết định dựa trên dữ liệu và truyền thông - giao tiếp.

Về mặt lý thuyết, TQM đòi hỏi có sự tham gia của tất cả các bộ phận và nhân viên của một tổ chức. Đặc trưng của mô hình quản lý chất lượng tổng thể là ở chỗ nó không áp đặt một hệ thống cứng nhắc cho bất kỳ cơ sở đào tạo đại học nào, nó tạo ra một nền “Văn hóa chất lượng” bao trùm lên toàn bộ quá trình đào tạo. Triết lý của quản lý chất lượng tổng thể là tất cả mọi người bất kỳ ở cương vị nào, vào bất kỳ thời điểm nào cũng đều là người quản lý chất lượng của phần việc mình được giao và hoàn thành nó một cách tốt nhất, với mục đích tối cao là thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

2.2. Áp dụng TQM trong giáo dục đại học

Ban đầu, mô hình TQM được phát triển và ứng dụng để tái cấu trúc các doanh nghiệp với mục đích cải tiến chất lượng. Nhu cầu nâng cao chất lượng đào tạo nhằm đáp ứng những nhu cầu thay đổi của người học và xã hội đã thúc đẩy nhiều học giả và các nhà quản lý giáo dục áp dụng các nguyên tắc TQM cho tổ chức của mình. Michael, Sower, and Motwani (1997) khẳng định rằng việc áp dụng hiệu quả các khái niệm TQM trong môi trường học thuật sẽ giúp

phát triển thành trường đại học tiên tiến, thu hút cán bộ, giảng viên và sinh viên có chất lượng cao, duy trì sinh viên hiện thời và triển khai hoạt động của trường hiệu quả. Về bản chất, các trường đại học hoàn toàn khác biệt với các tổ chức khác và phải đối diện với những thách thức riêng biệt (Koch & Fisher, 1998). Do vậy, việc phải điều chỉnh trong quá trình triển khai áp dụng TQM là cần thiết và điều chỉnh theo hướng chú trọng hơn vào hoạt động đảm bảo chất lượng (Asif & Raouf, 2013).

Bonstingl (1992) tóm tắt chi tiết cách thức áp dụng TQM trong cải cách giáo dục đại học. Theo đó, nguyên tắc cơ bản để áp dụng TQM đối với các cơ sở giáo dục đại học là quan hệ hợp lực giữa giảng viên và sinh viên, cải tiến liên tục bằng tâm huyết của giảng viên, đánh giá quá trình đào tạo và học tập với vai trò lãnh đạo hiệu quả của bộ phận quản lý cũng như các giảng viên lâu năm. Mỗi quan hệ hợp lực giữa giảng viên và sinh viên là rất quan trọng, đặc biệt là khi sự hợp lực này được chuyển hóa thành các hoạt động làm việc nhóm và hợp tác xuyên suốt trong trường. Bonstingl (1992) cũng lưu ý thêm rằng trong một tổ chức áp dụng TQM, mỗi nhân viên đều được xem là một nhà cung cấp, đồng thời cũng là một khách hàng. Trường đại học và giảng viên là nhà cung cấp tri thức, môi trường và công cụ học tập cho sinh viên. Trong khi các trường đại học và giảng viên cùng làm việc để phát triển năng lực của sinh viên, sinh viên sẽ học tập và nghiên cứu để phát triển bản thân và chính là khách hàng chủ yếu của các giảng viên và của trường. Do đó, chú trọng sinh viên được xem là một nguyên tắc quan trọng đối với việc áp dụng TQM trong trường đại học.

Một nguyên tắc quan trọng khác của TQM khi áp dụng trong các trường đại học là nguyên tắc cải tiến liên tục (Bonstingl, 1992). Cải tiến liên tục trong môi trường hàn lâm đòi hỏi những nỗ lực kết hợp trong toàn bộ cơ sở giáo dục từ cấp lãnh đạo đến đội ngũ cán bộ, giảng

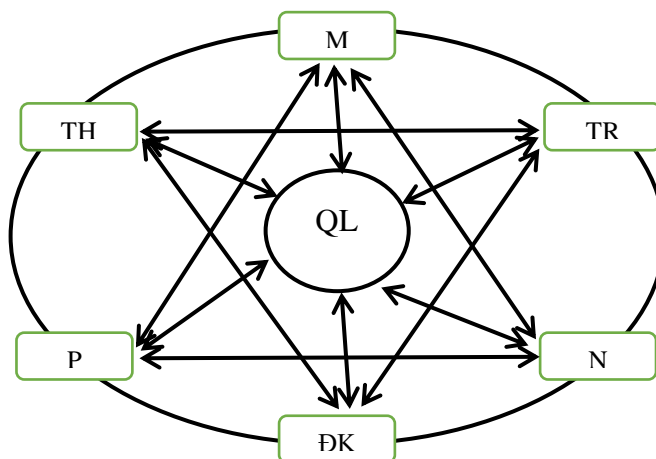
viên, nhân viên để thực hiện các hoạt động tự đánh giá và cam kết đổi mới thường xuyên. Điều đó nghĩa là TQM bao hàm việc phân tích hệ thống một cách trọn vẹn và quyết định các quá trình có vấn đề ảnh hưởng đến chất lượng đầu ra. Cụ thể, các trường đào tạo bậc học cao hơn sẽ phải đánh giá các quá trình sư phạm ảnh hưởng đến chất lượng của sinh viên tốt nghiệp. Như vậy, đòi hỏi có sự cam kết của giảng viên ở các cấp khác nhau trong trường. Yếu tố quan trọng cuối cùng của TQM là vai trò lãnh đạo của quản lý cấp cao trong trường đại học. Bộ phận quản lý của trường phải lựa chọn những đại diện giảng viên lâu năm hoặc các giáo sư đầu ngành tiêu biểu sẵn sàng và có khả năng tham gia vào dự án triển khai TQM. Sự tin tưởng vào các nguyên tắc của TQM cùng với tâm huyết đối với trường cũng như kỹ năng liên nhân cách tốt có thể giúp những người lãnh đạo xác định vai trò và định hướng tương lai của trường (Michael et al., 1997). Để tạo dựng văn hóa chất lượng dịch vụ và cam kết chất lượng dài hạn, những người quản lý cấp cao và các giảng viên đầu ngành cần hỗ trợ tuyệt đối các dự án áp dụng TQM không chỉ bằng lời nói mà còn thông qua hành động (Temponi, 2005).

2.3. Quản lý chất lượng đào tạo đại học

Trong đào tạo đại học, quản lý chất lượng đào tạo đại học là quá trình tổ chức thực hiện có hệ thống các biện pháp quản lý toàn bộ quá

trình đào tạo nhằm đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo để đáp ứng yêu cầu người sử dụng lao động từ khâu: tìm hiểu nhu cầu thị trường lao động, thiết kế chương trình đào tạo đến công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo, kiểm tra và đánh giá kết quả đào tạo đại học. Quản lý chất lượng đào tạo trong lĩnh vực đào tạo đại học cần xem xét tất cả các vấn đề liên quan đến cung cấp dịch vụ đại học sinh viên, các hoạt động trong lĩnh vực này bao gồm: xác lập mục tiêu đào tạo; xác lập các chuẩn mực chất lượng, thiết kế và tiến hành các chương trình đào tạo đại học; giám sát giảng dạy, các phương pháp xây dựng và kiểm soát chất lượng, xây dựng, ban hành và thực hiện quy trình một cách công khai.

Quản lý chất lượng đào tạo đại học còn là quá trình đào tạo được duy trì, phát triển với 6 thành tố chính: Mục tiêu (M); nội dung (N); phương pháp (P); thầy (TH); trò (TR); điều kiện (ĐK) cùng có mối quan hệ, tác động qua lại giữa chúng theo quy luật khách quan và khoa học. Quản lý chất lượng đào tạo được quyết định bởi sự tác động của hoạt động quản lý và các thành tố nhằm vận dụng chúng theo định hướng đạt mục tiêu đã định. Quản lý chất lượng đào tạo phải thực hiện ở mọi khâu, mọi nơi, mọi lúc, từ đầu vào, quá trình đào tạo và đầu ra cho tới nơi làm việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp.



Hình 1. Sơ đồ quy trình quản lý đào tạo

Quản lý chất lượng đào tạo đại học trong các cơ sở giáo dục đại học có thể nhìn nhận 8 lĩnh vực quản lý chất lượng (Piper, 1993): quản lý đào tạo; quản lý nghiên cứu khoa học; quản lý dịch vụ cộng đồng; quản lý đội ngũ cán bộ; quản lý sinh viên; quản lý các dịch vụ hỗ trợ đào tạo; quản lý nguồn lực tài sản; quản lý và điều hành nhà trường. Trong một đơn vị giáo dục đại học, các quy trình được thiết kế cho từng lĩnh vực cụ thể: đầu vào, quá trình và đầu ra.

2.4. Áp dụng TQM trong điều kiện cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0

2.4.1. Trong hoạt động quản lý đào tạo

Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, đã dẫn đến nhiều thay đổi trong quá trình đào tạo. Giảng viên không dạy cho người học cái mình đang có, mà phải hướng tới dạy người học sáng tạo ra cái mới. Học tập để cạnh tranh hoặc để khẳng định mình chứ không phải để lấy bằng. Mục tiêu đào tạo của đại học không phải để tạo ra những người lao động làm công việc như một chú robot mà phải làm sao đạt tới trình độ con người làm ra được robot. Bên cạnh đó, tiến bộ công nghệ thông tin cũng làm xuất hiện những loại hình đào tạo mới. Hệ thống đào tạo trực tuyến, đào tạo online là những loại hình đào tạo thách thức các phương thức đào tạo truyền thống. Đặc biệt trong bối cảnh Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học chính thức có hiệu lực từ 01/7/2019 xác định “đào tạo từ xa” là một trong ba hình thức đào tạo ở nước ta, đồng thời, định hướng của Đảng, Nhà nước về xây dựng xã hội học tập suốt đời do đó cần nâng cấp nghiên cứu phát triển loại hình đào tạo từ xa nhằm đáp ứng với xu thế của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 và phù hợp với luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học. Nếu giáo dục truyền thống dạy cách đọc, cách viết, thì giáo dục ngày nay cần dạy các kỹ năng truy cập Internet, kỹ năng tìm kiếm thông tin trên mạng, cách tương tác với giảng viên, cách làm việc

online... đây cũng là những kỹ năng sống còn của người học khi trưởng thành và vào đời. Giảng viên chuyển từ việc truyền thụ kiến thức sang hướng dẫn sinh viên tiếp cận đúng thông tin cần tìm và biết loại bỏ những thông tin xấu, không liên quan trên Internet. Hình thức đào tạo trực tuyến MOOC ngày càng trở nên thịnh hành hơn. Trước đây sinh viên học ở trường, về nhà làm bài tập. Giờ thì ngược lại, kiến thức mà thầy cô giảng dạy được sinh viên học ở nhà qua trực tuyến, và đến lớp chỉ để tương tác với thầy cô, để hỏi những gì họ chưa rõ. Như vậy, mặc nhiên một phương pháp sư phạm mới sẽ ra đời gọi là “phương pháp dạy học 4.0”. Ví dụ, Đại học trực tuyến FUNiX của FPT là trường đại học không có giảng đường, không có giảng viên đích thực mà sử dụng 500 mentors; họ là những người cố vấn, hỗ trợ sinh viên thường xuyên trong quá trình học tập. Quá trình học đều được thực hiện trực tuyến, nơi thầy trò giao tiếp mà không cần tới lớp. Mô hình Đại học trực tuyến ngày càng lớn mạnh theo thời gian và phát triển song hành với cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 đang thu hút số lượng lớn học sinh tốt nghiệp phổ thông, tương tự như trường đại học Topica với mô hình không giảng đường, sinh viên không cần đến lớp nhưng sở hữu khối tài sản trí tuệ rất lớn chiếm 86% toàn bộ khối tài sản của trường cho thấy tầm quan trọng của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang len lỏi vào ngành giáo dục và điều đó chứng tỏ rằng nếu thực hiện quản lý đào tạo theo TMQ cần phát huy loại hình đào tạo này để kịp xu thế.

Cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 cũng có những hàm ý nhất định đối với việc thay đổi chính sách giáo dục. Thứ nhất, trình độ chuyên môn kỹ thuật cao hơn đồng nghĩa với kỹ năng cao hơn. Những kỹ năng được tích lũy thông qua quá trình học tập. Mỗi cấp học khác nhau sẽ tập trung vào từng nhóm kỹ năng khác nhau. Do đó, để có thể nâng cao kỹ năng của người lao động, cách trực tiếp nhất là tăng tích lũy kỹ

năng kinh nghiệm thực tế trong suốt quá trình học của người lao động buộc người học phải năng động tích cực hoạt động tham gia phong trào cũng như hoạt động xã hội cộng đồng nhằm tích lũy thêm kỹ năng, đồng thời nhà trường cũng cần thay đổi chương trình đào tạo phù hợp, cũng như giảng viên thay đổi cách truyền đạt kiến thức, đa dạng hóa các cách thức cho sinh viên tiếp cận tri thức một cách chủ động hơn và rất cần thiết áp dụng đổi mới sáng tạo công nghệ trong giảng dạy, tạo hứng khởi cho sinh viên tiếp cận tri thức tích cực hơn. *Thứ hai*, trong bối cảnh hội nhập toàn cầu, cần một chương trình đào tạo sáng tạo, phù hợp xu thế thế giới. Hội nhập kinh tế quốc tế đang là một xu thế tất yếu với tất cả các quốc gia trên thế giới do đó áp dụng công nghệ trong cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 để kết nối vạn vật từ quốc gia này sang quốc gia khác thông qua internet là nhanh chóng, phù hợp và dễ dàng kết nối nhất. Hơn nữa, những vấn đề kinh tế - xã hội ngày càng trở nên phức tạp hơn, ảnh hưởng đến nhiều hơn một quốc gia và đòi hỏi sự phối hợp của nhiều quốc gia để giải quyết nên rất cần thiết việc kết nối liên thông, liên tục, kịp thời, nhanh chóng hiệu quả là rất cần thiết. Để người lao động có thể thích nghi trong bối cảnh hội nhập khu vực, chương trình giảng dạy trong nhà trường cần tích hợp được các vấn đề toàn cầu để trang bị cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết đây là vấn đề hợp tác quốc tế trong đào tạo. *Thứ ba*, người lao động làm việc trong thời đại của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 với sự phát triển của công nghệ là yếu tố then chốt, ảnh hưởng đến mọi mặt của đời sống và sản xuất đòi hỏi người lao động làm việc trong môi trường công nghệ cần thành thạo sử dụng các công nghệ và cách thức để nâng cao kỹ năng này là thông qua việc sử dụng công nghệ trong giảng dạy và học tập. Công nghệ sẽ giúp tăng cường khả năng tiếp cận với các tri thức thông qua các hình thức khác nhau, giúp việc chia sẻ kiến thức giữa các

giảng viên với nhau, giữa giảng viên với sinh viên nhanh hơn và hiệu quả hơn. Đồng thời, việc sử dụng thành thạo công nghệ thường xuyên trong quá trình học tập cũng hình thành và bồi dưỡng những kỹ năng về công nghệ cho người lao động khi tham gia thị trường lao động đòi hỏi có kỹ năng.

2.4.2. Trong hoạt động nghiên cứu khoa học

Nghiên cứu khoa học và giảng dạy là hai nhiệm vụ quan trọng và chủ yếu của đội ngũ giảng viên ở các trường đại học đặc biệt các trường đại học chuyên về Y Dược. Hai nhiệm vụ này có mối quan hệ chặt chẽ và tác động qua lại lẫn nhau. Hoạt động giảng dạy đặt ra cho mỗi giảng viên nhu cầu nghiên cứu để làm rõ các vấn đề lý luận và thực tiễn trong mỗi bài giảng. Hoạt động nghiên cứu khoa học cung cấp thêm những luận cứ, luận chứng, góp phần giúp cho bài giảng thêm phong phú và có chiều sâu. Tuy nhiên, có thể nhận thấy, đang tồn tại sự bất cập giữa hoạt động nghiên cứu khoa học và hoạt động giảng dạy. Việc quan tâm, đầu tư thời gian, công sức, kinh phí cho nghiên cứu khoa học còn nhiều chênh lệch so với hoạt động giảng dạy do:

Kinh phí dành cho công tác nghiên cứu khoa học hàng năm khá eo hẹp, hạn chế, lại chủ yếu lấy từ nguồn chi thường xuyên nên hoạt động nghiên cứu khoa học thường trong tình trạng bị động, chờ đợi.

Đội ngũ giảng viên có khả năng nghiên cứu khoa học kiêm nhiệm khá nhiều việc.

Nhà trường chưa tạo được cơ chế khuyến khích, ưu đãi, tạo động lực trong công tác nghiên cứu khoa học, thu nhập chính của đội ngũ giảng viên vẫn chủ yếu là từ hoạt động giảng dạy.

Công tác quản lý hoạt động nghiên cứu toàn diện cần:

Nghiên cứu để sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động khoa học theo hướng cân bằng hơn giữa hoạt động giảng dạy và hoạt động nghiên cứu khoa học của đội ngũ giảng viên.

Xây dựng phương án quy đổi công trình nghiên cứu khoa học thành giờ chuẩn một cách thỏa đáng, hợp lý. Thực hiện nghiêm túc trong việc đánh giá, nghiệm thu, thông qua các sản phẩm nghiên cứu khoa học của đơn vị, cá nhân. Gắn với kết quả nghiên cứu của từng đơn vị, cá nhân theo nhiệm vụ được giao cần phải có hình thức khen thưởng hoặc xử lý thỏa đáng, đúng mức. Tiếp tục nghiên cứu, vận dụng cơ chế để tăng cường cơ sở vật chất và kinh phí cho hoạt động nghiên cứu khoa học.

Rất cần sự tận dụng triết lý” đứng trên vai của người khổng lồ” để nghiên cứu tận dụng cái đã có để nghiên cứu ra cái mới có khả năng bảo hộ và khai thác thương mại nhằm tạo nguồn thu bù đắp cho nghiên cứu đầu tư ban đầu và có kinh phí cho tái nghiên cứu tạo được nguồn thu chính từ nghiên cứu nhằm tạo động lực cho hoạt động nghiên cứu phát triển. Ban hành quy chế quản trị tài sản trí tuệ trong đó quy định chủ sở hữu các kết quả nghiên cứu khoa học và tỷ lệ phân chia lợi nhuận thu được từ hoạt động khai thác thương mại kết quả nghiên cứu đó. Tăng cường giao lưu, trao đổi, tạo diễn đàn liên kết giữa nhà trường với các sở, ban, ngành, đơn vị nghiên cứu khoa học và doanh nghiệp nhằm trao đổi kinh nghiệm cũng như tri thức và chuyên gia công nghệ cho đơn vị có nhu cầu để tạo nguồn thu cho nhà nghiên cứu. Cần rà soát, đánh giá các kết quả nghiên cứu trước đó xem khả năng bảo hộ độc quyền và khả năng khai thác thương mại, nhằm tạo nguồn thu đồng thời nâng hạng xếp loại của trường đại học khi có bằng độc quyền, tận dụng khai thác triệt để kết quả nghiên cứu nhằm ứng dụng vào thực tế.

3. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP ÁP DỤNG TQM TRONG QUẢN LÝ ĐỔI MỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VỀ Y - DƯỢC

3.1. Phát triển chương trình đào tạo

Nhà trường cần tổ chức tập huấn cho giảng viên hiểu và thiết kế được module môn

học. Tổ chức hội thảo, sinh hoạt chuyên môn trong toàn trường giúp tìm hiểu, phân tích, xây dựng thống nhất nội dung các tiêu chuẩn và tiêu chí về cấu trúc chương trình đào tạo.

Xây dựng chương trình đào tạo theo hướng mở, đổi mới chương trình đào tạo của các trường về Y Dược nặng về lý thuyết. Vì vậy, việc thiết kế chương trình kết hợp áp dụng công nghệ 4.0 nhằm giảm tải áp lực cho sinh viên, làm mới phương pháp dạy học nhằm tạo hứng thú trong việc tiếp cận tri thức, tạo động lực sáng tạo. Nội dung bài được sinh động, đa dạng, phong phú, hấp dẫn, thu hút được sự chú động tiếp thu tri thức của sinh viên. Đồng thời giảm tải thời gian di chuyển đến lớp của sinh viên, giảm chi phí cơ sở vật chất cho nhà trường. Tăng cường liên kết chia sẻ giữa giảng viên với nhau và giảng viên với sinh viên thông qua hệ thống mạng internet, sinh viên có thể học bất cứ đâu, bất kể giờ nào. Đồng thời, cần rà soát lại chương trình đào tạo, tham khảo chương trình đào tạo của các quốc gia có nền giáo dục tốt, tham khảo ý kiến của các giảng viên có kinh nghiệm; từ đó điều chỉnh, bổ sung theo hướng tăng cường các môn học cần thiết, bổ ích và tăng tỷ lệ các môn học thực hành, thực tập để rèn luyện kỹ năng cho sinh viên sao cho phù hợp với yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng như Bộ Y Tế.

Khảo sát ý kiến của cựu sinh viên và nhà tuyển dụng để xây dựng và điều chỉnh, bổ sung chương trình đào tạo phù hợp nhu cầu thị trường. Đây là hai kênh thông tin khách quan và hữu ích, vì hơn ai hết bản thân cựu sinh viên sẽ biết mình thiếu những kiến thức và kỹ năng gì khi trực tiếp làm việc và nhà tuyển dụng sẽ cho chúng ta biết những gì họ cần ở người lao động để hoàn thành tốt công việc được giao.

Cần thay đổi chương trình phù hợp với xu thế phát triển cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 theo hướng tương tác trao đổi qua internet online một số môn học phù hợp giúp sinh viên và giảng viên có thể giảm thiểu thời gian di

chuyển giảm bớt chi phí cơ sở vật chất cho nhà trường và làm hấp dẫn sự tiếp thu chủ động tri thức của sinh viên tạo hứng thú trong học tập đa dạng hình thức học cũng như phương pháp dạy ngoài ra áp dụng công nghệ có thể làm cho nội dung bài giảng sinh động thực tế hơn

3.2. Thay đổi cách quản lý sinh viên

Nhà trường cần xây dựng thái độ văn hóa học tập; phát huy nghị lực học tập của sinh viên; hướng dẫn phương pháp học tập khoa học; xây dựng phong cách học tập tốt; tổ chức lớp môn học; đội ngũ cố vấn học tập cho sinh viên; tổ chức lớp sinh hoạt; quy định cụ thể thời gian lên lớp, lý thuyết, số giờ thực hành, thảo luận, tự học, tự nghiên cứu và tiến hành kiểm tra, thanh tra; triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý sinh viên.

Ngoài ra, nhà trường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm công khai đầy đủ các thông tin sau đây để đáp ứng quyền lợi của sinh viên đang học tập tại trường như: sổ tay sinh viên, chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu, lịch thi, học phí, học bổng, văn bằng, đề tài khoa học.

Hơn nữa, nhà trường cần coi sinh viên vừa là khách hàng, vừa là người cộng sự làm cho môi trường đại học dân chủ hơn và đồng thời góp phần phát triển kỹ năng xã hội của sinh viên. Do đó trách nhiệm và quyền lợi của sinh viên phải được khuyến khích và công nhận đầy đủ, cần có sự tin tưởng, đối xử công bằng. Để sinh viên có quyền cao nhất tự quyết kế hoạch học tập của mình, đánh giá đội ngũ giảng viên, cán bộ công nhân viên, tự do trình bày ý kiến và có quyền góp ý những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của sinh viên trong quá trình học tập nghiên cứu tại trường.

Áp dụng công nghệ là hoạt động không thể thiếu trong quản lý sinh viên trong việc quản lý các dòng di chuyển liên quan đến sinh viên: dòng người, dòng hàng, dòng năng lượng, dòng tiền, dòng thông tin. Thông qua việc quản lý sinh viên bằng thẻ có mã vạch hoặc dấu vân

tay hoặc face ID... ví dụ để quản lý sự di chuyển ra vào cổng trường, ra vào phòng học, phòng thí nghiệm, thư viện, ra vào ký túc xá và cả việc điểm danh hoặc tham gia thi cử, thậm chí cả việc dùng nó để kiểm soát năng lượng tiêu thụ và đăng nhập vào trang web hoặc đường link của trường để đăng nhập yêu cầu bất cứ dịch vụ gì của sinh viên như xin bằng điểm, chuyển lịch thi, đóng học phí... tất cả được báo cáo và lưu trên hệ thống mà không tốn kém một phòng ban hay nhân viên nào trực tiếp làm mà tất cả thông qua trợ lý ảo. Điều đó làm giảm được thời gian và chi phí đi lại của sinh viên, giảm chi phí quản lý của nhà trường vốn khá tốn kém và không mang lại hiệu quả.

3.3. Phát triển và tăng cường quản lý đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên

Nhà trường cần hoàn thiện các quy định tuyển dụng. Bên cạnh đó, cần xây dựng được kế hoạch nhân sự, xây dựng đề án việc làm theo chuẩn KPI – Key Performance Indicator có nghĩa là chỉ số đánh giá thực hiện công việc. trong đó có kế hoạch tuyển dụng một cách khoa học. Đặc biệt, chú trọng đến việc cân đối giữa các ngành nghề đào tạo, số lượng giảng viên theo ngành nghề; cân đối với tình trạng hiện tại của lực lượng giảng viên của nhà trường: giới tính, lứa tuổi, số lượng hiện có của từng đơn vị, chuyên môn cần thiết... và đặc biệt là cân đối với kế hoạch tuyển sinh những năm tiếp theo.

Nhà trường cần nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, việc bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng sư phạm cho đội ngũ giảng viên là điều phải làm thường xuyên, nhiều đợt, nhiều cấp độ, nhiều hình thức, đặc biệt là đối với giảng viên trẻ cần thiết áp dụng công nghệ trong việc quản lý và giảng dạy truyền đạt tri thức.

Tăng cường quản lý, sử dụng đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên. Hoàn thiện phương pháp kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, nâng cao năng lực của bộ máy quản lý.

Nâng cao năng lực của bộ máy quản lý: theo đó cần đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý cho đội ngũ cán bộ quản lý, Tăng quyền tự chủ và tự chịu trách nhiệm của các trường đơn vị, Tăng cường áp dụng công nghệ vào hoạt động quản lý đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên bằng mã ID hoặc vân tay hoặc face ID... như quản lý của sinh viên trong việc quản lý giờ lên lớp, tính giờ giảng, kiểm soát dòng năng lượng tiêu thụ của giảng viên, hoặc kiểm soát bất cứ thông tin về hoạt động nghiên cứu của giảng viên, cán bộ, nhân viên....

Cần có chế độ khen thưởng và trả thù lao thích đáng cho giảng viên, cán bộ, nhân viên khi có sáng kiến áp dụng công nghệ trong hoạt động thực hiện chức năng nhiệm vụ được giao của mình. Từ đó kích thích sáng tạo và giúp cho nhà trường quản lý hiệu quả mang lại lợi ích thiết thực và là động lực cho các giảng viên, cán bộ, nhân viên khác phấn đấu không ngừng phát triển liên tục đó mới phù hợp với hoạt động quản lý chất lượng toàn diện TQM.

3.4. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo

Nhà trường cần huy động mọi nguồn tài lực để xây dựng Trường, cải tiến phòng học, xây dựng tài liệu dạy - học, đầu tư hệ thống thiết bị dạy học đa phương tiện Multimedia, phát triển thư viện theo hướng thư viện điện tử, phát triển phần mềm đào tạo, xây dựng hệ thống website cung cấp thông tin về đào tạo. Xây dựng trường đại học thông minh áp dụng công nghệ 4.0 để kiểm soát 5 dòng chuyển động trong nhà trường đó là dòng người, dòng tiền, dòng hàng, dòng năng lượng và dòng thông tin nhất là kiểm soát dòng tiêu hao năng lượng vốn dĩ là vấn đề nhức nhối của nhà quản lý vì khó kiểm soát và tiêu hao rất nhiều. Ngoài ra dòng hàng cũng là dòng khó kiểm soát nên cần kiểm soát chặt chẽ dòng này. Để đạt được mục đích này không gì hơn là áp dụng trợ lý ảo vừa khách quan vừa nhanh chóng và chính xác gần như tuyệt đối ít tốn kém.

Tăng cường quản lý chặt chẽ tài sản vô hình về số lượng và chất lượng nhằm tăng vị thế của trường đại học. Đặc biệt là lĩnh vực Y Dược với lượng tài sản trí tuệ đa dạng, là nguồn lực chính của trường cần phát huy khai thác chuyển giao công nghệ với các kết quả nghiên cứu cho đơn vị có nhu cầu, tăng tài sản trí tuệ vô hình bởi các bài giảng điện tử các kết quả nghiên cứu, các thí nghiệm thành công... thay thế dần tài sản cố định như bàn ghế nhà xe.

3.5. Đổi mới công tác quản lý kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo

Nhà trường cần tổ chức tập huấn, hội thảo, sinh hoạt chuyên môn cho giảng viên về tầm quan trọng trong kiểm tra đánh giá toàn trường. Khuyến khích giảng viên kiểm tra đánh giá kết hợp cả định lượng và định tính để sinh viên hiểu rõ hơn về kết quả học tập của bản thân, giúp sinh viên trao đổi với giảng viên dễ dàng hơn và áp dụng công nghệ trong đào tạo để thông tin kịp thời nhanh chóng. Tổ chức họp trao đổi và có sự tham gia của giảng viên giảng dạy, ban chủ nhiệm khoa và ban giám hiệu cùng với cố vấn học tập, phụ trách bộ môn và một số phòng chức năng có liên quan. Tăng cường công tác sinh viên đánh giá giảng viên, giảng viên đánh giá cán bộ quản lý thông qua bảng hỏi điều tra trên trang truyền thông công khai của trường để nâng hiệu quả đánh giá chất lượng đào tạo nội bộ tại Trường. Tách riêng công tác đào tạo và khảo thí độc lập nhau. Rất cần thiết áp dụng công nghệ vào công tác kiểm tra, đánh giá nhằm tránh yếu tố chủ quan của con người để có kết quả chính xác nhanh chóng kịp thời hiệu quả

3.6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đào tạo

Tập trung phát triển mạng máy tính, hình thành mạng giáo dục (Edu.net, Eoffice) bao gồm các mạng của đơn vị, cơ sở giáo dục được kết nối thông tin với nhau qua đường trực Internet quốc gia để phục vụ cho hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và

quản lý. Tổ chức đăng ký học tập qua mạng, giao dịch qua cổng thông tin điện tử, họp và hội thảo qua mạng. Tập huấn cho giảng viên biết lợi ích, chức năng và sử dụng được các phần mềm tiện ích đủ để liên kết, xây dựng nguồn tư liệu phù hợp với đồ dạy học của mình áp dụng IoT trong hoạt động quản lý đào tạo với ngôn ngữ lập trình thông thường dễ sử dụng đòi hỏi đường truyền internet đủ mạnh phục vụ cho công tác quản lý được xuyên suốt.

4. KẾT LUẬN

Trong xu thế các trường đại học đang phải chú trọng nâng cao chất lượng đào tạo,

việc lựa chọn TQM cũng là một giải pháp được nhiều trường lựa chọn. Tuy nhiên, để triển khai TQM hay các hoạt động nâng cao chất lượng đào tạo nói chung thành công đòi hỏi các nhà quản lý phải hiểu được yếu tố nào có vai trò quan trọng và đặc biệt trong công cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 rất cần ban giám hiệu nhà trường nhìn nhận và xem xét đưa vào áp dụng rộng rãi, cần quyết đoán trong việc áp dụng tri thức nhân tạo thay thế cho con người kém hiệu quả trong công việc, thay dần con người thụ động bởi trợ lý ảo năng động hiệu quả và nhanh chóng kịp thời.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016), *Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học chính quy*; ban hành kèm theo Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2013), *Hội nghị Sơ kết thực hiện quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của học sinh, sinh viên các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, Kỹ yếu Hội thảo khoa học*, Hà Nội.
3. Nguyễn Đắc Hưng (2017), *Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và vấn đề đặt ra với giáo dục Việt Nam*, Nxb. Quân đội Nhân dân.
4. Đặng Bá Lâm, Nguyễn Huy Vị (2016), *Trường cộng đồng bậc đại học ở Việt Nam - Hiện tại và tương lai (Sách chuyên khảo)*, 10/2016, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội..
5. B. Abersek (2017), *Evolution of competences for new era or Education 4.0*, The XXV conference of Czech Educational Research Association (CERA/CAPV) “Impact of Technologies in the Sphere of Education and Educational Research”.
6. Emily Connor (2016), “8 Sensational E-Learning Trends That Are Revolutionizing The Learning Game”.
7. Ficci (2017), *Leapfrogging to Education 4.0: Student at the core*, FICCI-EY Future of Skills and Jobs in India Report.
8. Fuchsberger, V. et al. (2016). *Knowledge Acquisition in Industry 4.0: Studying (e) Learning Experience*, s.l.: s.n.
9. Schwab, K. (2017), *The fourth industrial revolution*. Crown Business.