

XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NƯỚC CỘNG HÒA DÂN CHỦ NHÂN DÂN LÀO

Sivone Ruevaibounthavy

Viện Nghiên cứu Kinh tế Quốc gia, Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

Ngày nhận bài 4/7/2019, ngày nhận đăng 10/9/2019

Tóm tắt: Văn hóa chất lượng là thành tố không thể thiếu trong xây dựng và phát triển hệ thống quản lý và đảm bảo chất lượng bên trong các trường đại học trong thời kỳ hội nhập. Xây dựng văn hóa chất lượng đang là mối quan tâm lớn của giáo dục đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào, bởi đây là một trong các yếu tố quyết định đến sự phát triển bền vững của mỗi nhà trường cũng như của cả hệ thống giáo dục đại học. Bài viết trình bày các vấn đề về văn hóa chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng, phân tích một số khó khăn và thuận lợi trong xây dựng văn hóa chất lượng, từ đó đề xuất một số biện pháp xây dựng văn hóa chất lượng ở các trường đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào.

Từ khóa: Chất lượng; văn hóa chất lượng; đảm bảo chất lượng; quản lý chất lượng.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh toàn cầu hóa đã diễn ra sự cạnh tranh gay gắt giữa các cơ sở giáo dục đại học (GDĐH), đòi hỏi các trường đại học (ĐH) nói chung và trường ĐH Nước Cộng hòa dân chủ nhân dân (CHDCND) Lào nói riêng cần phải xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL). Đây là thành tố rất quan trọng tác động đến toàn bộ hệ thống đảm bảo chất lượng. Xây dựng VHCL giúp mọi người nhận thức được vai trò và nghĩa vụ của mỗi cá nhân trong việc đóng góp vào chất lượng tại các cơ sở GDĐH.

Văn hóa chất lượng (VHCL) là thành tố quan trọng trong việc xây dựng và phát triển hệ thống quản lý và đảm bảo chất lượng bên trong trường ĐH. Các tác động từ bên ngoài luôn gây áp lực cho các cơ sở GDĐH, buộc phải thay đổi, cải tiến liên tục về chất lượng giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học...

VHCL là một loại văn hóa tổ chức trong đó việc quản lý và nâng cao chất lượng được xem là một việc làm thường xuyên. Chất lượng là một giá trị được mọi người trong tổ chức xác định rõ ràng và cùng tin tưởng, cam kết phấn đấu cải tiến liên tục chất lượng đó. VHCL hướng về giá trị chất lượng bên cạnh các giá trị khác, được xem như là một nét văn hóa của trường ĐH.

Như vậy, xây dựng VHCL là xây dựng ý thức đối với chất lượng cho từng thành viên của trường ĐH, trên cơ sở đó hình thành dư luận về chất lượng của trường ĐH mà ở đó, mọi việc làm để cải tiến, nâng cao chất lượng được ủng hộ, cổ vũ; mọi việc làm ảnh hưởng đến chất lượng đều bị lên án, phê phán. Xây dựng VHCL trong trường ĐH nhằm mục đích để mọi người hiểu được tầm quan trọng của chất lượng trong GDĐH, phù hợp với mục tiêu giáo dục của trường ĐH nói riêng, của toàn bộ hệ thống giáo dục của Nước CHDCND Lào nói chung.

1. Khái niệm, vai trò của văn hóa chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng

Syed M. Ahmed (2010) đã tiếp cận VHCL theo giá trị mà nó mang lại cho tổ chức. Theo tác giả, VHCL là một hệ thống giá trị của tổ chức thông qua đó tạo ra một môi trường khuyến khích sự hình thành và không ngừng phát triển chất lượng, và vì VHCL là một hệ thống giá trị nên sẽ bao gồm các quy trình, giao tiếp, hành động và ra quyết định có suy xét nhằm đạt được chất lượng tốt hơn cho hệ thống và tổ chức giáo dục, do đó VHCL được xem là một nét văn hóa của trường ĐH (Nguyễn Thị Phương Nga, 2011).

Tiếp cận theo các thành tố, Hiệp hội các đại học Châu Âu (European University Association, 2006) đã định nghĩa VHCL bao gồm 02 yếu tố riêng biệt: 1) Yếu tố văn hóa/ tâm lý gồm các giá trị, niềm tin, sự mong đợi và cam kết đối với chất lượng; 2) Yếu tố quản lý gồm các quy trình được xác định rõ nhằm nâng cao chất lượng và điều phối nỗ lực cá nhân. Chính vì là một giá trị được xác định rõ ràng mà mọi cá nhân trong tổ chức cùng hiểu biết, tin tưởng, chia sẻ và cam kết phấn đấu cải tiến liên tục chất lượng để đạt được theo một quy trình cụ thể (Nguyễn Duy Mộng Hà & Bùi Ngọc Quang, 2015)

Ngoài ra, khi bàn tới hệ thống giá trị của VHCL đối với mỗi doanh nghiệp, John A. Woods đưa ra 6 khía cạnh, gồm: 1) Tất cả chúng ta cùng làm việc: công ty, nhà cung ứng, khách hàng; 2) Không phân biệt cấp trên, cấp dưới; 3) Giao tiếp cởi mở và trung thực; 4) Mọi người biết được tất cả thông tin về mọi hoạt động; 5) Tập trung vào các quá trình; 6) Không có thành công hay thất bại, chỉ có những kinh nghiệm học được (John A. Woods, 2008).

Như vậy, VHCL được hiểu là một loại văn hóa đặc biệt của tổ chức chứa đựng niềm tin, giá trị, mong đợi và cam kết hiện thực hóa dựa trên sự nỗ lực của mỗi cá nhân trong tổ chức. VHCL còn là thành tố cấu thành nên hệ thống quản lý chất lượng với các công cụ, tiêu chí đánh giá đo lường và đảm bảo chất lượng. Cơ cấu có các quy trình đảm bảo chất lượng và các nỗ lực hợp tác được xác định dẫn đến chất lượng cho các hoạt động của một tổ chức.

Tại các trường ĐH của Nước CHDCND Lào, VHCL được thể hiện rất rõ trong sứ mệnh, tầm nhìn và chiến lược phát triển giáo dục. Trong toàn bộ hoạt động, nhà trường đã định hướng: “Trường Đại học Nước CHDCND Lào hướng đến sự phát triển toàn diện của con người về kiến thức và kỹ năng, đề cao tính sáng tạo, nghiên cứu trong học tập và giảng dạy. Toàn thể sinh viên, giảng viên và nhân viên của trường cùng tham gia vào quá trình giáo dục toàn diện, sáng tạo...”

Việc xây dựng VHCL đối với trường ĐH Nước CHDCND Lào sẽ là cơ sở giúp nhà trường xây dựng các kế hoạch chiến lược phù hợp, định hướng rõ ràng và phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu; đánh giá được vị thế của nhà trường và đưa ra các chương trình hành động cụ thể để đảm bảo chất lượng. Mặt khác, VHCL còn giúp mọi thành viên tuân theo các giá trị, nguyên tắc và chuẩn mực của tổ chức với tinh thần tự giác, thái độ hợp tác, trách nhiệm và chia sẻ. Nhờ vậy, nhà trường và các cá nhân có khả năng thích ứng với những thay đổi của bên ngoài, thể hiện rõ cam kết chất lượng với người học và xã hội.

2. Vai trò của các thành viên trong xây dựng văn hóa chất lượng ở các trường đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

Hiệp hội các trường đại học châu Âu (EUA) đánh giá vai trò của VHCL, việc nâng cao chất lượng của các cơ sở GDĐH trên khắp châu lục. Một số các dự án VHCL như dự án nghiên cứu VHCL trong các cơ sở GDĐH giai đoạn 2009 - 2012 đã khảo sát 122 cơ sở GDĐH trên khắp châu Âu, dự án thúc đẩy VHCL trong các cơ sở GDĐH giai đoạn 2012 - 2013 triển khai tập huấn cho các nhà quản lý chất lượng của các cơ sở GDĐH và nhân viên của các cơ quan đảm bảo chất lượng ở châu Âu. Ở các trường ĐH Nước CHDCND Lào cũng bắt đầu triển khai các kế hoạch xây dựng VHCL phù hợp với xu thế phát triển và bối cảnh chung của khu vực ASEAN và quốc tế; đồng thời xác định vai trò của từng thành viên trong xây dựng VHCL.

2.1. Đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý

Cán bộ lãnh đạo, quản lý đóng vai trò trọng yếu trong việc chỉ đạo và tổ chức thực hiện lộ trình triển khai VHCL trong trường ĐH. Vai trò này thể hiện ở việc đưa ra kế hoạch chiến lược xây dựng VHCL; thiết lập mạng lưới đảm bảo chất lượng; phân cấp trách nhiệm cho các đơn vị, bộ phận; đầu tư và điều phối các nguồn lực phù hợp để triển khai VHCL. Đồng thời, thiết lập hệ thống thông tin để trao đổi với cán bộ quản lý các cấp và giám sát lộ trình xây dựng VHCL; sử dụng các kết quả giám sát và đánh giá lộ trình xây dựng VHCL; triển khai các hoạt động theo đúng lộ trình, đảm bảo nguồn lực của mình cùng tham gia thực hiện các hoạt động theo chuẩn mực để đạt chất lượng cam kết.

Tuyên truyền trong mạng lưới, tới tất cả cán bộ nhân viên, người học để hiểu và nắm chắc được chiến lược của đơn vị và chiến lược của nhà trường, thấm nhuần về vai trò của từng bộ phận và từng cá nhân trong lộ trình xây dựng và phát triển VHCL; điều phối và giám sát để mọi hoạt động hướng tới đạt được chất lượng cam kết, đảm bảo tất cả các nguồn nhân lực trong đơn vị mình quản lý phát huy hết năng lực và được cung cấp đủ các điều kiện để có thể phát huy năng lực tối đa; huy động mọi nguồn nhân lực vào quá trình tham gia ra các quyết định liên quan.

2.2. Đối với giảng viên và nhân viên

Giảng viên và nhân viên là những người “đóng vai diễn chính” trong lộ trình xây dựng và phát triển VHCL. Từng thành viên được phân cấp trách nhiệm rõ ràng; được đào tạo, bồi dưỡng để phát triển năng lực chuyên môn và động cơ làm việc đúng đắn, tham gia trực tiếp vào việc xây dựng VHCL trong trường ĐH.

2.3. Đối với người học

Người học có trách nhiệm và quyền được tham gia vào lộ trình xây dựng và phát triển VHCL của trường ĐH. Hình thức và mức độ tham gia của người học phụ thuộc vào đặc thù của từng trường, khoa, chương trình. Ở mức độ tối thiểu là đóng góp ý kiến và trả lời phiếu khảo sát đánh giá việc giảng dạy và đào tạo trong nhà trường, tham gia vào quá trình ra các quyết định liên quan.

2.4. Đối với các đối tác bên ngoài

Các đối tác bên ngoài bao gồm: các nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị, các cơ quan nhà nước, cộng đồng xã hội và đặc biệt là cựu

sinh viên. Sự tham gia của các nguồn lực này tạo thêm sức mạnh và củng cố xã hội biết đến nền tảng văn hóa chất lượng và thương hiệu của trường.

3. Xây dựng văn hóa chất lượng ở các trường đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

3.1. Nguyên tắc xây dựng văn hóa chất lượng

Xây dựng VHCL ở các trường ĐH Nước CHDCND Lào cần dựa trên các nguyên tắc sau đây:

- Xây dựng VHCL trường ĐH phải gắn với đảm bảo chất lượng và kiểm soát chất lượng, đặc biệt là đảm bảo chất lượng bên trong. Chỉ có như vậy thì các tiêu chuẩn chất lượng mới phù hợp và phục vụ mục đích cải tiến, phát triển chất lượng tại đơn vị.

- Xây dựng VHCL phải đảm bảo sự nhất trí từ cấp lãnh đạo cao nhất đến các nhân viên, tác động từ trên xuống và từ dưới lên. Trong đó, lãnh đạo nhà trường phải gương mẫu, tiên phong đề khởi xướng xây dựng và phát triển VHCL tại đơn vị. Tập thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và sinh viên nhà trường phải được tham gia thảo luận, đóng góp và cải tiến tất cả các hoạt động xây dựng VHCL.

- Xây dựng VHCL phải phù hợp với điều kiện cụ thể của các trường ĐH Nước CHDCND Lào, đáp ứng các tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Thể thao, của mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á, tiến tới xếp hạng đại học đạt chuẩn trong khu vực và quốc tế.

3.2. Thuận lợi và khó khăn trong xây dựng văn hóa chất lượng ở các trường đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

3.2.1. Thuận lợi

- Sự quyết tâm và quan tâm đến quản lý và đảm bảo chất lượng (QL&ĐBCL) của lãnh đạo nhà trường;

- Sự quyết tâm và quan tâm đến QL&ĐBCL của lãnh đạo các đơn vị;

- Lòng yêu nghề, tinh thần trách nhiệm của giảng viên, nhân viên nhà trường;

- Sự ra đời và hoạt động của các đơn vị QL&ĐBCL;

- Nhà trường được kế thừa các kinh nghiệm về xây dựng VHCL ở các trường ĐH khác trong khu vực và thế giới...

3.2.2. Khó khăn

- Thiếu nhân lực chuyên trách cho công tác QL&ĐBCL;

- Hạn chế về thời gian do kiêm nhiệm công tác QL&ĐBCL;

- Kinh phí đầu tư cho việc xây dựng và phát triển VHCL còn bị hạn chế;

- Thiếu đồng bộ giữa các đơn vị trong triển khai thực hiện các chính sách đảm bảo VHCL;

- Thiếu kiến thức và kinh nghiệm quản lý và đánh giá chất lượng;

- Chế độ và chính sách khen thưởng chưa được thực hiện đầy đủ tại đơn vị.

- Thiếu cơ chế kiểm soát chất lượng và công tác giám sát chưa chặt chẽ;

- Các kênh thông tin ghi nhận và phản hồi các hoạt động cải tiến VHCL tại đơn vị chưa được công khai, niêm yết.

- Đội ngũ chuyên gia tư vấn, hỗ trợ công tác QL&ĐBCL còn bất cập...

4. Một số biện pháp xây dựng văn hóa chất lượng ở các trường đại học Nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

4.1. Quán triệt nhận thức về chất lượng cho cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên của trường đại học

Quán triệt nhận thức về CL là biện pháp đầu tiên và có ý nghĩa quyết định trong xây dựng VHCL ở các trường ĐH Nước CHDCND Lào; vì có hiểu biết đầy đủ về CL thì mỗi thành viên mới hiểu vai trò của CL, mới có thái độ và hành vi đúng đắn đối với CL và phù hợp với thực tiễn CL cũng như có khả năng cải tiến, nâng cao CL.

4.2. Xác lập giá trị cốt lõi và phát triển văn hóa chất lượng phù hợp với đặc điểm riêng của trường đại học.

Mỗi một cơ sở giáo dục có những đặc điểm riêng, rất độc đáo không thể trộn lẫn, nhờ vào “cái riêng” này để nhận diện thương hiệu của từng trường. Vì vậy, VHCL của mỗi trường ĐH có những nét khác nhau, mang tính đặc thù thể hiện qua các giá trị cốt lõi mà trường ĐH hướng đến. Cách thức thực hiện biện pháp này như sau:

+ Khảo sát, lấy ý kiến của các đối tượng liên quan.

+ Xác định các giá trị cốt lõi dựa trên các cơ sở đã xác lập hệ giá trị cốt lõi: Yêu cầu của giá trị cốt lõi có mối quan hệ biện chứng với nhau, ngắn gọn, cô đọng và dễ nhớ; Nội dung của giá trị cốt lõi phải đảm bảo truyền tải được VHCL đặc trưng của nhà trường, mang tính định hướng và dẫn dắt, tập trung hướng vào các đối tượng “khách hàng”. Hội đồng trường, Ban Giám hiệu, lãnh đạo đơn vị thống nhất hệ giá trị nòng cốt mà tập thể hướng đến, xác lập bằng văn bản, ban hành và công bố trong nội bộ và ngoài trường.

4.3. Thiết lập bầu không khí làm việc vì chất lượng, cho chất lượng trong trường đại học

Bầu không khí làm việc vì CL, cho CL trong trường ĐH chính là sự biểu hiện thái độ và hành vi CL một cách tích cực của mọi thành viên trong nhà trường. Nói cách khác, đó là bầu không khí làm việc với sự hứng thú và động lực cao nhất trong thực hiện tầm nhìn và sứ mệnh về CL và các mục tiêu CL dựa trên hệ giá trị CL. Bầu không khí làm việc vì CL, cho CL được cấu thành bởi hai yếu tố chính là truyền thống về CL và các cơ chế, chính sách về CL, có vai trò thúc đẩy hiệu quả công việc của nhà trường nói chung, của mỗi thành viên nói riêng. Đây cũng chính là sự biểu hiện rõ nét nhất VHCL trong nhà trường.

4.4. Tổ chức kiểm tra, đánh giá định kì theo năm học; lấy ý kiến của sinh viên, giảng viên về các hoạt động đào tạo

Căn cứ vào mục tiêu chất lượng, các tiêu chí đánh giá VHCL tại trường, tiến hành kiểm tra, đánh giá các kết quả đạt được. Từ đó, phân tích những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục. Đồng thời, tổ chức các buổi đối thoại để mọi người được tiếp cận và chia sẻ các kinh nghiệm. Quan trọng nhất của kiểm tra, đánh giá là để cải tiến, vì vậy kết quả của hoạt động này cần phải được công bố công khai trong trường ĐH và các đơn vị, tổ chức của nhà trường.

II. KẾT LUẬN

Xây dựng VHCL là tạo ra những giá trị và những đặc điểm, ưu thế riêng của trường ĐH. Xây dựng VHCL ở các trường ĐH Nước CHDCND Lào là hoạt động mang tính hệ thống, lâu dài và liên tục. Mặc dù còn nhiều khó khăn về nhân lực, tài chính, sự cam kết của cá nhân trong tổ chức..., nhưng các trường ĐH của Nước CHDCND Lào cần đẩy mạnh xây dựng VHCL thông qua việc thực hiện đồng bộ các biện pháp đã được đề xuất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Lê Đức Ngọc, Trinh Thị Vũ Lê, Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2012). Bàn về mô hình văn hóa chất lượng cơ sở GD ĐH. *Tạp chí Quản lý Giáo dục*.
- Tharp B. M. (2009). *Defining “Culture” and “Organizational culture”: From Anthropology to the Office*. Haworth.
- John A. Woods (2008). *The Six Values of a Quality Culture*. CWL Publishing Enterprises, Madison.
- Phạm Trọng Quát (2011). *Đẩy mạnh xây dựng văn hóa chất lượng*.
- Nguyễn Kim Dung (2010). Văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học. *Hội thảo Xây dựng và đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học nhằm hình thành văn hóa chất lượng của nhà trường*, Nha Trang.
- Tạ Thị Thu Hiền (2011). Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng tại Đại học Quốc gia Hà Nội. *Hội thảo Đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Cần Thơ*.
- Nguyễn Thị Phương Nga (2011). Gắn kết giữa đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng trong trường đại học. *Hội thảo Đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Cần Thơ*, tr. 32-36.
- Nguyễn Duy Mộng Hà & Bùi Ngọc Quang (2015). Thực trạng xây dựng văn hóa chất lượng tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học và phát triển công nghệ*, Q. 18, số 15, tr. 132-139.

SUMMARY

QUALITY CULTURE BUILDING IN UNIVERSITIES OF LAO PDR

Quality culture is an indispensable element in building and developing a quality management and assurance system within universities during the integration period. Quality culture building is a major concern of higher education in the Lao PDR because this is one of the decisive factors for the sustainable development of each school as well as the education system of the Lao PDR. The paper presents the issues of quality culture and quality culture building, analyzing some difficulties and advantages in building a quality culture in universities of Lao PDR, thereby proposing recommendations to build quality culture at the unit.

Keyword: Quality; quality culture; quality assurance; quality management.