



PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

• PGS.TS. NGUYỄN TIẾN ĐẠT

1. Khái niệm “văn hoá chất lượng”

Khái niệm văn hoá chất lượng được hình thành trên cơ sở văn hoá tổ chức trong sản xuất và dịch vụ kinh doanh ở một nền kinh tế thị trường.

Trọng tâm của văn hoá chất lượng trong nền kinh tế thị trường là “quản lý chất lượng tổng thể” (QLCLTT), gốc rễ của nó là ở Nhật Bản, được viết sang tiếng Anh là *Total Quality Management* (TQM). Nó là một quá trình hay một hệ thống quản lý nhấn mạnh sự cải tiến chất lượng liên tục và đòi hỏi cán bộ quản lý cấp cao nhất (lãnh đạo) cam kết tham gia liên tục. *Tổng thể* có nghĩa là mọi người đều tham gia và như thế nó được tích hợp thành các chức năng công tác hoặc kinh doanh nhỏ. *Chất lượng* nghĩa là đạt được hoặc vượt qua những mong đợi của khách hàng (bên trong và bên ngoài). *Quản lý* có nghĩa là cải tiến và duy trì các hệ thống kinh doanh và các quá trình hoặc hoạt động có liên quan. QLCLTT là một sự chuyển biến văn hoá đòi hỏi sự tham gia của mọi công nhân viên ở mọi trình độ và một tinh thần làm việc tập thể.

Tư tưởng này có thể là không mới ở Việt Nam, do các nhà chinh trị đề xuất từ những năm 60 gọi là làm chủ tập thể và được đề cao thành một chủ nghĩa. Chủ nghĩa này giới hạn trong phạm vi vận động xã hội, không gắn liền với sản xuất và kĩ thuật trong tình hình bấy giờ và sau này ở nước ta nên không có cơ hội phát triển.

QLCLTT không chỉ liên quan đến sản phẩm mà còn liên quan đến tất cả các dịch vụ. Doanh nghiệp nào cung cấp được cả sản phẩm lẫn dịch vụ chất lượng cao, doanh nghiệp đó sẽ thắng trong cuộc chiến cạnh tranh.

Trong QLCLTT, chất lượng không chỉ giới hạn ở các phòng ban đảm bảo chất lượng của tổ chức. Điều này thể hiện một sự thay đổi to lớn trong tư duy của nhiều tổ chức ở nước Mỹ. Phần lớn các tổ chức đó đã dựa vào sự thanh tra (hoặc là phát hiện hơn là phòng ngừa). Triết lí của việc thanh tra đã được công nhân thấm nhuần hơn

một thế kỉ nay, rất khó khắc phục. Hầu hết mọi người đã được học (hoặc đã được dạy bằng hành động) rằng công nhân là người chịu trách nhiệm về chất lượng sản phẩm đầu ra của mình, đó là công việc của đơn vị phòng ban đảm bảo chất lượng (hay đơn vị thanh tra) và quản lí.

QLCLTT là một triết lí nhằm ngăn ngừa (chứ không phát hiện) chất lượng kém trong các sản phẩm và các dịch vụ. Các nguyên tắc chỉ đạo phải được mọi người chia sẻ trong một tổ chức.

Tầm nhìn của một tổ chức hay một doanh nghiệp xác định và hỗ trợ chất lượng phải được chia sẻ với tất cả cấp dưới và được các cán bộ lãnh đạo phát biểu. Chúng ta phải phá bỏ những thói quen làm việc lâu đời và không nên giữ mãi các cách làm thường lệ quen thuộc của quá khứ.

Đào tạo là cơ sở cho QLCLTT. Vì các quan niệm và triết lí gắn liền với QLCLTT cần được thực thi, cho nên con người làm việc đó phải được đào tạo. Mọi nhân viên phải có các kĩ năng cơ bản về toán học và máy tính. Các kĩ năng và công cụ này là cần thiết để sống sót trong môi trường cạnh tranh hiện nay, là các công cụ thiết yếu để phân tích, hiểu biết và giải quyết các vấn đề chất lượng. Các quyết định về chất lượng phải dựa trên cơ sở dữ liệu, không phải là công việc đoán mò.

Trong cuốn *Sổ tay của Tổ Quản lý Chất lượng: Làm thế nào để cải tiến chất lượng với các Tổ Quản lý Chất lượng*, tác giả Peter viết như sau: “Chúng ta phải tập trung vào việc cải tiến các sản phẩm và các dịch vụ bằng việc cải tiến cách làm thế nào để công việc được thực hiện (các phương pháp), thay vì cách đơn giản là chú ý đến việc làm cái gì (các kết quả)”. Ông cảm thấy rằng, nếu chúng ta quản lí bằng các kết quả, thì thành tích của công nhân viên được chỉ đạo và chịu ảnh hưởng của các mục tiêu, tiêu chuẩn và chỉ tiêu bán hàng bằng con số. Tận dụng ưu điểm hiệp lực của các Tổ Quản lý Chất lượng là một cách hiệu quả để xử lí các vấn đề và các thách thức nhằm cải tiến liên tục. Các tổ

và các nhóm là các phương tiện sơ đẳng để lập kế hoạch và giải quyết vấn đề trong QLCLTT.

Quản lý chất lượng tổng thể và quản lý chất lượng cổ truyền khác biệt nhau ở hàng loạt các nét đặc trưng chi tiết. Người ta cố gắng so sánh các nét đặc trưng đó để làm nổi bật tính ưu việt của QLCLTT và để khuyến khích sự thay đổi từ quản lý chất lượng cổ truyền sang quản lý chất lượng tổng thể.

2. Phát triển văn hoá chất lượng trong giáo dục và đào tạo

Văn hoá chất lượng đã phát triển trong sản xuất và dịch vụ trên thế giới hơn nửa thế kỉ qua và mang lại thành công ở nhiều nước. QLCLTT là trọng tâm của văn hoá chất lượng, đã được áp dụng rộng rãi ở nhiều nơi và mang lại hiệu quả cho nhiều loại doanh nghiệp, đặc biệt là trong nền kinh tế thị trường. Văn hoá chất lượng như vậy đã mở rộng phạm vi phát triển về mặt địa dư sang các nước mới bước vào kinh tế thị trường như nước ta, và cũng mở rộng phạm vi về các mặt khác sang mọi loại hình doanh nghiệp, mọi cơ sở và tổ chức dịch vụ xã hội, mọi ngành nghề, v.v Sự mở rộng đó đang diễn ra ở nước ta, rất nhiều doanh nghiệp, xí nghiệp, cơ sở sản xuất và dịch vụ kinh doanh đã và đang quan tâm đến việc áp dụng QLCLTT, thể hiện ở việc đăng kí để được kiểm định và công nhận theo ISO 9000. Các tiêu chuẩn hướng dẫn thực hiện cho doanh nghiệp Việt Nam ISO 9000 - Quản lý chất lượng đã được khởi thảo ở nước ta gần chục năm nay.

Văn hoá chất lượng đã được phát triển ở nhiều lĩnh vực, không thể không phát triển ở lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Một số cơ sở đào tạo ở nước ta đã bước đầu đi vào kiểm định chất lượng đào tạo theo cách tiếp cận mới ở các mức độ khác nhau, như vậy cũng có nghĩa là phát triển văn hoá chất lượng trong giáo dục, đào tạo ở cơ sở mình. Khái niệm văn hoá chất lượng (Quality Culture) lần đầu tiên được sử dụng trong giáo dục và đào tạo bởi tiến sĩ Jose Diaz Lacson và tiến sĩ Nguyễn Tiến Đạt trong các bài giảng về kiểm định chất lượng đào tạo cho 15 trường trọng điểm của Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề, và là một phần nội dung trong tập sách "Tài liệu đào tạo cán bộ kiểm định", cùng với ba tập sách khác là "Sổ tay Kiểm định trong Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề", "Tài liệu đào tạo cán bộ đánh giá ngoài" và "Tài liệu tập huấn Tổ

Quản lý Chất lượng các trường" đã được biên soạn xong và được xuất bản nay mai trong khuôn khổ của Dự án.

Trong cả hệ thống giáo dục gồm nhiều thành phần và cấp, bậc học, sự phát triển kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo và văn hoá chất lượng rất không đồng đều, phần lớn phụ thuộc vào nhận thức, nhu cầu và cả những nguồn lực hỗ trợ. Trong tình trạng hiện nay, mỗi thành phần của hệ thống giáo dục có quan điểm khác nhau về kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo, có nhận thức khác nhau về văn hoá chất lượng. Lĩnh vực giáo dục kĩ thuật và dạy nghề với sự giúp đỡ của Ngân hàng Phát triển châu Á và các chuyên gia quốc tế người châu Á đã phát triển việc kiểm định chất lượng và phát triển văn hoá chất lượng hiện nay ở ba trường đại học (2 đại học công nghiệp và 1 đại học sư phạm kĩ thuật), ở hai trường cao đẳng (1 cao đẳng kĩ thuật và 1 cao đẳng sư phạm kĩ thuật), ở tám trường trung cấp chuyên nghiệp và tám trường dạy nghề, dưới sự chỉ đạo của Tổng cục Dạy nghề, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Lĩnh vực giáo dục đại học với sự giúp đỡ của Ngân hàng Thế giới và các chuyên gia quốc tế Âu Mỹ đã phát triển việc kiểm định chất lượng và phát triển văn hoá chất lượng hiện nay ở một số trường đại học, dưới sự chỉ đạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Lĩnh vực giáo dục phổ thông và mầm non chưa có sự giúp đỡ của tổ chức quốc tế trong việc kiểm định chất lượng và văn hoá chất lượng, nhưng một số cơ sở đào tạo đã tự nghiên cứu để ứng dụng quản lý chất lượng theo cách tiếp cận mới.

Cơ quan có quyền lực duy nhất hiện nay về kiểm định chất lượng giáo dục ở nước ta là Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo, nhưng vì hoạt động chưa lâu và khả năng có hạn, chưa có tầm với trong việc quản lý phủ kín lĩnh vực giáo dục và đào tạo, riêng lĩnh vực đào tạo trong giáo dục kĩ thuật và dạy nghề không với tới đã đành vì nó thuộc quyền quản lý của bộ khác, lĩnh vực giáo dục theo nghĩa hẹp cũng chưa bao quát hết, thí dụ như giáo dục mầm non và phổ thông.

Hiện nay, hệ thống kiểm định quốc gia về giáo dục - đào tạo chưa hình thành, lĩnh vực giáo dục và đào tạo thuộc quyền quản lý của các bộ khác nhau, một cơ sở thống nhất cho việc giải



quyết vấn đề kiểm định và phát triển văn hoá chất lượng trong giáo dục và đào tạo chưa tạo ra được. Các chuyên gia Việt Nam bước đầu nghiên cứu về vấn đề này thuộc các cơ quan và trường học khác nhau đang có các quan điểm và biện pháp khác nhau, và thường chịu ảnh hưởng lớn bởi các kiến thức mà mình tiếp thu ở nước ngoài nơi mình đã từng học tập hoặc tiếp cận. Vì vậy có nhiều khó khăn trong việc thực hiện kiểm định ở các cơ sở giáo dục và đào tạo. Một thí dụ thực tế như sau: Một hệ thống các tiêu chuẩn, tiêu chí và quy trình kiểm định chất lượng đào tạo các trường trung cấp chuyên nghiệp vừa mới dự thảo và hội thảo để lấy ý kiến gần đây, bao gồm 10 tiêu chí và được đánh giá theo phương thức mới để xuất. Dăm trường trung cấp chuyên nghiệp cùng với dăm trường dạy nghề, hai trường cao đẳng và ba trường đại học kĩ thuật và sư phạm kĩ thuật là 15 trường trọng điểm trong Dự án Giáo dục Kĩ thuật và Dạy nghề của Ngân hàng Phát triển châu Á đã quen sử dụng dăm năm nay bộ tiêu chuẩn ILO 500 và các quy trình đánh giá cho các cơ sở đào tạo của các nước Tiểu vùng sông Mêkông. Riêng ba trường đại học kĩ thuật và sư phạm kĩ thuật cũng như hai trường cao đẳng thuộc Dự án này nằm trong hệ thống các trường của giáo dục đại học lại có thể dùng bộ tiêu chuẩn gồm 7 tiêu chí và quy trình theo tài liệu của Đại học Quốc gia Hà Nội in theo Dự án của Ngân hàng Thế giới.

Như Điều 17 của Luật Giáo dục đã nêu, kiểm định chất lượng giáo dục có ý nghĩa quan trọng trong hệ thống giáo dục và công việc này được thực hiện định kì trong cả nước đối với từng cơ sở giáo dục và đào tạo. Trách nhiệm thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục không những thuộc về cấp cao của Nhà nước về giáo dục, đào tạo mà còn cấp thấp nhất là các cơ sở và chương trình đào tạo. Mục đích và trách nhiệm của việc kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo như vậy đã nêu rõ trong Luật, nhưng thực hiện công việc này như thế nào, trên cơ sở nào và theo cách nào là điều rất đáng suy nghĩ ngay từ bây giờ, để cho công việc kiểm định này của toàn bộ hệ thống giáo dục sớm có hiệu quả, tránh tình trạng manh mún và tản mát, tựa như để cho các thành phần của hệ thống giáo dục cho tới các cơ sở giáo dục và đào tạo nhận thức và có nhu cầu đến đâu thì thực hiện tới đó.

Trên cơ sở những nhận định kể trên về thực trạng công việc kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo, tác giả bài viết này đề xuất một số ý kiến sau đây:

1) Phải sớm tạo nên một cơ sở vững chắc, thống nhất và phù hợp với tình hình nước ta cho công tác kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo. Cơ sở đó phải bắt nguồn từ các khái niệm văn hoá, văn hoá tổ chức và văn hoá chất lượng đã xác lập thành công trong nền sản xuất hàng hoá và dịch vụ kinh doanh ở nhiều nước vốn có hoặc đã tiếp cận với nền kinh tế thị trường, và một câu hỏi lớn đặt ra là liệu có thể xác lập và phát triển cơ sở đó trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo ở nước ta. Đây là trách nhiệm của các nhà nghiên cứu trong các cơ quan nghiên cứu của Bộ Giáo dục và Đào tạo như Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, hoặc của Tổng cục Dạy nghề như Trung tâm Nghiên cứu Khoa học Dạy nghề, cũng như trong các trường đại học. Không tạo ra một cơ sở như vậy, mỗi nơi có khởi thảo ra các sản phẩm áp dụng cho việc quản lí chất lượng giáo dục và đào tạo cũng dựa trên các quan điểm khác biệt nhau, thí dụ như các bộ tiêu chuẩn và tiêu chí đánh giá, cũng như các phương thức quản lí chất lượng và quy trình đánh giá chất lượng của cấp bậc học này hay khác, không tạo nên một sức mạnh tổng hợp đẩy nhanh sự phát triển công tác kiểm định chất lượng trong toàn bộ hệ thống giáo dục. Trong lĩnh vực sản xuất và dịch vụ kinh doanh trên thế giới, người ta đã nêu ra các mô hình quản lí chất lượng tại một số nước và một số khu vực và có nước đã cố tìm một mô hình quản lí chất lượng giáo dục và đào tạo cho nước mình. Chuyển mô hình quản lí chất lượng từ sản xuất và dịch vụ sang giáo dục và đào tạo là đầu đề bài báo khác. Một cơ sở vững chắc của công tác kiểm định và mô hình thống nhất để quản lí chất lượng giáo dục và đào tạo cần được nghiên cứu xác định và truyền đạt tới tận các cơ sở giáo dục và đào tạo thông qua các ấn phẩm, các cuộc tập huấn và các phương tiện thông tin đại chúng. Phát triển văn hoá chất lượng trong giáo dục và đào tạo trong phạm vi hẹp của từng cấp bậc học cho rộng tới toàn bộ hệ thống giáo dục xứng đáng là các đề tài nghiên cứu của các luận văn thạc sĩ và luận án tiến sĩ về quản lí giáo dục, là đề tài nghiên cứu ở các cấp khác nhau của các



cơ sở nghiên cứu và trường đại học về quản lý giáo dục, bởi vì nếu thực hiện và triển khai thành công, chúng sẽ mang lại kết quả không nhỏ cho việc nâng cao chất lượng trong ngành giáo dục và đào tạo.

2) Phải sớm thành lập cơ cấu tổ chức kiểm định thống nhất trong cả nước, có thể là Hệ thống Kiểm định Quốc gia Việt Nam về Giáo dục và Đào tạo, gồm một số Hội đồng Kiểm định, trong đó Hội đồng Kiểm định cấp cao nhất trực thuộc Hội đồng Quốc gia Giáo dục, làm việc định kỳ không toàn thời gian nhưng thường xuyên hơn, một số Cục hay Văn phòng Kiểm định trung ương hoặc địa phương gọn nhẹ, và một mạng lưới các tổ chức kiểm định làm việc không toàn thời gian có chân rất cấp thấp nhất là Tổ Quản lý Chất lượng của các cơ sở đào tạo. Đề án về một cơ cấu tổ chức như vậy dưới tên gọi là VINAS (Vietnam National Accreditation System) đã được hai chuyên gia Jose Diaz Lacson và Nguyễn Tiến Đạt trình bày trong Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề của Ngân hàng Phát triển châu Á và in trong cuốn Sổ tay Kiểm định. Việc thành lập cơ cấu tổ chức kiểm định của cả nước là trách nhiệm của lãnh đạo cấp Nhà nước, các bộ ngành liên quan đến giáo dục và đào tạo.

3) Các cơ sở đào tạo sau khi đã tiếp thu các quan niệm chung thống nhất về quản lý chất lượng theo cách tiếp cận mới sẽ trở thành các nhân tố trực tiếp làm nên chất lượng giáo dục và đào tạo tại cơ sở mình, và trách nhiệm của họ không kém phần quan trọng. Họ sẽ tham gia tích cực và tự đánh giá chất lượng nhằm cải tiến liên tục, có thêm sự hỗ trợ về quản lý và công nhận của các Cục hay Văn phòng Kiểm định trong việc quản lý và về đánh giá ngoài của các tổ chức tư vấn chuyên môn thành lập nhất thời. Họ cũng là người tạo ra các chuẩn mực mới trong giáo dục và đào tạo thông qua các thực tiễn điển hình của chính mình vượt qua cả mức tiêu chuẩn và tiêu chí đã được quy định và sẽ đóng góp vào việc sửa đổi liên tục các tiêu chuẩn và tiêu chí đó. Đây chính là sự thay đổi lớn trong văn hoá tổ chức và văn hoá chất lượng, chuyển từ cơ cấu tổ chức kiểu hình tháp trong quản lý với các thông tin và mệnh lệnh truyền từ cấp trên xuống cấp dưới, sang cơ cấu tổ chức kiểu hình vành khăn với khách hàng hay đối tượng phục vụ và thông tin nằm ở phần chính giữa.

Công tác kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo của nước ta đã phát triển chậm so với nhiều nước trên thế giới và cần được thúc đẩy cho nó tiến nhanh hơn. Để kết thúc bài viết này, tôi muốn nhắc lại ở đây câu nói của W. E. Deming, một chuyên gia về quản lý chất lượng người Mỹ đã nói với người Nhật từ sau đại chiến thế giới lần thứ hai như sau: "Bắt đầu từ bao giờ không thành vấn đề, điều cơ bản là phải bắt đầu ngay". Chúng ta nên bắt đầu ngay việc xây dựng hệ thống kiểm định quốc gia Việt Nam trong giáo dục và đào tạo trên cơ sở một văn hoá chất lượng mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Các tiêu chuẩn hướng dẫn thực hiện cho doanh nghiệp Việt Nam ISO 9000 Quản lý chất lượng, Hà Nội, 1998.
2. Denis Lock, *Gower Handbook of Quality Management*, UK/USA, 1990.
3. J. M. Juran, *Juran on Leadership for Quality An Executive Handbook*, The Free Press, 1989.
4. Krober A., Kluchol A., *Critical review of concepts and definitions*, Cambridge/Massachusetts, 1952.
5. *Luật Giáo dục*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 2005.
6. Nguyễn Đức Trí, *Quản lý chất lượng trong giáo dục trung cấp chuyên nghiệp - Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, Tạp chí Khoa học Giáo dục, Viện Chiến lược và Chương trình Giáo dục, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Số 2, Hà Nội, 11-2005.
7. Nguyễn Thanh Tuấn, *Văn hoá ở các nước tư bản - Đặc điểm và dự báo*, Viện Văn hoá & NXB Văn hoá Thông tin, Hà Nội, 2005.
8. Nguyễn Tiến Đạt, *Sổ tay Kiểm định trong Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề*, NXB Lao động, Hà Nội, 2006.
9. Taylor E. B., *Primitive Culture*, London, 1871.
10. Terry Richardson, *Total Quality Management*, Northern State University, Delmar Publishers, 1997.
11. William Vroman, Vincent Luchsinger, *Managing Organization Quality*, USA, 1994.

SUMMARY

Through the concept of quality culture which focuses on total quality management the author made some conclusions about the development status of quality culture in Vietnamese education and training and some comments on quality accreditation in Vietnamese education and training.