

# VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI VIỆC XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC

NGUYỄN VINH SAN (\*)

## TÓM TẮT

*Xây dựng văn hóa chất lượng trong các cơ sở giáo dục đại học của Việt Nam là yêu cầu cấp thiết nhằm hướng tới việc nâng cao chất lượng đào tạo một cách bền vững và hiệu quả. Bài viết này tổng quan về văn hóa chất lượng, chỉ ra và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới việc xây dựng văn hóa chất lượng ở các cơ sở giáo dục đại học của Việt Nam.*

**Từ khóa:** chất lượng, văn hóa chất lượng, giáo dục đại học.

## ABSTRACT

*It is urgent to construct quality culture in higher education institutions in Vietnam to aim to improve the training quality sustainably and effectively. This paper gives an overview of the quality culture, presents and analyzes the factors influencing the construction of quality culture in higher education institutions in Vietnam.*

**Keywords:** quality, quality culture, higher education.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong xu thế hội nhập toàn cầu, vấn đề chất lượng sản phẩm của các thành phần kinh tế - xã hội ngày càng trở nên thiết yếu. Chất lượng là một trong những tiêu chí hàng đầu trong một thế giới đầy cạnh tranh. “Chất lượng” của các sản phẩm giáo dục cũng đang thu hút sự quan tâm của các nhà tuyển dụng, người học, phụ huynh, các nhà hoạch định chính sách... trong thời gian gần đây, hệ thống giáo dục đại học đang cố gắng thực hiện cơ chế tự đảm bảo chất lượng. Các hoạt động kiểm định chất lượng và tự đánh giá đang diễn ra sôi nổi trên phạm vi cả nước, thể hiện sự quan tâm của các cơ sở giáo dục đối với vấn đề “chất lượng”. Qua đó, giúp hoạch định hướng phát triển cho các cơ sở giáo dục, nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh sản phẩm của họ ở trong và ngoài nước.

Một vấn đề đặt ra: ngoài việc tuân thủ các công thức “chất lượng” có sẵn được thiết kế bởi các chuyên gia bên ngoài; các

trường đại học, cao đẳng cần quan tâm xây dựng hệ thống quản lý chất lượng được vận hành thường xuyên và liên tục trong chính trường của mình. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để “chất lượng” trở thành phổ biến trong từng đơn vị, từng cá nhân thành viên của các trường. Lúc này, một khái niệm mới được nhắc đến đó là “văn hóa chất lượng”. Đây sẽ là một trong những cơ sở quan trọng để đảm bảo chất lượng đào tạo.

## 2. KHÁI NIỆM VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG

Văn hóa chất lượng là một khái niệm quan trọng trong kiểm định chất lượng nhưng còn khá mới mẻ và còn bỏ ngỏ. Thực tế này khiến công tác đảm bảo chất lượng đào tạo trở thành trách nhiệm riêng của một bộ phận nào đó trong nhà trường, đồng thời tác động thực sự của công tác này còn chưa được như mong đợi. Vậy, văn hóa chất lượng là gì? Làm thế nào để xây dựng văn hóa chất lượng bên trong các trường đại học đang là những câu hỏi

(\*) Thạc sĩ. Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng.

nghiêm túc được đặt ra để giải bài toán “chất lượng”.

Các nhà nghiên cứu trên thế giới đã đưa ra nhiều quan điểm khác nhau về định nghĩa *Văn hóa chất lượng*:

Hiệp hội các trường Đại học châu Âu (The European Universities Association - EUA) cho rằng: Văn hóa chất lượng được xem xét dựa trên 02 yếu tố khác nhau:

- Yếu tố thứ nhất của văn hóa chất lượng là một tập hợp các giá trị, các 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 từ trước (EUA 2006, tr. 10).

Cũng theo EUA (2006), hai thành phần chính của văn hóa chất lượng là quản lý chất lượng và cam kết chất lượng.

Quản lý chất lượng là một phần kỹ thuật của văn hóa chất lượng, bao gồm các công cụ và thủ tục cần thiết để đo lường, đánh giá, kiểm soát và nâng cao chất lượng. Cam kết chất lượng là một phần *văn hóa* của nền văn hóa chất lượng. Cam kết ở cả hai cấp độ cá nhân và ở cấp độ tổ chức là điều cần thiết cho việc tạo ra một nền văn hóa chất lượng.

Harvey (2007) đã xác định một số các tính năng phân biệt của một nền văn hóa chất lượng: quyền sở hữu chất lượng học tập, lấy sinh viên làm trung tâm giảng dạy/học tập, chia sẻ kinh nghiệm; các thành viên trong tổ chức tự giác trong thực thi công vụ và phát huy các sáng kiến trong công việc nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của nhiệm vụ được giao; sự chia sẻ trách nhiệm của tất cả các bên liên quan trong tổ chức.

Theo quan điểm của Trường Đại học Uludag (Thổ Nhĩ Kỳ): văn hóa chất lượng là một khái niệm đa chiều phụ thuộc vào bối cảnh cụ thể, nhằm hướng đến đạt được sự xuất sắc trong tầm nhìn và sứ mạng của từng chương trình cụ thể cũng như của từng trường đại học. Họ tin tưởng sự thành lập và quản lý quy trình chất

lượng liên tục, sự kiểm soát, đánh giá và cải tiến chính nó là cốt lõi tạo dựng và duy trì văn hóa chất lượng. (Uludag University, 2002, tr. 3).

Theo tác giả Trần Thu Thủy và Nguyễn Lương Lệ Chi (2009), *Văn hóa chất lượng* được hiểu là:

1. Tập hợp những thói quen, niềm tin và hành vi liên quan đến chất lượng mà các thành viên trong nhà trường cùng chia sẻ.
2. Các yếu tố được hình thành trong những hoạt động quản lý chất lượng hàng ngày cũng như trong triển khai các chương trình chất lượng dài hạn.
3. Văn hóa chất lượng chính là môi trường chất lượng; là những gì được chắt lọc và đã thăng hoa thành giá trị trong quá trình hoạt động của nhà trường.

Vậy, để hiểu và xây dựng văn hóa chất lượng, một mặt cần phải tác động đến hiểu biết, qui định/tổ chức và các biện pháp quản lý; mặt khác phải tác động đến quan điểm, niềm tin về các giá trị của những người cùng tham gia tổ chức.

### 3. CÁC YẾU TỐ THỂ HIỆN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG

Văn hóa chất lượng là một tổng thể, bao gồm nhiều yếu tố cấu thành và quan hệ biện chứng với nhau để tạo nên nét văn hóa và khẳng định vị thế của một tổ chức.

Tuy nhiên đối với tổ chức giáo dục nói chung và ở trường đại học nói riêng, theo chúng tôi văn hóa chất lượng được thể hiện qua các yếu tố sau:

- Cam kết và thể hiện thực tế của lãnh đạo đối với các hoạt động chất lượng: không thể có chất lượng hay văn hóa chất lượng trong nhà trường nếu lãnh đạo không hướng mục tiêu tới chất lượng và cam kết thực hiện nó.

- Sự tham gia và trao quyền cho các thành viên trong nhà trường, nói cách khác là: tất cả mọi thành viên trong nhà trường đều có quyền tham gia vào các hoạt động của nhà trường từ xây dựng chính sách, chiến lược

cho đến lập kế hoạch, thực hiện và giám sát quá trình hoạt động.

- Tập trung vào khách hàng: để phân tích yếu tố này cần làm rõ khách hàng của trường đại học là ai và sản phẩm chúng ta tạo ra là gì? Quan niệm trước đây về giáo dục, sản phẩm đầu ra của một cơ sở giáo dục chính là người học, vậy khách hàng sẽ là người sử dụng lao động. Tuy nhiên hiện nay chúng ta xác định lại rằng khách hàng của các trường đại học chính là sinh viên và sản phẩm chúng ta tạo ra là cơ hội học tập, môi trường học tập, là kiến thức, kỹ năng sinh viên được cung cấp, Vì vậy các chính sách, hoạt động của nhà trường cần xác định rõ đối tượng thụ hưởng là người học và hướng tới sự hài lòng của người học về các dịch vụ giáo dục tạo ra.

- Giao tiếp cởi mở và thân thiện: giao tiếp giữa lãnh đạo với nhân viên, giữa giảng viên với sinh viên, giữa cán bộ các phòng chức năng với giảng viên và sinh viên cần dân chủ, cởi mở và thân thiện.

- Quan hệ đối tác hiệu quả: Đối tác của giáo dục đại học chính là doanh nghiệp, là các cơ sở sử dụng lao động, là các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước. Trong xã hội toàn cầu hóa ngày nay, không đơn vị nào có thể hoạt động riêng lẻ, trường đại học có văn hóa chất lượng sẽ tạo được niềm tin và cộng tác của các đối tác bên ngoài nhà trường, tạo điều kiện cho nhà trường phát triển.

- Tinh thần sáng tạo và học hỏi: mọi thành viên trong nhà trường cần phải có tư duy sáng tạo trong công việc và tinh thần học hỏi nhằm vận dụng tối đa các kiến thức bên ngoài hướng tới mục đích hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách tốt nhất.

#### **4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG**

Việc xây dựng văn hóa chất lượng tại một cơ sở giáo dục sẽ chịu ảnh hưởng của các yếu tố và nhóm yếu tố sau:

- Cơ chế, chính sách cấp vĩ mô của Nhà nước và của ngành giáo dục: cơ chế chính sách của Nhà nước đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc định hướng cho các

cơ sở giáo dục thành viên. Các chính sách này phải được cụ thể hóa bằng luật và có sự chỉ đạo thống nhất từ trên xuống dưới về việc thực hiện. Hiện nay, Luật Giáo dục đại học (2012) đã được ban hành. Hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục và xây dựng văn hóa chất lượng đã được đưa vào luật, tuy nhiên mục tiêu, chiến lược và kế hoạch thực hiện lâu dài lại chưa được cụ thể hóa. Đây chính là nguyên nhân vấn đề đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng chưa đạt được hiệu quả mong muốn trong thời gian qua.

- Lãnh đạo đơn vị: là người định hướng và xác định chiến lược phát triển đơn vị, đưa các chính sách vĩ mô vào thực tế của đơn vị. Lãnh đạo tác động vào hầu hết các yếu tố cấu thành nên văn hóa chất lượng tại đơn vị; đóng vai trò quan trọng trong việc thành công hay thất bại của quá trình xây dựng văn hóa chất lượng.

- Công tác quản lý: giúp cụ thể hóa các mục tiêu chiến lược mà lãnh đạo đề ra; đưa các mục tiêu, chiến lược phát triển đến từng thành viên trong đơn vị. Công tác quản lý giám sát quá trình xây dựng văn hóa chất lượng và đảm bảo quá trình này diễn ra theo đúng mục tiêu, chiến lược đề ra.

- Truyền thống, văn hóa của đơn vị: đây là yếu tố tác động gián tiếp tới quá trình xây dựng văn hóa chất lượng. Tuy nhiên nó lại đóng vai trò là nền tảng, là điểm tựa cho mọi thành viên trong đơn vị trong quyết tâm xây dựng văn hóa chất lượng.

- Đội ngũ cán bộ, giảng viên và sinh viên: là những con người trực tiếp tham gia vào quá trình xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng tại đơn vị. Sự quyết tâm, đồng lòng, đoàn kết của các cá nhân trong đơn vị là chìa khóa trong sự thành công của mọi mục tiêu, chiến lược của đơn vị. Có thể nói đây chính là yếu tố quan trọng nhất và có tác động lớn nhất tới sự phát triển của đơn vị. Đội ngũ cán bộ, giảng viên có trình độ chuyên môn, ý thức chính trị cao; sinh viên có kiến thức, kỹ năng, phẩm chất tốt sẽ góp phần lớn vào thành công chung của đơn vị. Ngược lại, đội ngũ cán bộ,

giảng viên, sinh viên không đáp ứng được các yêu cầu chuyên môn hay phẩm chất đạo đức chính trị kém thì chắc chắn đơn vị đó sẽ không thể phát triển được.

- Các yếu tố ngoại cảnh bên ngoài như: thể chế chính trị, văn hóa dân tộc, nền kinh tế, sự ủng hộ của các tổ chức và cá nhân bên ngoài nhà trường cũng ảnh hưởng không nhỏ tới việc xây dựng văn hóa chất lượng. Đây không phải là các yếu tố quyết định nhưng cũng đóng vai trò khá lớn trong việc xây dựng thành công văn hóa chất lượng.

## 5. KẾT LUẬN

Tìm hiểu những vấn đề chung nhất về văn hóa chất lượng và các yếu tố ảnh hưởng tới việc xây dựng văn hóa chất lượng ở các cơ sở giáo dục đại học của Việt Nam giúp cho các cơ sở giáo dục đại học có căn cứ để đưa ra kế hoạch phù hợp nhất cho việc xây dựng văn hóa chất lượng ở đơn vị của mình. Xác định rõ được các yếu tố tác động tích cực và tiêu cực để giúp cho chúng ta có được phương hướng cụ thể và tối ưu cho sự phát triển của đơn vị.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Kim Dung và Huỳnh Xuân Nhật (2009), *Các khái niệm chất lượng, văn hóa chất lượng, đánh giá, đảm bảo và kiểm định chất lượng trong giáo dục*, Viện nghiên cứu giáo dục. <http://ceea.ier.edu.vn/danh-gia-kiem-dinh/danh-gia/126-cac-khai-niem-chatluong-van-hoa-chat-luong-danh-gia-dam-bao-va-kiem-dinh-cl-trong-giaoduc>, cập nhật ngày 15/10/2011.
2. Trần Thu Thủy, Nguyễn Lương Lệ Chi (2009), *Bạn biết gì về kiểm định chất lượng giáo dục đại học?* Kỳ 2: Văn hóa chất lượng. (<http://www.spnttw.edu.vn/Pages/ArticleDetail.aspx?siteid=1&sitepageid=138&articleid=330>).
3. EUA, (2006) *Quality Culture in European University: A bottom-up approach*, Brussel, EUA.
4. Fazal Wahab (2010) *A Framework for Embedding Internal Quality Culture In Higher Educational Institutes of Pakistan*.
5. Harvey, L. and Green, D. (1993) *Defining Quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1).
6. Uludag University, 2002, *Uludag University Report on Quality Culture: Implementing Bologna Reform*.

Ngày nhận bài: 12/10/2015. Ngày biên tập xong: 17/01/2016. Duyệt đăng: 19/01/2016