

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO ĐÁP ỨNG NHU CẦU XÃ HỘI Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ TĨNH - MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN

○ GS. TS. NGUYỄN VĂN ĐÌNH*

Nâng cao chất lượng đào tạo (CLĐT) đáp ứng nhu cầu xã hội (NCXH) - một vấn đề đang được toàn xã hội cũng như ngành giáo dục và đào tạo (GD-ĐT) quan tâm, đặc biệt các trường đại học (DH), cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp. Đây cũng là vấn đề mà những năm qua được Trường DH Hà Tĩnh đặt lên vị trí hàng đầu và đã đạt được những kết quả nhất định. Tuy vậy, ở đây cũng đang đặt ra nhiều vấn đề cả về lý luận và thực tiễn cần được nghiên cứu và giải quyết: đó là CLĐT, NCXH và mối quan hệ giữa chúng.

1. Chất lượng đào tạo

Chúng ta đều biết rằng, sản phẩm của GD-ĐT rất trừu tượng, không tồn tại dưới dạng vật chất; ở khía cạnh nào đó, nó là dịch vụ, chất lượng của nó cũng rất trừu tượng và rất khó đo lường. Đó là một phạm trù rất phức tạp và có nhiều cách hiểu khác nhau. Theo Phillip B. Crosby, trong cuốn "Chất lượng là thứ cho không" đã định nghĩa chất lượng như sau: "Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu".

Theo TCVN và ISO-9000, chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua.

Như vậy, chất lượng dịch vụ chính là sự thỏa mãn người tiêu dùng được xác định bởi sự so sánh giữa dịch vụ cảm nhận (Dcn) và dịch vụ trông đợi (Dtd) (Dcn-Dtd).

Trong ĐT thì Dtd chính là cái mà các doanh nghiệp, các cơ sở tiếp nhận SV mong muốn, mong đợi ở họ trình độ chuyên môn nghề nghiệp, khả năng giải quyết công việc và cả đạo đức nghề nghiệp theo những tiêu chí mà họ đặt ra. Còn Dcn là cái mà họ thực sự nhận thấy trong thực tế công việc mà SV thể hiện theo yêu cầu của họ.

Theo đó, chất lượng dịch vụ (CLĐT) tốt nghĩa là: Dcn = Dtd; chất lượng dịch vụ (CLĐT) kém nghĩa là: Dcn < Dtd; chất lượng dịch vụ (CLĐT) rất tốt nghĩa là: Dcn > Dtd.

Cũng cần lưu ý rằng, CLĐT còn được đánh giá bởi chính người học - những người tham gia vào chính quá trình ĐT. Họ cũng là người tham gia tạo ra CLĐT và cũng là người bỏ tiền ra để «mua» dịch vụ ĐT. Tất nhiên, khi SV bỏ tiền nhiều hơn thì họ cũng yêu cầu phải được ĐT tốt hơn, hay nói cách khác là họ phải được cung cấp dịch vụ ĐT tốt hơn. Có một điều đặc thù ở đây là không phải chỉ có người/CSĐT mà cả người được ĐT cũng tạo ra dịch vụ và tạo ra chất lượng dịch vụ.

Từ đây, có thể thấy rằng, chất lượng dịch vụ phụ thuộc 2 phía: phía CSĐT (các trường) và phía người được ĐT (người học).

Từ phía CSĐT, CLĐT phụ thuộc vào những yếu tố cơ bản sau: chất lượng của đội ngũ giảng viên; chương trình ĐT; các phương tiện, cơ sở vật chất - kĩ thuật phục vụ cho ĐT; công tác quản lí ĐT; môi trường ĐT,...

Từ phía người được ĐT, CLĐT phụ thuộc vào những yếu tố sau: những kiến thức mà họ tiếp nhận được từ trước (đầu vào); thái độ và sự nỗ lực của họ trong quá trình học tập; quan niệm về nghề nghiệp và kĩ năng vận dụng chuyên môn vào thực tiễn...

Khi tất cả các yếu tố trên vận động cùng chiều và theo hướng tích cực thì CLĐT sẽ được nâng lên và ngược lại.

2. Nhu cầu xã hội về đào tạo

Đáp ứng NCXH là mục đích của mọi nền sản xuất, của mọi doanh nghiệp. Trong GD-ĐT, mục đích của CSĐT cũng là đáp ứng NCXH. Trong nền kinh tế thị trường, điều này càng được khẳng định một cách rõ ràng: để biết sản xuất cái gì, sản xuất cho ai, sản xuất như thế nào thì phải hỏi thị trường. Như vậy, thị trường có ý nghĩa quyết định.

Lâu nay chúng ta vẫn thường nói ĐT đáp ứng NCXH. Về mặt lí thuyết thì điều đó hoàn toàn đúng. Nhưng chúng ta chỉ nói đến NCXH chung

* Hiện trường Trường Đại học Hà Tĩnh

chung, còn nhu cầu đó là nhu cầu nào, cụ thể số lượng và cơ cấu ra sao thì chưa có một câu trả lời cụ thể. Theo chúng tôi, NCXH bao gồm cả nhu cầu của các ngành kinh tế, nhu cầu của cơ quan, doanh nghiệp và nhu cầu của chính người học. Trong thực tế, bấy lâu nay chúng ta vẫn ĐT theo chỉ tiêu được Bộ GD-ĐT giao và theo yêu cầu của các trường và chủ yếu vẫn theo nhu cầu của người học. Còn nó có phù hợp với yêu cầu cụ thể của xã hội hay không thì thực ra chúng ta cũng không biết rõ. Bao nhiêu phần trăm SV ra trường có việc làm, có phù hợp với nghề ĐT hay không, CLDT có đáp ứng yêu cầu thực tế không... là những câu hỏi mà các CSDT khó có câu trả lời chính xác, bởi thông tin phản hồi từ người sử dụng và từ SV ra trường đối với CSDT không đầy đủ. Một điều dễ thấy là đối với người học thì ngành nào dễ có việc làm, thu nhập cao và họ yêu thích thì họ có nhu cầu học. Đó cũng là lẽ đương nhiên. Cũng chính vì thế mà nhiều năm qua có nhiều ngành «hót» như Kế toán, Ngân hàng - Tài chính, Ngoại thương... Nhưng cũng có một thực tế là nhiều ngành xã hội có nhu cầu thực sự nhưng do môi trường làm việc khó khăn, vất vả, thu nhập thấp, tâm lý e ngại và nhận thức không đúng nên ít có người học như ngành Nông nghiệp, Công nghiệp nặng, một vài ngành xã hội - nhân văn. Điều này cũng xảy ra ở Trường ĐH Hà Tĩnh khi mà ngành nông nghiệp, ngành du lịch rất khó chiêu sinh. Thực tế thì cũng chẳng có một cơ quan nào, một doanh nghiệp nào đặt hàng cụ thể cho các trường để ĐT cho họ cả. Nếu có thì cũng chỉ là những chương trình ĐT ngắn hạn. Kết quả là việc mở ngành ĐT và số lượng tuyển sinh là do nhu cầu người học điều tiết, cơ chế điều tiết đó giống như quy luật giá trị điều tiết nền sản xuất hàng hóa vậy.

3. Quan hệ giữa CLDT và NCXH về ĐT

Để ĐT và nâng cao CLDT đáp ứng NCXH thì phải giải quyết tốt mối quan hệ giữa 2 vấn đề trên.

Về «cấu» ĐT. Các CSDT cần phải nắm được cấu về lượng (cả cơ cấu) và cấu về chất. Nhà nước (cả trung ương và địa phương) cần phải có chiến lược phát triển nguồn nhân lực và có một kế hoạch dài hạn, từ đó có kế hoạch giao cho các CSDT ĐT theo kế hoạch đó; đồng thời có cơ chế, chính sách đi kèm. Có như vậy mới không tạo ra sự mất cân đối giữa cung và cầu. Chẳng

hạn, trên cơ sở quy hoạch phát triển nhân lực Hà Tĩnh đến năm 2020, UBND tỉnh Hà Tĩnh có thể giao (đặt hàng) cho Trường ĐH Hà Tĩnh và các CSDT khác trên địa bàn sản xuất DH và cơ cấu ĐT các ngành nghề khác nhau hàng năm nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực của tỉnh. Đồng thời có cơ chế chính sách đối với những ngành ưu tiên của tỉnh như chính sách đầu tư, chính sách trợ cấp học phí, các quy định về quyền lợi và trách nhiệm của các cơ sở, doanh nghiệp sử dụng SV khi tốt nghiệp ra trường như đóng góp về tài chính, tạo điều kiện cho SV thực tập, tham gia hướng dẫn, giảng dạy SV. Làm được như vậy thì cung và cầu chủ động gắn được với nhau, nghĩa là nhà trường cũng rất chủ động trong việc xây dựng chương trình ĐT, đội ngũ và các điều kiện khác để nâng cao CLDT.

Về phía người sử dụng, cần phải có sự kết hợp trong việc sử dụng SV ra trường và trách nhiệm trong quá trình ĐT như trách nhiệm tài chính, trách nhiệm ĐT. Điều này phải được cụ thể hóa bằng các hợp đồng. Nhìn chung, hiện nay các cơ sở sử dụng SV còn thờ ơ với vấn đề này. Việc kí kết hợp đồng ĐT với người sử dụng hiện nay là vô cùng khó khăn. Họ còn đứng ngoài cuộc và chủ yếu nhìn trên quan điểm phê phán chứ chưa phải quan điểm chia sẻ trách nhiệm.

Tất cả những vấn đề trên đây chính là khó khăn của các CSDT hiện nay.

Về «cung». Những năm vừa qua, các CSDT chưa thực sự hiểu rõ nhu cầu và cũng chưa thực sự đáp ứng nhu cầu một cách tối nhất. Điều này thể hiện trong việc các CSDT chưa có tính tự chủ cao trong ĐT, trong việc mở mã ngành, xây dựng khung chương trình ĐT. Chuẩn đầu ra của ĐT cơ bản là do các trường xây dựng theo ý chủ quan của mình, chưa có sự tham gia tích cực của người sử dụng và của SV đã tốt nghiệp ra trường. Thêm vào đó là đầu tư cho ĐT còn thấp (ở Trường ĐH Hà Tĩnh kinh phí ĐT được cấp chỉ bằng 2/3 định mức), chất lượng đội ngũ giảng viên còn hạn chế, trang bị cơ sở vật chất, kĩ thuật phục vụ cho ĐT còn thiếu, điều kiện thực hành trong thực tế chưa được nhiều, một số ngành tỉnh có nhu cầu nhưng chưa đủ điều kiện để mở mã ngành ĐT... đã làm cho số lượng và CLDT chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế.

4. Một số đề xuất

Để nâng cao CLDT đáp ứng NCXH nói chung
(Xem tiếp trang 12)

trẻ được hình thành như *tính có mục đích, tính kế luật, tính dũng cảm*.

Như vậy, hoạt động vui chơi thật sự có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển tâm lí của trẻ. Được chơi và được giao tiếp với bạn là nhu cầu rất mạnh mẽ, đặc biệt là ở trẻ MG nhỏ và MG lớn. Cha mẹ và các nhà giáo dục cần thấy được nhu cầu đó của trẻ để thường xuyên tổ chức các hoạt động vui chơi, qua đó phát triển nhận thức, tâm lí, tính cách và các kĩ năng giao tiếp cho trẻ. □

Tài liệu tham khảo

1. Mai Nguyệt Nga. *Tâm lí học trẻ em lứa tuổi mầm non*. NXB Giáo dục, H 2007.
2. Nguyễn Thị Thanh Hà. *Hoạt động vui chơi*. NXB Giáo dục, H 2007.
3. Nguyễn Thị Thanh Hương. *Tuyển tập các bài viết*

về giáo dục mầm non. NXB Giáo dục, H 2006.

4. Nguyễn Ánh Tuyết. *Giáo dục trẻ mẫu giáo trong nhóm bạn bè*. NXB Giáo dục, H 1987.

5. <http://www.mamnon.com>

SUMMARY

It is important to the psychological development of preschoolers in shoulder to shop. Adult looks at the children playing to feel the importance that. By participating in role play activities themed games will help children develop a comprehensive personnel. Development of psychological processes: sensation, perception, memory, and imagination. Relationships in the role play to help children more emotions. The attraction for the content and requirements of the rules of the game helped the formed and trained the will's children. Role play activities themed games help to children gradually improved the quality of the personality.

Nâng cao chất lượng đào tạo...

(Tiếp theo trang 5)

và ở Trường ĐH Hà Tĩnh nói riêng, cần phải giải quyết hàng loạt vấn đề cả về phía CSĐT và xã hội (người sử dụng sản phẩm ĐT) cũng như quản lí vĩ mô của Nhà nước. Ở đây chúng tôi chỉ nêu một số đề xuất cơ bản sau:

* *Đối với quản lí nhà nước*: - Nhà nước (Chính phủ, Bộ GD-ĐT, UBND tỉnh) cần có quy hoạch nhân lực và giao kế hoạch ĐT cụ thể ổn định trong nhiều năm; - Cần có chính sách và sự đầu tư đúng mức cho Trường, trong đó chú ý đặc biệt những ngành mà nhà nước hoặc tỉnh có nhu cầu đáp ứng các ngành và khu kinh tế của tỉnh; - Giao cho các trường quyền tự chủ cao hơn trong hoạt động, nhất là trong việc mở mã ngành ĐT và xây dựng khung chương trình ĐT; đồng thời công tác kiểm định chất lượng phải được tiến hành thường xuyên.

* *Đối với các CSĐT*: - Các trường cần điều tra thực tiễn để nắm cụ thể hơn yêu cầu của người sử dụng và của người học để xây dựng chương trình ĐT, xây dựng chuẩn đầu ra phù hợp yêu cầu thực tế. Cần có sự tham gia tích cực của người sử dụng vào quá trình ĐT, kể cả xây dựng khung chương trình, giảng dạy, hướng dẫn thực tập, khóa luận. Xây dựng mối quan hệ chặt chẽ hơn đối với SV đã tốt nghiệp để có thông tin phản hồi đánh giá về CLĐT của nhà trường. Đồng thời, nâng cao chất lượng đội ngũ CBGV trong trường nhằm tiếp cận với khoa học và phương pháp ĐT

hiện đại của thế giới. Xây dựng hệ thống giáo trình, bài giảng có chất lượng, phương tiện giảng dạy, cơ sở vật chất - kĩ thuật đáp ứng tốt cho quá trình ĐT.

* *Đối với cơ sở sử dụng SV tốt nghiệp*: - Cần có chính sách và cơ chế để người sử dụng có trách nhiệm hơn trong quá trình ĐT; - Tích cực và chủ động hơn trong sự phối hợp với các CSĐT để ĐT theo đúng yêu cầu của mình, bằng cách chia sẻ kinh nghiệm, đầu tư kinh phí, tham gia xây dựng chương trình, giảng dạy, hướng dẫn SV nghiên cứu khoa học, làm khóa luận, tham gia hội đồng khoa học, hội đồng chuyên môn của các CSĐT... thông qua các văn bản hợp tác hoặc hợp đồng kinh tế. □

Tài liệu tham khảo

1. Đảng cộng sản Việt Nam. *Nghị quyết Hội nghị lần thứ 4 BCH trung ương Đảng cộng sản Việt Nam khóa XI*; 2012.
2. BCH Đảng bộ tỉnh Hà Tĩnh. *Nghị quyết 05 về phát triển nâng cao chất lượng GD-ĐT đến năm 2015 và những năm tiếp theo*.
3. Philip B. Crosby. *Quality is free (Chất lượng là thứ cho không)*. NXB Penguin - Đại học Michigan, 1980.

SUMMARY

Enhancing training quality to fulfill social demand is a big issue that receives attention from the whole society. This is also the policy of the Ministry of Education - Training. The article discusses some theoretical and practical issues concerning training quality, social demand on training and the relationship between these 2 issues, then proposing several solutions.