

PHÂN TÍCH SO SÁNH CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TRÊN THẾ GIỚI: PHƯƠNG PHÁP NÀO PHÙ HỢP VỚI ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC VIỆT NAM

Kim Hoàng Giang¹

Tóm tắt. Bài viết phân tích các phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo đã và đang được áp dụng phổ biến trên thế giới trong giáo dục đại học. Trên cơ sở kết quả khảo sát điều tra ý kiến của các giảng viên đến từ một số trường đại học trên địa bàn Hà Nội, chúng tôi đã xác định được hai phương pháp được đánh giá cao về sự phù hợp và tính khả thi áp dụng đối với nền giáo dục nước ta. Hai phương pháp này gồm: Quản lý chất lượng toàn diện (đạt điểm trung bình 3,99 /5 điểm với 62,79% số giảng viên đánh giá cao) và ISO 9001 (đạt điểm trung bình 4,35 /5 điểm với 77,9% số giảng viên đánh giá cao). Từ kết quả này, tác giả đề xuất một số giải pháp và kiến nghị triển khai rộng rãi hai phương pháp này nhằm nâng cao khả năng đánh giá chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam.

Từ khóa: *Chất lượng đào tạo, phương pháp đánh giá, giáo dục đại học Việt Nam.*

1. Mở đầu

Trong bối cảnh hội nhập khu vực và quốc tế, kết hợp xu hướng cạnh tranh khốc liệt trong môi trường toàn cầu, nền giáo dục đại học thế giới nói chung đứng trước thách thức to lớn về chọn lựa phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo nguồn nhân lực tương lai cho nhân loại. Hiện nay, trên thế giới có một số phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo được áp dụng khá phổ biến và linh hoạt trong đào tạo đại học. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, các nhà quản lý giáo dục đại học không dễ dàng ứng dụng các phương pháp này một cách hiệu quả nhất, vì bối cảnh mỗi cơ sở đào tạo, mỗi quốc gia lại có các hình thức tổ chức, chức năng, tầm nhìn chiến lược khác nhau. Điều này đòi hỏi nhà quản lý giáo dục phải có khả năng đánh giá được các ưu nhược điểm của các phương pháp để từ đó lựa chọn phương pháp phù hợp nhất với cơ sở của mình.

Tại Việt Nam, sau nhiều năm tiến hành cải cách đổi mới, tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại trong hệ thống giáo dục đại học nước ta, như: chương trình học nặng về lý thuyết, không theo sát yêu cầu nhu cầu xã hội; chất lượng sinh viên khi tốt nghiệp bộc lộ nhiều yếu kém, thường phải đào tạo lại trước khi có thể làm việc chính thức... Điều này đặt ra câu hỏi cho các nhà quản lý, đào tạo nước ta làm sao có thể xây dựng được phương pháp, cách thức quản lý bám sát với nhu cầu xã hội đồng thời phù hợp với sứ mệnh, tầm nhìn vốn có của nhà trường, của Đảng và Nhà nước đã đề ra và giao phó.

Ngày nhận bài: 12/01/2018. Ngày nhận đăng: 14/02/2018.

¹Khoa Đào tạo Quốc tế, Trường Đại học Thương mại;
e-mail: kimhoanggiang@gmail.com

Trong bối cảnh trên, tác giả quyết định lựa chọn thực hiện nghiên cứu các phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo trên thế giới. Mục đích nghiên cứu nhằm xác định phương pháp đánh giá phù hợp với nền giáo dục đào tạo đại học nước ta trên cơ sở so sánh, phân tích các phương pháp trên. Đồng thời, đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao, đánh giá chất lượng đào tạo đại học nước nhà.

2. Cơ sở lý luận

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng của các cơ sở đào tạo có thể được coi là thách thức lớn nhất đối với các nhà quản lý giáo dục và giảng viên trong việc nâng cao chất lượng đào tạo. Hiện tại, trên thế giới ghi nhận 6 phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo đại học phổ biến; trong đó, mỗi phương pháp lại có những nét đặc thù, tính chất riêng biệt. Cụ thể, gồm:

Quản lý chất lượng toàn diện (TQM - Total Quality Management) là phương pháp quản lý mang tính định hướng chất lượng ở nhiều giai đoạn nhằm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng đồng thời đem lại thành công lâu dài cho tổ chức. Học giả Ho và Wearn (1995) định nghĩa TQM là “một phương pháp cải tiến chất lượng tổng thể trên nhiều phương diện bao gồm năng suất, hiệu năng, tính thống nhất, sự linh hoạt của toàn hệ thống và khả năng cạnh tranh”. Cụ thể hơn, hai học giả đưa ra danh sách các khía cạnh khác đáng chú ý trong quá trình cải tiến chất lượng như sự cam kết của tầng lớp lãnh đạo, sự tham gia của tất cả các thành viên hay sự thỏa mãn của khách hàng... Chính bởi phạm vi được đề cập trên nhiều phương diện, TQM trở thành phương pháp được ứng dụng phổ biến nhất trong giáo dục đại học hiện nay. Theo Koch và Fisher (1998), có ít nhất 160 trường đại học tại Hoa Kỳ đã áp dụng phương pháp này trong quá trình quản lý, đánh giá chất lượng.

Mặc dù được áp dụng khá rộng rãi, nhưng hiệu quả của phương pháp TQM trong giáo dục đại học vẫn còn nhiều dấu hỏi; ví dụ như vấn đề nhu cầu của sinh viên - những “khách hàng” chưa được lưu tâm triệt để trong quá trình học tập tại trường... Theo Koch và Fisher (1998), các bằng chứng thực nghiệm trong tiến trình áp dụng TQM tại các trường đại học khá rải rác và chưa đủ độ tin cậy. Từ đó, hai học giả tiếp tục đưa ra một số nhận định về kết quả thu được sau khi ứng dụng TQM; như TQM thật sự chỉ phát huy tác dụng khi có sự nỗ lực tham gia rất lớn của đội ngũ nhân viên; bên cạnh đó chất lượng giáo dục cũng chưa được cải thiện đáng kể đồng nghĩa với việc khả năng TQM được áp dụng ở giáo dục bậc cao sẽ hạn chế hơn.

Phương pháp chức năng chất lượng (QFD - Quality Function Deployment) là phương pháp tập trung phát triển dựa trên nhu cầu và mong muốn của khách hàng là các học viên. Quy trình triển khai chức năng chất lượng gồm bốn bước, bắt đầu từ chuyển đổi nhu cầu của khách hàng thành những đặc tính kỹ thuật của dịch vụ đào tạo qua đó lấy thông tin cơ sở để hoạch định, phát triển dịch vụ này. Ở các giai đoạn tiếp theo, các cơ sở giáo dục tiến hành hoạch định quá trình trên nền tảng hoạch định hoạt động đào tạo từ trước và tiến hành hoạch định phương pháp thực hiện ở khâu cuối cùng. Trong quy trình này, lắng nghe khách hàng là khâu quan trọng và cần được ưu tiên hàng đầu bởi lẽ ý kiến của khách hàng là nhân tố trực tiếp quyết định đặc tính của dịch vụ đào tạo. Bên cạnh đó, các cơ sở giáo dục cần xây dựng được các đội nhóm liên chức năng có khả năng xác định nhu cầu của học viên, biết cách để thỏa mãn nhu cầu của họ.

6 Sigma (Six Sigma) là một phương pháp cải tiến quy trình mang tính hệ thống cao. Phương pháp bao gồm 6 bước cơ bản: hoạch định quy trình - đo lường chất lượng các biến theo nhu cầu của học viên - phân tích nhằm phát triển và thiết kế các phương án khác - cải tiến quy trình và

kiểm soát (Schroeder, 2007). Trong thực tế, 6 Sigma là phương pháp được sử dụng phổ biến trong công nghiệp hơn là giáo dục đại học. Để áp dụng hiệu quả 6 sigma, các cơ sở giáo dục cần có được đội ngũ chuyên gia cải tiến chất lượng có kinh nghiệm để điều hành các nhóm liên chức năng - điều dễ dàng xảy ra ở môi trường công nghiệp, nơi thu hút cao độ nguồn lực các chuyên gia hơn là ở môi trường phi lợi nhuận như giáo dục đại học.

ISO 9001 là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế phát triển và ban hành (International Organization for Standardization - ISO). ISO chứng nhận một hệ thống quản lý, một quy trình có được triển khai hiệu quả hay không thay vì đơn thuần chứng nhận cho chất lượng của một sản phẩm - dịch vụ riêng lẻ (Schroeder, 2007). Khi đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý, ISO sẽ đối chiếu với các tiêu chuẩn đã đề ra với hơn 20 tiêu chuẩn nổi bật trong đó có sự thỏa mãn nhu cầu học viên, cải tiến liên tục, sự quản lý của các cấp lãnh đạo...

ISO vốn được ban hành để ứng dụng trong môi trường sản xuất, vì thế khi được ứng dụng vào giáo dục đại học, ISO 9001 đã được điều chỉnh cho phù hợp với môi trường giáo dục. Để hỗ trợ các cơ sở giáo dục đại học áp dụng phương pháp này, Karapetrovic và các cộng sự (1998) đã xây dựng lại một phiên bản điều chỉnh của ISO 9001, trong đó tách 20 tiêu chuẩn của ISO 9001 thành 2 nhóm khác biệt là vòng chất lượng khép kín và các nguồn lực hỗ trợ. Tuy nhiên, một cách khách quan, những lợi ích mà ISO 9001 thể hiện trong đánh giá chất lượng giáo dục đại học chưa thật sự nổi bật như trong các lĩnh vực khác như kinh doanh, tài chính...

Giải thưởng chất lượng quốc gia Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award) là giải thưởng chất lượng nhằm công nhận hệ thống quản lý, tổ chức cải tiến liên tục của các tổ chức. Giải thưởng được trao trong 5 lĩnh vực sản xuất, dịch vụ, kinh doanh, chăm sóc sức khỏe, giáo dục dựa trên sự thỏa mãn yêu cầu 7 tiêu chuẩn chính liên quan tới: vai trò của lãnh đạo tổ chức, chiến lược hoạt động của tổ chức, chính sách định hướng khách hàng và thị trường, đo lường, phân tích và quản lý tri thức của doanh nghiệp, quản lý và phát triển nguồn nhân lực, quản lý quá trình hoạt động của doanh nghiệp và cuối cùng là kết quả hoạt động của tổ chức. Giải thưởng Malcolm Baldrige được mở rộng trao cho lĩnh vực giáo dục đại học từ năm 1999 và cho đến nay số trường đại học vinh dự nhận được giải thưởng này là khá ít (3 trường). Tuy nhiên, theo một số nghiên cứu, tìm hiểu, giải thưởng chất lượng quốc gia này dường như chưa phát huy hết tác dụng của nó, chưa hỗ trợ tối đa các đơn vị đạt giải trong quá trình cải thiện chất lượng kể từ thời điểm nhận danh hiệu.

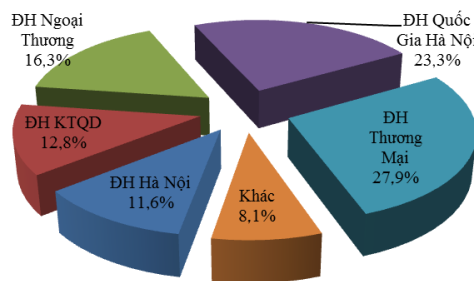
Chương trình cải tiến chất lượng chuyên môn (Academic Quality Improvement Program - AQIP) là chu trình kiểm định giúp các tổ chức phân tích, nắm bắt và hoạch định quá trình cải tiến chất lượng (Owlia và Aspinwall, 1997). Chương trình tập trung vào nghiên cứu một số chu trình nổi bật như hỗ trợ sinh viên học tập, hoạch định quy trình cải thiện liên tục, thiết lập mối quan hệ hợp tác... Chương trình cải tiến chất lượng chuyên môn có thể tích cực hỗ trợ văn hóa giáo dục đại học tiếp thu tích cực những chuẩn mực, lợi ích của quá trình cải tiến chất lượng liên tục qua đó đảm bảo, nâng cao chất lượng giáo dục.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để có cái nhìn khách quan trong việc đánh giá tính khả thi và hiệu quả của các phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo đại học, đặc biệt là khi ứng dụng một trong các phương pháp đó vào giáo dục đại học ở Việt Nam, tác giả đã thực hiện quy trình nghiên cứu với hai bước cơ bản. Trước hết, trên nền tảng nguồn tài liệu đa dạng như sách, báo, các giáo trình, các nghiên cứu đã được tiến

hành và phân tích. Các thông tin, các bài phân tích cùng những ví dụ minh họa, các bằng chứng được đưa ra đã cung cấp thêm những ý kiến, nhận định khác nhau về tính hiệu quả của các phương pháp. Qua đó, mọi người có thêm nguồn tham khảo về các đặc điểm của các phương pháp, tính khả thi của chúng khi áp dụng trong lĩnh vực giáo dục.

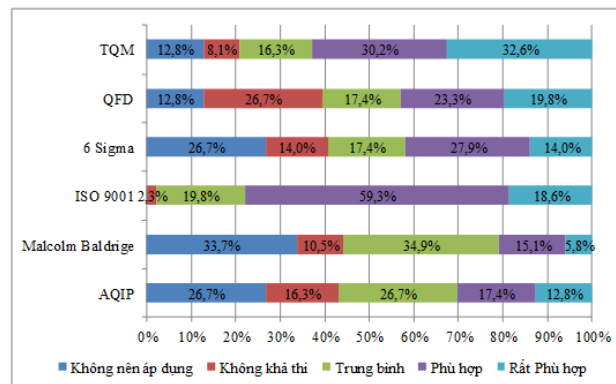
Bên cạnh việc phân tích, nghiên cứu các nguồn tài nguyên nêu trên, tác giả đã tiến hành một cuộc khảo sát điều tra, thu thập dữ liệu thông qua điều tra bảng hỏi đối với các giảng viên và chuyên gia quản lý giáo dục. Chương trình điều tra được tiến hành trên quy mô mẫu gồm 86 người trong đó có 7 chuyên gia và 79 giảng viên. Đồng thời một số cuộc phỏng vấn chuyên sâu với sự tham gia của 7 chuyên gia và 12 giảng viên cũng được tiến hành nhằm bổ sung các thông tin chi tiết. Các giảng viên tham gia cuộc khảo sát, điều tra đến từ các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội; trong đó chiếm đa số hơn cả là giảng viên của các trường Đại học Hà Nội (11,63%), Đại học Kinh tế quốc dân (12,79%), Đại học Ngoại thương (16,28%), Đại học Quốc gia Hà Nội (23,26%), Đại học Thương mại (27,91%) và một số trường đại học khác.



Hình 1. Phân tích miêu tả mẫu điều tra

4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả điều tra bảng hỏi về tính khả thi của các phương pháp đánh giá chất lượng được trình bày cụ thể trong Hình 2; trong đó các giảng viên được đề nghị đưa ra đánh giá thông qua việc biểu thị quan điểm đối với từng phương pháp theo thang điểm khác nhau. Cụ thể:



Hình 2. Kết quả nghiên cứu khảo sát điều tra

Theo kết quả trên, có 32,56% số giảng viên được hỏi cho rằng phương pháp đánh giá chất lượng toàn diện - TQM có tính khả thi cao tại môi trường đào tạo đại học Việt Nam. Cũng có

chung quan điểm đánh giá tích cực về phương pháp này, 30,23% số giảng viên cho rằng TQM mang lại kết quả tốt cho quá trình kiểm định chất lượng. Với quan điểm trái ngược, chỉ có 8% số người được hỏi đánh giá rằng TQM không tốt như mong đợi. Nhìn chung với số điểm trung bình đạt được là 3,99/5, TQM đã và đang chứng tỏ là một trong những phương pháp đánh giá chất lượng đào tạo hiệu quả nhất. Một trong rất nhiều nguyên nhân khiến các giảng viên đánh giá cao phương pháp này là TQM có khả năng nâng cao tinh thần của đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tinh thần làm việc nhóm đồng thời giúp người sử dụng tiết kiệm được chi phí. Kết quả này phù hợp với 02 định hướng nghiên cứu trong thời gian gần đây. Thứ nhất là từ kinh nghiệm thực tế tại trường đại học De Montfort, theo Ho và Wearn (1995), để ứng dụng một cách hiệu quả nhất phương pháp TQM trong quá trình triển khai thực tế quản lý, đánh giá chất lượng ở giáo dục đại học, cấp quản lý nên tuân thủ quy trình chiến lược, trong đó sự cam kết của lãnh đạo và sự tham gia của toàn thể đội ngũ nhân viên được ưu tiên hàng đầu. Thứ hai là sự phát triển của phương pháp SERVQUAL nhằm đo lường chất lượng và đã đạt được nhiều kết quả khả quan (Parasuraman và các cộng sự, 1988).

Tính khả thi của phương pháp Triển khai chức năng chất lượng - QFD đã và đang gây ra hai luồng ý kiến trái chiều. Kết quả thăm dò ý kiến cho thấy có 26,74% giảng viên nhận xét phương pháp này không có tính khả thi khi áp dụng; 12,79% cho rằng không nên áp dụng phương pháp này tại Việt Nam. Ở một góc nhìn khác, 23,26% giảng viên được hỏi lại đánh giá khá cao tính khả thi của phương pháp này. Những người tham gia ủng hộ phương pháp này nghĩ rằng sau khi áp dụng QFD, họ đạt được sự thỏa mãn nhu cầu học tập từ phía sinh viên của mình đồng thời việc áp dụng QFD cũng giúp họ giảm tải các chi phí phát sinh, các rủi ro ngoài ý muốn trong quá trình tìm hiểu, thỏa mãn mong muốn học tập cả sinh viên. Ngược lại, với những ý kiến thể hiện sự không đồng tình với phương pháp này, các giảng viên cho rằng quá trình xây dựng việc đánh giá chất lượng còn gặp nhiều khó khăn; trong những trường hợp cần sửa đổi, bổ sung vướng mắc nhiều thủ tục rườm rà.

Kết quả điều tra về phương pháp QFD cho điểm trung bình 3,42/5 điểm là khá khả quan. Điều này cũng phù hợp với các nghiên cứu trên thế giới rằng phương pháp này đã được vận dụng khá nhuần nhuyễn trong nhiều khía cạnh khác nhau. Ví dụ, Pitman và các cộng sự (1996) nghiên cứu sơ bộ có kết hợp sử dụng phương pháp triển khai chức năng chất lượng để phát triển, nâng cao khóa đào tạo Thạc sĩ quản trị kinh doanh MBA có nhiều tín hiệu khả quan.

6 Sigma là phương pháp đặt ra khá nhiều hoài nghi về tính hiệu quả của nó khi được ứng dụng trong lĩnh vực giáo dục đại học. Cho dù có 27,91% giảng viên cho rằng 6 Sigma đem lại những chuyển biến tích cực cho quá trình kiểm định chất lượng và 13,95% đề cao tính khả thi khi áp dụng tại Việt Nam; cụ thể phương pháp này cho phép họ nâng cao quá trình đánh giá chất lượng bằng cách nhận diện và loại bỏ những nhân tố gây lỗi trong khi quản lý, kiểm định chất lượng. Tuy nhiên, 6 Sigma không hoàn toàn nhận được đánh giá tích cực từ đa số người tham gia điều tra khi có 26,74% số giảng viên cho rằng không nên áp dụng; 13,95% phủ nhận tính khả thi của phương pháp này tại Việt Nam. Kết quả điều tra chung cho thấy phương pháp này chỉ đạt điểm trung bình khá khiêm tốn 3,18/5 điểm.

ISO 9001 nhìn chung nhận được sự đánh giá tích cực từ phía các giảng viên khi chỉ có 22,09% số giảng viên không đồng tình với tính hiệu quả mà phương pháp này có thể đem lại. Trong khi đó, hơn một nửa số giảng viên - chiếm tỉ lệ 59,30% có cái nhìn khả quan; 18,60% đánh giá rất cao tính khả thi của phương pháp này. Những nhận xét tích cực này góp phần nâng cao số điểm đánh giá

trung bình của ISO 9001 đạt mức 4,35/5 - cao nhất trong tất cả các phương pháp được đưa ra đánh giá. ISO 9001 nhận được sự đánh giá tích cực từ các giảng viên và chuyên gia một phần bởi lẽ ISO giúp họ điều chỉnh và kiểm soát công việc đồng thời cải tiến chất lượng công việc hơn. Ngoài ra, phương pháp này hỗ trợ nhà trường trong việc giảm thiểu các biến động khi có sự thay đổi về nhân sự, qua đó góp phần tạo nên một môi trường làm việc hiệu quả hơn. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước đó tại Mỹ: ISO 9001 đã được áp dụng đánh giá chất lượng đào tạo và cho thấy những kết quả tích cực (Schroeder, 2007).

Trái ngược lại với tính khả thi cao của những phương pháp như TQM và ISO 901, giải thưởng chất lượng quốc gia Malcolm Baldrige không được các giảng viên đánh giá cao khi có rất ít giảng viên - 20,93% cho rằng phương pháp này có tính khả thi. Có 34,88% số giảng viên cho rằng họ tạm chấp nhận tính hiệu quả của phương pháp này; nhưng đồng thời ở lập trường khác biệt, có đến 44,19% số giảng viên được hỏi phủ nhận tính khả thi của phương pháp này. Điều này góp phần kéo thang điểm trung bình đánh giá của phương pháp xuống khá thấp (2,74/5). Theo đánh giá của một số giảng viên, các tiêu chuẩn của giải thưởng chất lượng khá khắt khe, chưa hỗ trợ giảng viên và cấp quản lý trong việc đánh giá chất lượng, liên kết các thành tựu đạt được với các chuẩn mực được quy định trong tiêu chí đánh giá.

Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Furst-Bronze và Wentz (2006), kết luận rằng phương pháp này chưa thật sự nổi bật như mong đợi, khi cơ sở được đánh giá chỉ có một số thành tựu chung chung, khó để thỏa mãn trực tiếp các tiêu chuẩn vốn có trước đó của giải thưởng như tăng cường khả năng hòa nhập của sinh viên, đòi hỏi nhân viên nhà trường; nâng cao khả năng giao tiếp và tinh thần đồng đội của sinh viên trong môi trường đại học. Thực tế, Malcom Baldrige phát huy tác dụng nhiều hơn trong lĩnh vực công nghiệp nhưng không thể phủ nhận rằng hiện nay trong bối cảnh các học viện, các trường đại học có xu hướng cạnh tranh khá gay gắt, giải thưởng này sẽ trở nên phổ biến hơn và hiệu quả hơn trong việc hỗ trợ giáo dục đại học cải tiến chất lượng.

Chương trình cải tiến chất lượng chuyên môn chỉ được nhận xét ở mức độ khá khiêm tốn với điểm trung bình 3,01/5 điểm; khi có 43,02% phủ nhận tính khả thi của phương pháp này tại Việt Nam; 26,74% ý kiến cho rằng hiệu quả mà phương pháp này đem lại chưa thật sự rõ ràng. Kết quả này phù hợp với một số nghiên cứu hoài nghi về tính hiệu quả của phương pháp này; ví dụ như AQIP không có các tiêu chuẩn trong việc giảng dạy hay AQIP sẽ khiến các giá trị giáo dục bị thay thế bởi các giá trị kinh doanh (Owlia và Aspinwall, 1997).

Trên cơ sở phân tích kết quả điều tra, bài viết đã thể hiện quan điểm về phương pháp đánh giá nào phù hợp với giáo dục đại học Việt Nam. Trong tất cả 6 phương pháp được đề cập ở trên, TQM và ISO 9001 được đánh giá là hai phương pháp phù hợp nhất đối với thực trạng giáo dục đại học Việt Nam. Hai phương pháp này có thể hỗ trợ đáp ứng nhu cầu đánh giá, cải tiến chất lượng dịch vụ và đào tạo của nhà trường. Bằng việc áp dụng phương pháp này, nhà trường không chỉ xây dựng được hệ thống làm việc quản lý và khoa học mà còn thiết lập được hệ thống giám sát, đánh giá mang tính hiệu quả cao hơn.

5. Giải pháp

Từ kết quả phân trên, tác giả xin đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hỗ trợ hoàn thiện hệ thống quản lý, đánh giá chất lượng đào tạo qua đó nâng cao, cải thiện chất lượng giáo dục.

Thứ nhất, Bộ Giáo dục và Đào tạo nên ban hành các quy chế chặt chẽ, rõ ràng trong toàn hệ thống giáo dục đồng thời thực hiện kiểm tra, giám sát quá trình chấp hành quy chế của các đơn vị

với sự hỗ trợ của các cấp quản lý thấp hơn.

Thứ hai, về phía các đơn vị, cụ thể là các trường đại học, các học viện cũng cần có sự phối hợp hiệu quả với Bộ Giáo dục và Đào tạo trong suốt tiến trình cải thiện chất lượng đào tạo. Các trường nên thể hiện khả năng tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong công tác đào tạo, tuyển sinh, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên bên cạnh việc thực thi hợp lý các quy chế, các chính sách ban hành bởi các cấp cao hơn. Bộ Giáo dục và Đào tạo và bản thân các trường đại học cũng nên phối hợp hiệu quả trong quá trình bồi dưỡng, nâng cao năng lực của cán bộ quản lý đào tạo đại học. Họ là những người có khả năng trong việc hoạch định kế hoạch, kiểm tra, rà soát tiến trình quản lý chất lượng ở đại học. Bằng việc được bồi dưỡng năng lực, đào tạo thêm các kỹ năng, họ sẽ có thêm kinh nghiệm hỗ trợ cấp quản lý cao hơn trong quá trình nâng cao, đổi mới quản lý sao cho hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tế của đất nước cũng như của thế giới trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày nay.

Thứ ba, như đã khái quát ở cơ sở lý luận của đề tài, hiện nay trên thế giới có khá nhiều phương pháp giúp các nhà quản lý đánh giá, kiểm soát chất lượng đào tạo đại học. Giáo dục đại học ở Việt Nam cũng có thể áp dụng một trong số các phương pháp đó - đồng nghĩa với khả năng có thêm giải pháp hữu hiệu để kiểm định chất lượng đào tạo. Hai trong số sáu phương pháp trên thế giới có xu hướng phù hợp với giáo dục đại học Việt Nam là Quản lý chất lượng toàn diện - TQM và ISO 9001. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 đã được ứng dụng vào hoạt động quản lý tại một số trường đại học của Việt Nam có tác động khá đáng kể trong việc giúp nhà trường xây dựng hệ thống quản lý hữu hiệu về mặt hành chính. Tuy vậy, ISO 9001 chưa cập nhật những chuẩn mực đánh giá về chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy của giảng viên, phương pháp học tập của sinh viên nên những chuyển biến mà ISO 9001 thể hiện trong các khía cạnh này chưa thực sự nổi bật. Với những bất cập đó, giáo dục đại học Việt Nam có thể tìm đến phương pháp Quản lý chất lượng toàn diện - TQM. Để thực hiện phương pháp TQM, trước hết cấp quản lý các trường đại học nên có cái nhìn khách quan trong đánh giá tình hình thực tế của nhà trường, những ưu điểm, thuận lợi mà nhà trường có được và cả những khó khăn, thách thức mà họ phải đối mặt qua đó tạo cơ sở đề xuất nội dung triển khai TQM gắn liền với thực trạng hệ thống quản lý. Một số nội dung bao gồm xây dựng nội dung cải tiến chất lượng ở nhiều bộ phận, phòng ban khác nhau; kết hợp tăng cường, bổ sung các khóa đào tạo nâng cao năng lực của đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý...; xác định nhu cầu, mong muốn của sinh viên; mở rộng hơn là triển khai các chương trình hợp tác, liên kết với nhiều đối tượng khác như các doanh nghiệp, thậm chí là hợp tác quốc tế với mục đích học hỏi thêm những kinh nghiệm quản lý chất lượng đáng quý từ các nền giáo dục phát triển.

6. Kết luận

Thực tế không thể phủ nhận rằng giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của đất nước. Để nâng tầm chất lượng giáo dục sao cho có khả năng bắt kịp với nền giáo dục các nước khác trong khu vực và trên thế giới, các cấp quản lý của Việt Nam không những cần đề ra những chính sách, phương án giáo dục, quản lý hiệu quả, đúng đắn mà còn phải chú trọng trong việc lựa chọn phương án kiểm định, đánh giá chất lượng đào tạo phù hợp với tình hình chung. Trên thế giới hiện nay có rất nhiều phương pháp đánh giá chất lượng được sử dụng; mỗi phương pháp lại có những ưu, nhược điểm khác nhau. Giáo dục đại học Việt Nam không thể cùng một lúc áp dụng tất cả các phương pháp này; thay vào đó những phương pháp nào phù hợp nhất, hiệu quả nhất nên được chọn lựa; điển hình như phương pháp TQM, ISO 9001. Khi xác định được phương pháp

phù hợp, cần thiết phải có sự phối hợp thực hiện giữa các cấp quản lý cao nhất và các đơn vị trực thuộc, các trường đại học để việc đánh giá chất lượng đạt kết quả cao nhất. Với những kết quả thu được ở trên, đề tài hi vọng đã đóng góp thêm được một số ý kiến, góc nhìn thiết thực hơn về vấn đề đánh giá chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Furst-Bowe J., Wentz M. (2006), *Beyond Baldrige: What the first institution of higher education to receive the Malcolm Baldrige National Quality Award has learned in the five years since*, University Business, 9, 45-48.
- [2] Ho S.K., Wearn K. (1995), *A TQM model for higher education and training*, Training for Quality, 3(2), 25-33.
- [3] Karapetrovic, S., Rajamani, D., & Willborn, W. (1998). *ISO 9001 quality system: An interpretation for the University*, International Journal of Engineering Education, 14(2), 105-118.
- [4] Koch, J.V., & Fisher, J.L. (1998), *Higher education and total quality management*, Total Quality Management, 9(8), 659-668.
- [5] Nguyễn Đình Phan (2005), *Giáo trình quản trị chất lượng trong các tổ chức*, Nxb Lao động xã hội.
- [6] Owlia M.S., Aspinwall E.M. (1997), *TQM in higher education - a review*, International Journal of Quality & Reliability Management, 14(5), 527-543.
- [7] Parasuraman A, Zeithaml V. A., Berry L. L. (1988), *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*, Journal of Retailing, 64(1): 12-40.
- [8] Pitman G., Motwani J., Kumar A., Cheng H.C. (1996), *QFD application in an educational setting: A pilot field study*, International Journal of Quality & Reliability Management, 13(4), 99-108.
- [9] Schroeder R.G. (2007), *Operations management: Contemporary concepts and cases*, New York: McGraw- Hill/Irwin.

ABSTRACT

Comparative analysis and assessment methods of training quality in the world: which one is relevant to higher education of Vietnam

The article analyzes the methods of assessing the quality of training that have been applied universally in higher education. Based on the findings of the survey conducted by some lecturers from several universities in Hanoi, we have identified two methods that are highly valued for their suitability and feasibility to the education of our country. These two methods include Total Quality Management (average score of 3.99/5 with 62.79% of lecturers) and ISO 9001 (average score of 4.35/5 with 77.9% of lecturers). Based on this finding, the author proposes a number of solutions and recommendations for the broad implementation of these two approaches to improve the quality of higher education in Vietnam.

Keywords: *Quality of training, method of assessment, Vietnam higher education.*