

GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐẦU RA THEO HƯỚNG TIẾP CẬN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ TẠI HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ KHU VỰC II

ĐẶNG TRƯỜNG KHẮC TÂM^(*)

TÓM TẮT: Qua việc phân tích kết quả khảo sát thực tế, bài viết tập trung đánh giá những ưu điểm cũng như tồn tại của hệ thống quản lý chất lượng đầu ra tại Học viện Chính trị khu vực II, qua đó đề xuất những nhóm biện pháp cụ thể, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng đào tạo của Học viện.

Từ khóa: Quản lý chất lượng tổng thể.

ABSTRACT: By analyzing the result of actual surveys, the article assesses the advantages as well as shortcomings of the student quality control system at Academy of Politics Regional II, then suggests certain solutions to improve the effective quality control of the Academy.

Key words: Total Quality Management.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Quản lý chất lượng tổng thể (TQM - Total Quality Management) là một triết lý, một hệ thống quản lý được áp dụng rộng rãi ở các nước có nền giáo dục phát triển với các đặc trưng cơ bản là luôn hướng đến thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với việc thực hiện cải tiến liên tục; xây dựng văn hóa chất lượng của tổ chức; đảm bảo việc giao tiếp, thông tin một cách rộng rãi; thay đổi văn hóa chất lượng thông qua phương thức làm việc nhóm. Những lợi ích các cơ sở giáo dục có được khi áp dụng TQM vào quản lý nhà trường là điều đã được kiểm chứng, trong đó chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường luôn được đảm bảo và nâng cao. Đối với các cơ sở giáo dục ở Việt Nam hiện nay, nghiên cứu áp dụng TQM vào quản lý là một trong những giải pháp toàn diện nhằm đảm bảo và nâng cao sản phẩm chất lượng đào tạo của nhà trường đồng thời hướng đến thỏa mãn nhu cầu của người học và nhu cầu công việc mà xã hội đang thật sự cần đến.

2. KHÁI NIỆM

2.1. Quản lý chất lượng tổng thể

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

2.2. Chất lượng đào tạo

Trong lĩnh vực đào tạo, chất lượng đào tạo với đặc trưng sản phẩm đầu ra thể hiện ở trình độ nhận thức, tư duy, kỹ năng, nhân cách... của người học sau khi tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu đào tạo đã đặt ra. Do vậy tùy vào loại hình, phương thức, cách tiếp cận khác nhau mà có những quan niệm khác nhau về chất lượng đào tạo.

^(*)Thạc sĩ. Học viện Chính trị Khu vực II.

Theo Trần Khánh Đức (2014), “Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo, được phản ánh ở 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 nghề cụ thể”.

2.3. Quản lý chất lượng đào tạo

Quản lý chất lượng đào tạo là việc thực hiện các chức năng cơ bản của quản lý trong quá trình đào tạo, nhằm đảm bảo đạt được chất lượng đào tạo mong muốn được xác định trong mục tiêu đào tạo.

Hay nói cách khác: quản lý chất lượng đào tạo là khái niệm chỉ công việc đặc thù, riêng có trong các cơ sở giáo dục, những nơi có hoạt động dạy và học được diễn ra, ở đó cần có sự quản lý các quá trình đào tạo để mục tiêu đào tạo đặt ra được thực hiện.

Bảng 1: Thực trạng quản lý chất lượng đầu ra

Nội dung đánh giá	CBQL	GV	HV	ĐTB
1. Quản lý chất lượng việc làm đề án hoặc thi tốt nghiệp	3.42	3.12	3.05	3.20
2. Quản lý chất lượng công tác xét tốt nghiệp	3.11	3.08	3.46	3.22
3. Quản lý chất lượng việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ	3.26	3.52	3.47	3.42
4. Quản lý chất lượng thông tin phản hồi về năng lực lãnh đạo, quản lý sau khi đi học	3.07	3.1	3.08	3.08
5. Quản lý chất lượng phản hồi về đánh giá của đơn vị cử đi học	3.12	3.15	3.21	3.16

Ghi chú: CBQL: cán bộ quản lý; GV: giảng viên; HV: học viên; ĐTB: điểm trung bình

Kết quả trong Bảng 1 cho thấy, khi đánh giá về thực trạng quản lý chất lượng đầu ra, quản lý việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ là khâu được cán bộ quản lý, giảng viên và học viên tham gia khảo sát đánh giá tốt nhất (ĐTB = 3,42), tiếp theo là quản lý công tác xét tốt nghiệp (ĐTB = 3,22),

3. THỰC TRẠNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐẦU RA TẠI HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ KHU VỰC II

Quản lý chất lượng đầu ra gồm quản lý chất lượng việc làm đề án, khóa luận hoặc thi tốt nghiệp; quản lý chất lượng công tác xét tốt nghiệp; quản lý chất lượng việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ (ba khâu này được khảo sát trên các khách thể là học viên đã tốt nghiệp, cán bộ quản lý và giảng viên), quản lý chất lượng thông tin về việc làm của học viên sau tốt nghiệp (được khảo sát trên các khách thể là cán bộ quản lý), khâu quản lý thông tin về khả năng thích ứng nghề nghiệp của học viên sau tốt nghiệp (được khảo sát trên các khách thể là học viên đã tốt nghiệp, cán bộ quản lý và người sử dụng lao động).

đứng thứ ba là quản lý chất lượng việc làm đề án hoặc thi tốt nghiệp (ĐTB = 3,20). Đứng thứ tư là quản lý chất lượng phản hồi về đánh giá của đơn vị cử đi học (ĐTB = 3,08) và cuối cùng là quản lý chất lượng thông tin phản hồi về năng lực lãnh đạo, quản lý sau khi đi học (ĐTB = 3,06).

Bảng 2: So sánh sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm khách thể về ba khâu đầu trong hoạt động quản lý chất lượng đầu ra

Nội dung quản lý chất lượng	Độ chênh lệch về ĐTB (m) giữa hai nhóm khách thể	Học viên đã tốt nghiệp và cán bộ quản lý, giảng viên
1. Việc làm đề án hoặc thi tốt nghiệp		0,03**
2. Công tác xét tốt nghiệp		---
3. Việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ		0,14**
4. Nhóm quản lý chất lượng đầu ra		0,10*

Ghi chú: Trên bảng chỉ hiển thị những giá trị có ý nghĩa thống kê với m^* khi $P < 0,05$; m^{**} khi $P < 0,01$.

Xét về tổng thể, học viên đã tốt nghiệp đánh giá khâu quản lý chất lượng đầu ra tốt hơn cán bộ quản lý và giảng viên ($m = 0,10$ với $P < 0,05$); cán bộ quản lý, giảng viên và học viên nhìn nhận như nhau về việc thực hiện quản lý công tác xét tốt nghiệp; học viên đã tốt nghiệp đánh giá công tác quản lý việc làm đề án, khóa luận hoặc thi tốt nghiệp ($m = 0,03$ với $P < 0,01$) và công tác quản lý việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ ($m = 0,14$ với $P < 0,01$) tích cực hơn cán bộ quản lý, giảng viên.

3.1. Thực trạng quản lý chất lượng việc làm đề án tốt nghiệp

Hiện tại các chương trình đào tạo, bồi dưỡng tại các học viện chính trị khu vực chỉ có chương trình cao cấp lý luận chính trị là thi tốt nghiệp (nay là viết và bảo vệ đề án). Sau khi kết thúc các môn học, học viên tiến hành triển khai cho học đăng ký và viết đề án. Hội đồng tốt nghiệp được thành lập gồm

các ban theo quy định. Phòng đào tạo có vai trò chủ yếu trong việc giúp ban giám hiệu thành lập các ban và tiểu ban trong hội đồng tốt nghiệp. Ban thư ký hội đồng thực hiện công tác nghiệp vụ theo quy chế như thẩm định về mặt hồ sơ các điều kiện tốt nghiệp của học viên (điểm trong quá trình học của học viên, điểm thực tập), từ đó ấn định danh sách học viên có đủ điều kiện làm khóa luận hoặc thi cuối khóa.

Tuy nhiên phương pháp kiểm tra, đánh giá người học chậm được đổi mới, có xu hướng thiên về học thuộc lòng, “tầm chương, trích cú”, hình thức chung chung, chưa gắn với thực tiễn công tác và chức trách nhiệm vụ của học viên. Đặc biệt, việc đánh giá chất lượng công trình nghiên cứu và chất lượng bảo vệ luận văn thạc sỹ còn thiên nhiều về cảm tính, chủ yếu vẫn là đánh giá về lý thuyết, tính ứng dụng thực tiễn bị xem nhẹ.

Bảng 3: Thực trạng quản lý chất lượng làm đề án, luận văn tốt nghiệp

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Yếu	ĐTB
1. Đăng ký làm đề án, luận văn tốt	4.6	42.5	34.7	16.9	1.3	3.32
2. Nội dung thi	11.4	35.4	34.4	16.3	2.5	3.37
3. Điều kiện đăng ký làm đề án	13.6	46.3	25.3	14.2	0.6	3.58
4. Chấm, bảo vệ đề án, luận văn tốt nghiệp	12.5	42.5	34.5	9.6	0.9	3.56

Quản lý chất lượng làm đề án, khóa luận hoặc thi tốt nghiệp bao gồm: quản lý việc đăng ký làm đề án, khóa luận hoặc thi cuối khóa; quản lý nội dung thi; quản lý các điều kiện đăng ký làm khóa luận và quản lý việc chấm thi cuối khóa, chấm đề án, khóa luận.

Giảng viên, cán bộ quản lý và học viên đánh giá việc quản lý các điều kiện đăng ký làm khóa luận tích cực nhất (ĐTB = 3,63 đứng thứ nhất trong bảng xếp hạng) và công tác quản lý việc đăng ký làm đề án, khóa luận hoặc thi cuối khóa thấp nhất (ĐTB =

3,27 và đứng cuối cùng trong bảng xếp hạng).

3.2. Thực trạng quản lý chất lượng công tác xét tốt nghiệp

Quản lý công tác xét tốt nghiệp (chủ yếu là chương trình cao cấp lý luận chính trị) bao gồm bốn nội dung: quản lý các quy định về điều kiện xét tốt nghiệp; quản lý việc tổ chức xét tốt nghiệp; quản lý đội ngũ cán bộ tham gia xét tốt nghiệp và quản lý việc thông báo kết quả xét tốt nghiệp.

Bảng 4: Thực trạng quản lý chất lượng việc xét tốt nghiệp

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Yếu	ĐTB
1. Các quy định về điều kiện xét tốt nghiệp	4.6	42.5	34.7	16.9	1.3	3.58
2. Tổ chức xét tốt nghiệp	11.4	35.4	34.4	16.3	2.5	3.47
3. Đội ngũ cán bộ tham gia xét tốt nghiệp	13.6	46.3	25.3	14.2	0.6	3.52
4. Việc thông báo kết quả xét tốt nghiệp	12.5	42.5	34.5	9.6	0.9	3.43

Giảng viên, cán bộ quản lý, học viên đánh giá việc quản lý các quy định về điều kiện xét tốt nghiệp tốt nhất (ĐTB = 3,58, đứng thứ nhất trong bảng xếp hạng) và công tác quản lý việc tổ chức xét tốt nghiệp thấp nhất (ĐTB = 3,43, đứng cuối cùng trong bảng xếp hạng).

3.3. Thực trạng quản lý chất lượng việc cấp bằng tốt nghiệp, các văn bằng chứng chỉ, chứng nhận

Đánh giá việc quản lý cấp bằng tốt nghiệp, các văn bằng chứng chỉ được các

nhóm khách thể đánh giá khá cao, biểu hiện cụ thể ở hầu hết các khâu trong nội dung quản lý này là đều đạt được điểm ở mức cao. Quản lý việc cấp bằng tốt nghiệp và các văn bằng chứng chỉ bao gồm bốn nội dung: quản lý việc cấp bằng tốt nghiệp cao cấp lý luận chính trị quản lý việc xếp hạng theo bằng tốt nghiệp; quản lý việc cấp các chứng nhận bồi dưỡng; các văn bằng, chứng chỉ khác.

Bảng 5: Thực trạng quản lý chất lượng việc cấp bằng tốt nghiệp, các văn bằng chứng chỉ, chứng nhận

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Yếu	ĐTB
1. Cấp bằng tốt nghiệp cao cấp lý luận	20.4	40.5	31.1	6.2	1.8	3.72
2. Xếp hạng theo bằng tốt nghiệp	15.3	35.4	37.2	11.4	0.7	3.53
3. Cấp các chứng nhận bồi dưỡng	18.3	34.3	34.5	12.4	0.5	3.58
4. Cấp các văn bằng, chứng chỉ khác	20.2	35.3	29.4	14.3	0.8	3.60

Giảng viên, cán bộ quản lý và học viên đánh giá quản lý việc cấp bằng tốt nghiệp cao cấp lý luận chính trị là tốt nhất (ĐTB = 3,72 và đứng thứ nhất trong bảng xếp hạng),

tiếp theo là quản lý việc cấp các văn bằng, chứng chỉ khác (ĐTB = 3,60) và cuối cùng là quản lý việc xếp hạng theo bằng tốt nghiệp (ĐTB = 3,53).

Số liệu được hiển thị ở bảng 5 cho thấy, số giảng viên, cán bộ quản lý và học viên của các học viện chính trị khu vực đánh giá chất lượng các nội dung trong khâu đầu ra ở mức yếu rất ít, chỉ chiếm trên dưới 1/100, ở mức trung bình cũng chỉ chiếm trên dưới 10%. Đa đa số giảng viên, cán bộ quản lý và học viên tham gia khảo sát đều đánh giá chất lượng khâu làm đề án, luận văn, khâu xét tốt nghiệp và khâu cấp bằng tốt nghiệp, các văn bằng, chứng chỉ ở mức khá, tốt và rất tốt.

3.4. Thực trạng quản lý thông tin về năng lực lãnh đạo, quản lý của học viên sau tốt nghiệp

Khi đánh giá công tác quản lý thông tin về năng lực lãnh đạo, quản lý của học viên sau tốt nghiệp, cán bộ quản lý cho rằng, việc nắm bắt số lượng học viên có vị trí việc làm cao hơn, *năng lực lãnh đạo, quản lý tốt hơn* sau đào tạo là cao nhất (ĐTB = 3,39) và đứng thứ nhất trong bảng xếp hạng); kém nhất là quản lý việc nắm bắt số lượng học viên có việc làm đúng với ngành nghề được đào tạo (ĐTB = 3,24).

Bảng 6: Thực trạng quản lý thông tin về việc làm của học viên sau tốt nghiệp

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Yếu	ĐTB
1. Nắm bắt số lượng học viên có vị trí việc làm cao hơn sau đào tạo	0	25.1	23.5	49.5	1.9	2.72
2. Nắm bắt số lượng học viên có vị trí việc làm thấp hơn so với trước khi đào tạo	0	27.8	28.3	42.5	1.4	2.83
3. Nắm bắt số lượng học viên có kỹ năng lãnh đạo, quản lý tốt hơn trước khi đi học	0	25.9	28.1	44.3	1.7	2.78
4. Chất lượng hiệu quả công việc của học viên sau đào tạo	0	21.4	28.4	47.4	2.8	2.68

Phần lớn cán bộ quản lý đánh giá tất cả các khâu của nội dung quản lý thông tin về việc làm của học viên sau tốt nghiệp ở mức độ khá và tốt. Tuy nhiên, còn đến trên dưới 1/5 số cán bộ quản lý tham gia khảo sát đánh giá việc quản lý này ở mức trung bình và một tỷ lệ nhỏ giảng viên, cán bộ quản lý và người sử dụng lao động cho rằng, việc quản lý này được triển khai ở mức yếu. (Xem Bảng 6).

3.5. Thực trạng quản lý thông tin của học viên sau tốt nghiệp

Khi đánh giá việc quản lý thông tin của học viên sau tốt nghiệp, cán bộ quản lý, học viên đã tốt nghiệp và những người sử dụng học viên đã tốt nghiệp nhận định rằng, việc quản lý các kỹ năng được đào tạo đáp ứng

yêu cầu công việc là tốt nhất (ĐTB = 3,60, đứng thứ nhất trong bảng xếp hạng) và kém nhất là việc quản lý các kiến thức được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc (ĐTB = 3,29).

Phần lớn các đánh giá năng lực lãnh đạo, quản lý của học viên sau tốt nghiệp ở mức độ khá và tốt. Điều đáng ghi nhận ở đây là không có một cán bộ quản lý, học viên đã tốt nghiệp và đơn vị sử dụng nào đánh giá các khâu của nội dung quản lý này ở mức yếu. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ không nhỏ cán bộ quản lý, học viên đã tốt nghiệp và đơn vị sử dụng cán bộ đánh giá việc quản lý thông tin về khả năng, năng lực, kỹ năng học viên sau khi ra trường với nghề nghiệp họ đang theo đuổi ở mức trung bình (Xem Bảng 7).

Bảng 7: Thực trạng quản lý năng lực lãnh đạo, quản lý của học viên sau tốt nghiệp

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Yếu	ĐTB
1. Đầu ra đáp ứng mục tiêu đào tạo	2.3	45.2	38.2	14.3	0	3.36
2. Các kiến thức được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc	4.2	35.6	44.7	15.5	0	3.29
3. Các năng lực được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc	3.4	42.3	44.3	10	0	3.39
4. Các kỹ năng được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc	5.1	34.5	43	17.4	0	3.27
5. Mức độ đáp ứng yêu cầu về lãnh đạo, quản lý	4.6	38.8	40.1	16.5	0	3.32

4. CÁC BIỆN PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐẦU RA

4.1. Các nguyên tắc và biện pháp quản lý chất lượng đầu ra

Một là, đảm bảo về hình thức đánh giá: Đối với bất kỳ hình thức đánh giá nào, cần giải quyết ít nhất ba vấn đề: (1) làm rõ mục đích của kiểu đánh giá; (2) làm rõ các tiêu chí đánh giá; (3) các yêu cầu cần đảm bảo (chỉ số đánh giá) khi áp dụng các phương pháp đánh giá; (4) quy trình đánh giá và xác nhận kết quả.

Hai là, đảm bảo các nguyên tắc đánh giá: Các phương pháp đánh giá được lựa chọn phải phù hợp với các tiêu chuẩn về đầu ra; phải bảo đảm độ tin cậy và độ chính xác cao; hệ thống đánh giá bằng điểm (thang điểm, cách cho điểm) phải phù hợp với mục đích đánh giá tương ứng với từng quy mô cụ thể; phải chuẩn bị các điều kiện (thời gian, phương tiện, tài chính, nhân sự) cần thiết tối thiểu đảm bảo phục vụ cho việc đánh giá.

Ba là, xây dựng quy trình đánh giá kết quả: thực hiện theo các bước:

- Kết thúc khóa học khi học viên tích lũy đủ nội dung chuyên đề, đảm bảo tham gia đủ các buổi thảo luận, tự nghiên cứu,...

- Lập danh sách, đăng danh sách học viên được đánh giá;

- Tổ chức đánh giá (có nhiều hình thức);

- Công bố kết quả;

- Phúc khảo bài thi (nếu có).

Bốn là, xây dựng quy trình ra đề thi hết môn (học phần)

Kết quả của người học hầu hết được đánh giá qua các lần kiểm tra thường xuyên và không thường xuyên thông qua các hình thức đánh giá. Trong đó việc đánh giá người học thông qua làm bài thi viết hoặc trắc nghiệm khi kết thúc môn học hoặc học phần là kênh đánh giá phổ biến, chiếm hơn 90% trong các cách đánh giá người học tại các học viện chính trị khu vực. Do đó việc xây dựng quy trình ra đề thi nhằm đảm bảo cho việc đánh giá kết quả giảng dạy so với mục tiêu đề ra của môn học là việc làm hết sức quan trọng. Quy trình bao gồm các bước sau:

- Khảo sát năng lực người học qua các kênh như lý lịch (đã theo học lĩnh vực ngành nghề nào, qua các lớp nào về lý luận chính trị...), thông qua quá trình giảng dạy trên lớp...

- Giảng viên giảng dạy ra đề thi cho lớp mình được phân công. Căn cứ vào số chuyên đề, số tiết học, thảo luận và nghiên cứu giảng viên có thể ra cùng lúc nhiều đề thi trên một lớp;

- Thẩm định đề thi: là thẩm định tính khoa học và thực tiễn của đề thi, làm sao để đề thi có thể bao quát và đánh giá đúng trình độ, khả năng, mức độ chịu khó học hỏi, trau

dồi kiến thức trong quá trình học tập của người học. Đề thi hạn chế việc đánh đố nhưng phải đảm bảo đánh giá được các yêu cầu sau:

Thứ nhất: kiến thức của môn học;

Thứ hai: các kỹ năng. Trong đó chú ý đến khả năng tư duy;

Thứ ba: khả năng sử dụng kiến thức đã học để xử lý các tình huống trong thực tế.

- Chuyển đề thi đến bộ phận lưu giữ, bảo quản và phát hành đề thi (Trung tâm khảo thí và đảm bảo chất lượng);

- Chuyển đề thi cho cán bộ coi thi.

4.2. Xây dựng chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo

Mỗi học viện chính trị khu vực xây dựng đề án chuẩn đầu ra cho các hệ đào tạo bao gồm: hệ đào tạo cao cấp lý luận chính trị; hệ đại học 2 năm; chuẩn đầu ra cho cao học. Các bước thực hiện như sau:

Bước 1: lập kế hoạch thực hiện. Trong đó thành lập ban chỉ đạo để điều hành các hoạt động của công tác này từ khâu đầu đến khâu cuối; ban chỉ đạo thành lập các tiểu ban để xây dựng các tiêu chuẩn, tiêu chí cho; xây dựng các mẫu, biểu để lấy ý kiến; thống kê ý kiến;

Bước 2: thông qua dự thảo và lấy ý kiến đóng góp;

Bước 3: thông qua hội đồng khoa học của Học viện;

Bước 4: tổ chức các hội thảo trao đổi về các tiêu chuẩn, tiêu chí chuẩn đầu ra;

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục*, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Chính phủ (2011), *Chiến lược phát triển giáo dục 2011 – 2020*, Nghị quyết Trung ương 6 (Khoá X), Nxb. Giáo dục, Hà Nội.
3. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
4. Trần Khánh Đức (2000), *Nghiên cứu sơ sở lý luận và thực tiễn bảo đảm chất lượng đào tạo*

Bước 5: hoàn thiện bộ tiêu chuẩn.

4.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý người học

Xây dựng đề án về việc trang bị phần mềm chuyên dụng về quản lý đào tạo

Xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện đề án. Thời gian để hoàn tất là 6 tháng;

Phối hợp các đơn vị trong các học viện chính trị khu vực và với địa phương để hoàn thành cơ sở dữ liệu ban đầu.

4.4. Xây dựng cơ chế quản lý thông tin phản hồi từ người học và đơn vị sử dụng cán bộ sau đào tạo, bồi dưỡng

- Ban hành các quy định, chính sách về lấy ý kiến phản hồi từ người học;

- Kết hợp nhiều biện pháp thu thập, xử lý thông tin trong quá trình lấy ý kiến.

5. KẾT LUẬN

TQM là một phương thức quản lý toàn diện các lĩnh vực hình thành chất lượng, lấy chất lượng làm mục tiêu hàng đầu của hoạt động quản lý. TQM tập trung tăng cường quản lý chất lượng của cả hệ thống; cải tiến liên tục nhằm không ngừng nâng cao chất lượng ở mọi khâu và mọi thời điểm; mỗi thành viên trong tổ chức hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ của mình một cách hiệu quả nhất. TQM xây dựng nền văn hóa chất lượng; cam kết của mỗi thành viên về chất lượng sản phẩm; hướng mục tiêu chất lượng tới sự thỏa mãn nhu cầu của đối tượng người học.

Đại học và trung học chuyên nghiệp, Đề tài nghiên cứu cấp Bộ (B2000-52-TĐ 44).

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

6. Trần Khánh Đức (2009), *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI*, Nxb. Giáo dục Việt Nam.

7. Philip B.Crosby (1995), *Quality Without Tears - The Art of Hassle - Free Management*.

8. ISO 9000 – 1994: *Quality Management Systems Standards*.

9. Sallis, E.(1993), *Total Quality Management in Education*, London: Kogan Page.

10. Taylor, A and F.Hill (1997), “*Quality Management in Education*” in Harris.

11. Terry Richarson (1997), *Total Quality Management*, Thomson Publish in Company, USA.

Ngày nhận bài: 28/9/2016. Ngày biên tập xong: 24/11/2016. Duyệt đăng: 30/11/2016