

Thực trạng xây dựng văn hóa chất lượng tại Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

- Nguyễn Duy Mộng Hà
- Bùi Ngọc Quang

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM

TÓM TẮT:

Bài viết này (1) trình bày thực trạng xây dựng văn hoá chất lượng (VHCL) tại Trường ĐH KH&NV, ĐHQG-HCM, (2) phân tích một số khó khăn và thuận lợi trong việc xây dựng VHCL tại Trường ĐH KH&NV, ĐHQG-HCM

và (3) đề xuất giải pháp nhằm phát triển VHCL qua việc khai thác những thuận lợi và phát huy những thành tựu, đồng thời khắc phục những khó khăn trở ngại trong quá trình xây dựng và phát triển VHCL.

Từ khóa: văn hóa chất lượng, đảm bảo chất lượng, Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn

Dẫn nhập

Một trong những mục tiêu của Chương trình Cải cách Giáo dục Đại học¹ Việt Nam theo Nghị định số 14 của Chính phủ ban hành là tạo cơ chế đảm bảo chất lượng (ĐBCL) giáo dục trong trường đại học. Để nâng cao chất lượng, cần có sự cam kết mạnh mẽ của lãnh đạo và sự đồng tâm hiệp lực của tập thể cán bộ quản lý-nhân viên (CB-NV), giảng viên (GV) và sinh viên (SV) trong toàn trường, tức là tất cả mọi người đều cần phải thấm nhuần văn hóa chất lượng. Điều kiện tiên quyết để vận hành hiệu quả hệ thống ĐBCL bên trong là phải xây dựng thành công VHCL. Do đó, cần quan tâm tìm hiểu, phát huy những yếu tố tích cực và khắc phục những yếu tố trở ngại trong việc xây dựng VHCL tại cơ sở đào tạo.

1. Văn hóa chất lượng và văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học

1.1. Văn hóa chất lượng

Trong nhiều định nghĩa về VHCL, định nghĩa của EUA² (2006) là khá toàn diện và dễ hiểu. VHCL là một loại văn hóa tổ chức trong đó việc nâng cao chất lượng được xem là một việc làm thường xuyên. VHCL bao gồm 2 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; và (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.

Khi nói đến VHCL thì chất lượng là một giá trị được xác định rõ ràng mà mọi người trong tổ chức cùng tin tưởng, hiểu biết, chia sẻ và cam kết phấn đấu cải tiến liên tục để đạt được theo một quy trình cụ thể (Richard Lewis, 2012 và Lê Đức Ngọc, 2008). VHCL hướng về giá trị chất lượng bên cạnh các giá trị khác, được xem như là một nét văn hóa của một trường đại học (Nguyễn Phương Nga, 2011 và Tạ Thị Thu Hiền, 2011). Muốn xác định giá trị

¹ Higher Education Reform Agenda, còn gọi tắt là HERA

² Viết tắt của European University Association (Hiệp hội các đại học châu Âu)

chất lượng, cần xác định mục tiêu phải đạt được trong mọi hoạt động, rồi đến thực hiện nhằm đạt mục tiêu, đánh giá hiệu quả đạt được mục tiêu và tiếp tục xây dựng mục tiêu mới ở cấp độ cao hơn theo một chu kỳ vòng tròn.

1.2. Văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học

VHCL thể hiện ở nhiều cấp độ: ý thức / mong muốn, hiểu biết và thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo làm hài lòng người học, người sử dụng lao động và đáp ứng nhu cầu xã hội.

Ở cấp độ đầu tiên, VHCL thể hiện ở việc mọi người cùng có ý thức, mong muốn, niềm tin vào việc cải tiến, điều chỉnh liên tục nhằm đạt yêu cầu tối thiểu và đạt mức ngày càng cao hơn, nhận thức đúng tầm quan trọng của việc đóng góp vào mục tiêu phát triển chung và lợi ích lâu dài cho bản thân và tập thể.

Ở cấp độ hiểu biết, mọi người hiểu rõ nhiệm vụ và yêu cầu đối với công việc trong trách nhiệm của mình: hiểu biết mục tiêu và yêu cầu tối thiểu nhằm đạt hiệu quả công việc và các mức yêu cầu cao hơn, hiểu rõ trách nhiệm đối với xã hội, trách nhiệm làm hài lòng những đối tượng mình phục vụ, hiểu biết mục tiêu phấn đấu của cả đơn vị.

Cấp độ thực hiện thể hiện ở việc mọi người biết lên kế hoạch, thực sự tham gia và hành động cải tiến định kỳ trong từng công việc, từng nhiệm vụ hằng ngày một cách tự nguyện (với quy trình/sáng kiến/kỹ năng thực hiện cải tiến). Cụ thể hơn, phải có khả năng tự đánh giá và tiếp thu ý kiến đánh giá từ bên ngoài/các đối tượng có liên quan về công việc hiện tại của mình để xác định được thực trạng, mức độ đáp ứng công việc của mình, rút kinh nghiệm, khắc phục, sửa chữa sai sót.

Ở cấp độ cao hơn, mọi người biết chia sẻ kết quả và lợi ích của việc cải tiến, học hỏi kinh nghiệm

cải tiến của nhau, đóng góp ý kiến, sáng kiến để các đồng nghiệp, đơn vị khác để cùng cải tiến hoặc đề xuất hỗ trợ.

Những yếu tố cần thiết cho việc xây dựng và phát triển VHCL bao gồm: (1) Bảng tiêu chí mô tả rõ nhiệm vụ của từng loại công việc và các mức độ yêu cầu khác nhau của công việc; (2) Phổ biến, hướng dẫn/tập huấn để hiểu rõ các yêu cầu/tiêu chí; (3) Tạo cơ chế để hình thành thói quen tự đánh giá, đánh giá chéo, tiếp thu được ý kiến đánh giá ngoài theo mục tiêu, yêu cầu chung; (4) Tạo cơ chế và biện pháp nêu gương, khuyến khích để mọi người tự giác cùng phấn đấu cải tiến, chia sẻ kinh nghiệm hay với đồng nghiệp, các đơn vị khác; và (5) Có sự hỗ trợ, tư vấn thường xuyên của các chuyên gia và có đủ nguồn lực.

2. Thực trạng xây dựng văn hóa chất lượng tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM

Nhóm tác giả đã nghiên cứu trên 642 khách thể, bao gồm 437 SV ở 9 khoa và 111 GV ở 15 khoa/bộ môn và 94 CB-NV ở 11 đơn vị thuộc khối hành chính (phòng/ban/trung tâm) tiêu biểu tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM.

2.1. Nhận thức chung về tầm quan trọng của văn hóa chất lượng

Nhận thức của các đối tượng về VHCL thể hiện ở ý thức mong muốn làm tốt các công việc trong trách nhiệm của mình, làm hài lòng các đối tượng mình phục vụ. Kết quả khảo sát 3 đối tượng, GV, CB-NV và SV, về nhận thức của họ đối với tầm quan trọng của VHCL với 5 mức độ quan trọng được thể hiện ở bảng 1. Kết quả Bảng 1 cho thấy, nhìn chung, tất cả đối tượng đều đánh giá cao tầm quan trọng của VHCL trong các hoạt động ĐBCL của nhà trường, trong đó GV đánh giá tầm quan trọng của VHCL cao hơn 2 đối tượng còn lại là CB-NV và SV (98% GV chọn mức từ *quan trọng* trở lên so với 91,6% ở CB-NV và 90,4% ở SV).

Bảng 1. Nhận thức về tầm quan trọng của VHCL

Mức độ quan trọng của VHCL	GV (%)	CB-NV (%)	SV (%)
Rất quan trọng	56,9	53,0	52,5
Quan trọng	41,1	38,6	37,9
Tương đối quan trọng	2,0	8,4	6,8
Không quan trọng	0	0	0,2
Hoàn toàn không quan trọng	0	0	0,2
Không có ý kiến	0	0	2,4

Thực tế quan niệm về chất lượng có thể khác nhau, nhưng đã nói đến văn hóa thì cần có một số giá trị chất lượng chung mà mọi người cùng chia sẻ. Kết quả tìm hiểu cụ thể hơn ý thức, thái độ, tinh thần làm việc hướng về chất lượng của các đối tượng được khảo sát được thể hiện qua mức độ cần thiết (cộng dồn mức *rất cần thiết* và *cần thiết*) của các giá trị như: *Liên tục cải tiến* (98,2% ở GV, trong đó mức *rất cần thiết* chiếm 51,4% và 97,7% ở CB-NV), *Sáng tạo* (94,6% ở GV, 94,0% ở CB-NV), *Kỷ luật* (89,1% ở GV, 92,0% ở CB-NV), *Trách nhiệm* (98,2% ở GV, trong đó mức *rất cần thiết* chiếm 66,4% và 97,7% ở CB-NV), *Nhiệt huyết* (92,7% ở GV, 94,1% ở CB-NV), *Tôn trọng* (94,6% ở GV, 93,1% ở CB-NV), *Dân chủ* (91,8% ở GV, 90,7% ở CB-NV), *Hợp tác* (93,5% ở GV, 90,7% ở CB-NV), *Minh bạch* (97,2% ở GV, 96,6% ở CB-NV), *Tự do học thuật* (92,6 ở GV, 74,2% ở CB-NV), *Phát triển bền vững* (89,1% ở GV, 86,9% ở CB-NV), *Chất lượng cao* (91,6% ở GV, 86,1% ở CB-NV), *Xuất sắc* (70,2% ở GV, 70,2% ở CB-NV),...

Nhìn chung, những giá trị mà đội ngũ GV và CB-NV đều đánh giá cao bao gồm: *Cải tiến, Sáng tạo, Trách nhiệm, Nhiệt huyết, Hợp tác* và *Minh bạch*; trong đó giá trị *Trách nhiệm* và *Minh bạch* được cả hai nhóm đối tượng đánh giá cao nhất. Đây cũng là một tín hiệu đáng mừng cho thấy CB-NV, GV của trường có tinh thần trách nhiệm khá cao trong công việc, nhiệm vụ được giao và coi trọng sự công khai, minh bạch trong việc công bố thông tin.

2.2. Nhận thức về tầm quan trọng của các hoạt động đảm bảo chất lượng

Tìm hiểu sâu hơn nhận thức của đội ngũ GV, CB-NV về chất lượng từng hoạt động ĐBCL đang được triển khai trong toàn Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM và ở từng đơn vị thuộc khối chuyên môn và khối hành chính cho thấy kết quả đánh giá về mức độ quan trọng và cần thiết của các hoạt động này như ở Bảng 2. Nhìn chung, đội ngũ GV và CB-NV nhìn thấy tầm quan trọng của các hoạt động ĐBCL trong nhà trường và tại từng đơn vị. Những nội dung cho thấy sự đồng thuận cao ở cả 2 đối tượng (trên 80% chọn mức từ *đồng ý* trở lên) bao gồm: (1) *Định kỳ thực hiện khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan*, (2) *Lưu trữ và cập nhật khoa học, hiệu quả các dữ liệu* và đặc biệt là (3) *Cơ chế khen thưởng, khuyến khích các đơn vị tham gia vào các hoạt động ĐBCL*. Những hoạt động này cần được duy trì, phát triển hơn nữa vì đây rõ ràng là những yếu tố tác động tích cực đến VHCL trong toàn trường ở cấp độ hiểu biết và thực hiện.

Tuy nhiên, có một số hoạt động mà cả GV lẫn CB-NV chưa đánh giá cao về mức độ quan trọng hay cần thiết, đặc biệt là ở các nội dung: *Định kỳ sơ kết, tổng kết, có phương hướng kế hoạch cụ thể cho công tác ĐBCL của đơn vị và của trường* (chỉ có 19,4% GV và 21,7% CB-NV nhận thấy hoạt động này là *rất cần thiết*); *Tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL, đánh giá hoặc kiểm định chất lượng* (chỉ có 23,1% GV và 16,3% CB-NV nhận thấy hoạt động này là *rất cần thiết*). Đây là những hoạt động ĐBCL mới được đưa vào nhà trường hoặc diễn ra không thường xuyên và chưa trở thành thói quen của các đơn vị trong trường.

Bảng 2. Nhận thức về tầm quan trọng của các hoạt động ĐBCL

Sự cần thiết/tầm quan trọng trong việc triển khai các hoạt động ĐBCL	Hoàn toàn đồng ý (%)		Đồng ý (%)		Tương đối đồng ý (%)		Không đồng ý (%)		Không có ý kiến (%)	
	GV	CB-NV	GV	CB-NV	GV	CB-NV	GV	CB-NV	GV	CB-NV
Định kỳ thực hiện khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan	40.6	36.2	41.5	48.9	16.0	5.3	0.9	1.1		8.5
Định kỳ tiến hành tự đánh giá cấp trường theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT	26.9	20.4	44.4	59.1	25.9	8.6	0.9	2.2	1.9	9.7
Tiến hành tự đánh giá chương trình đào tạo (CTĐT) theo yêu cầu Bộ tiêu chuẩn AUN-QA	24.1	19.6	50.0	56.5	24.1	10.9	2.8		2.8	13.0
Định kỳ rà soát CTĐT theo yêu cầu của trường/nhu cầu của đơn vị	33.6	21.7	43.0	51.1	20.6	14.1	1.9	1.1	0.9	12.0
Định kỳ tập huấn và họp giao ban Tổ ĐBCL, chia sẻ kinh nghiệm cải tiến	25.0	24.5	47.2	54.3	25.0	12.8	1.9		1.9	8.5
Tư vấn công tác ĐBCL theo yêu cầu riêng cụ thể của từng đơn vị, cá nhân	32.4	22.8	46.3	44.6	19.4	20.7	0.9		0.9	12.0
Lưu trữ, cập nhật dữ liệu khoa học	35.5	36.3	52.3	46.2	12.1	6.6		1.1		9.9
Biên soạn, rà soát, điều chỉnh các quy trình hoạt động cốt lõi của đơn vị	27.4	27.2	54.7	51.1	14.2	9.8	1.9	2.2	1.9	9.8
Định kỳ sơ kết, tổng kết, có phương hướng kế hoạch cụ thể cho công tác ĐBCL của cá nhân, đơn vị và trường	19.4	21.7	54.6	56.5	23.1	12.0	1.9		0.9	9.8
Cơ chế khen thưởng, khuyến khích các đơn vị tự nguyện tham gia các hoạt động ĐBCL	36.1	34.0	44.4	44.7	13.9	10.6	3.7		1.9	10.6
Tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn, hướng dẫn về ĐBCL	23.1	16.3	53.7	57.6	16.7	14.1	4.6		1.9	12.0

SV có ý thức cao nhất về việc Tham gia tích cực vào việc học hỏi rèn luyện bản thân, đóng góp ý kiến về môn học và hoạt động giảng dạy của GV,

đóng góp ý kiến trong các đợt khảo sát về CTĐT của khoa/bộ môn (80% SV đánh giá từ mức độ quan trọng trở lên). Mức độ thấp nhất là Tham gia

trong công tác tự đánh giá cấp trường và Tham gia tự đánh giá cấp CTĐT của khoa/bộ môn (chỉ có 12,3% và 13,5% SV nhận thấy là rất cần thiết). Những hoạt động này chưa được tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến SV nên SV chưa được hưởng lợi ích cụ thể từ những hoạt động này.

2.3. Hiểu biết của giảng viên, cán bộ-nhân viên và sinh viên về yêu cầu chất lượng

Bảng 3. Hiểu biết của GV về yêu cầu chất lượng đối với công việc

Hiểu biết của GV về yêu cầu chất lượng công việc	Rất hiểu biết (%)	Hiểu biết (%)	Tương đối hiểu biết (%)	Không hiểu biết (%)
Chương trình đào tạo	24,1	58,3	15,7	1,9
Đề cương môn học	39,8	50,9	8,3	0,9
Hoạt động giảng dạy	35,2	53,7	10,2	0,9
Kiểm tra đánh giá SV	29,6	54,6	15,7	0
Nghiên cứu khoa học	28,0	55,1	15,0	1,9
Tư vấn SV	17,9	56,6	21,7	3,8

Bảng 3 cho thấy, ở nhóm GV, mức độ hiểu biết cao nhất là hiểu biết về yêu cầu chất lượng đối với *đề cương môn học*, trên 90% GV chọn mức từ hiểu biết trở lên và thấp nhất mức độ hiểu biết về yêu cầu chất lượng đối với *công tác tư vấn SV*, chỉ có hơn 70% GV chọn hai mức rất am hiểu và am hiểu, trong đó mức *rất am hiểu* chỉ chiếm 17,9%. Công tác tư vấn người học cần được quan tâm hơn nữa, đặc biệt là trong học chế tín chỉ. Do không hiểu rõ các mức yêu cầu chất lượng cụ thể của các công việc nêu trên nên GV cũng không thể biết mình phải khắc phục những điểm còn hạn chế cụ thể nào và như thế nào. Đó là chưa kể việc tự đánh giá về

2.3.1. Hiểu biết của giảng viên về yêu cầu chất lượng

Nếu chỉ dừng ở cấp độ ý thức mà lại hạn chế ở hiểu biết về cách thức cải tiến, nâng cao chất lượng thì sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển thật sự của VHCL ở cấp độ cao. Kết quả khảo sát sự hiểu biết của GV về yêu cầu chất lượng đối với công việc được thể hiện ở bảng sau:

sự hiểu biết trên của họ có thể còn mang tính chủ quan do họ chưa có cơ sở để so sánh, đối chiếu với các yêu cầu trong các bộ tiêu chuẩn chất lượng, chưa xác định được mình đang ở mức nào và biết phải làm gì để cải tiến.

2.3.2 Hiểu biết của cán bộ-nhân viên và nhu cầu của sinh viên về yêu cầu chất lượng

Ở nhóm CB-NV, mức độ am hiểu về yêu cầu chất lượng đối với công việc, nhiệm vụ được giao được thể hiện ở bảng sau với 5 mức độ hiểu biết, trong đó không ai chọn mức độ 5 - *hoàn toàn không hiểu biết*:

Bảng 4. Hiểu biết của CB-NV về yêu cầu chất lượng đối với công việc

Hiểu biết của CB-NV về yêu cầu chất lượng công việc	Rất hiểu biết (%)	Hiểu biết (%)	Tương đối hiểu biết (%)	Không hiểu biết (%)
Phục vụ sinh viên	16,1	50,5	31,2	2,2
Phục vụ đồng nghiệp	14,3	50,5	30,8	4,4
Nghị vụ chuyên môn	23,3	50,0	25,6	1,1
Phối hợp với các đơn vị trong trường	9,0	51,7	37,1	2,2

Bảng 4 cho thấy, đội ngũ CB-NV tự nhận xét hiểu biết về yêu cầu chất lượng đối với công việc trong chuyên trách còn ở mức chưa cao lắm trong tất cả hoạt động phục vụ SV, đồng nghiệp và cả

nghị vụ chuyên môn cũng như trong sự phối hợp với các đơn vị. Trung bình, khoảng 50% CB-NV chọn mức hiểu biết về các yêu cầu chất lượng công việc, mức độ rất hiểu biết nói chung còn thấp. Đáng

lưu ý là mức độ hiểu biết về yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng đối với việc phối hợp với các đơn vị trong trường ở mức thấp nhất, chỉ khoảng 60% CB-NV hiểu biết (trong đó chỉ có 9% CB-NV tự nhận rất hiểu biết) yêu cầu này. Nhà trường chưa đặt ra các yêu cầu phối hợp cụ thể giữa các đơn vị, khoa/bộ môn và các phòng/ban/trung tâm như thế nào là đạt, đồng thời cũng chưa xây dựng thói quen lắng nghe phản hồi của đồng nghiệp trong việc phối hợp hiệu quả.

Ngoài ra, về phía SV, kết quả khảo sát cho thấy, SV có nhu cầu hiểu biết nhiều nhất về các thông tin liên quan đến dịch vụ người học của trường, kể đến là các thông tin từ cựu SV và nhà tuyển dụng về yêu cầu và chất lượng đào tạo và kế hoạch, chiến lược của nhà trường về các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo (trung bình, 80% SV đánh giá là các thông tin này cần thiết và rất cần thiết cho SV).

2.4. Mức độ tham gia của giảng viên, cán bộ nhân viên và sinh viên vào hoạt động đảm bảo chất lượng

Mức độ tham gia cao vào hoạt động ĐBCL sẽ dẫn đến thành công của việc xây dựng, phát triển VHCL trong nhà trường. Việc tham gia nhiệt tình vào các hoạt động cải tiến, liên tục nâng cao chất lượng thể hiện VHCL ở cấp độ cao và cụ thể nhất. Việc tìm hiểu mức độ tham gia của GV và CB-NV vào các hoạt động ĐBCL tại trường và ở từng đơn vị cho kết quả sau:

- Nhìn chung, mức độ tham gia của GV và CB-NV trong các hoạt động ĐBCL là chưa cao, chỉ ở mức trung bình (khoảng 50% đối tượng được chọn khảo sát tự nhận tham gia từ mức thỉnh thoảng trở xuống). Ngoại trừ các hoạt động gần như theo yêu cầu bắt buộc của nhà trường đối với từng đơn vị và cá nhân vào các đợt tổng kết, xét thi đua (như Định kỳ tham gia sơ kết, tổng kết các hoạt động ĐBCL của đơn vị; Lưu trữ, cập nhật đầy đủ dữ liệu liên quan đến công việc của cá nhân,...), ở những hoạt động mang tính tự nguyện theo tinh thần tự giác của GV và CB-NV thì mức độ tham gia còn thấp, chủ

yếu xoay quanh mức thỉnh thoảng hoặc hiếm khi, trong đó mức độ tham gia của CB-NV thấp hơn ở GV. Chẳng hạn, 50,3% GV thường xuyên và rất thường xuyên xây dựng mục tiêu, kế hoạch phát triển và cải tiến chất lượng cho các nhiệm vụ của cá nhân ở trường so với 43,5% CB-NV; 45,8% GV góp ý cho mục tiêu, kế hoạch ĐBCL - cải tiến chất lượng của đơn vị mình (so với 39,1% CB-NV); 24,5% GV góp ý cho kế hoạch, chiến lược của trường về hoạt động ĐBCL và cải tiến chất lượng (so với 19,6% CB-NV tham gia); 42% đóng góp sáng kiến cải tiến cho đơn vị về CTĐT, hoạt động đào tạo, phục vụ SV, đồng nghiệp (so với 28,1% CB-NV tham gia)...

- Đặc biệt, chỉ có 25% GV rất thường xuyên xem xét kết quả phản hồi của SV về môn học để chủ động cải tiến nội dung và hoạt động giảng dạy; chỉ có 3,6% CB-NV tự nhận rất thường xuyên xem xét thông tin phản hồi của SV năm cuối và cựu SV về toàn khóa học để góp ý cho đơn vị cải tiến.

2.5. Khó khăn và thuận lợi trong xây dựng văn hóa chất lượng

Ý kiến GV và CB-NV xoay quanh các điều kiện góp phần thuận lợi cho việc xây dựng VHCL tại trường bao gồm: (1) Sự quyết tâm và quan tâm đến ĐBCL của Đảng ủy và Ban Giám hiệu nhà trường, (2) Sự quyết tâm và quan tâm đến ĐBCL của lãnh đạo đơn vị nhằm phát triển bền vững, (3) Lòng yêu nghề, tinh thần trách nhiệm của cán bộ-viên chức Trường ĐH KHXH&NV... (gần 80% đồng ý với các yếu tố thuận lợi này ở cả đối tượng GV và CB-NV). Sự ra đời và hoạt động của các Tổ ĐBCL tại các đơn vị trong Trường cũng là một yếu tố thuận lợi được nhiều đối tượng khảo sát tán đồng (gần 80% GV và CB-NV đồng ý). Mức độ đồng thuận thấp hơn ở cả hai đối tượng trên dành cho nội dung: (1) Cơ hội học hỏi, tham khảo các trường khác về kinh nghiệm hoạt động ĐBCL, (2) Sự quan tâm và hỗ trợ của ĐHQG-HCM, (3) Lịch sử, truyền thống và ưu thế của Trường ĐH KHXH&NV, (4) Sự hỗ trợ, hướng dẫn và giám sát của Phòng KT&ĐBCL

về hoạt động ĐBCL (trên 70% chọn mức đồng ý trở lên).

Về những khó khăn, trở ngại hay những yếu tố bất lợi tác động tiêu cực đến việc xây dựng VHCL hay hoạt động ĐBCL thì kết quả khảo sát cho thấy rõ ở những điểm sau: (1) Hạn chế về nguồn kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động ĐBCL, (2) Hạn chế về nhân lực chuyên trách công tác ĐBCL, (3) Hạn chế về thời gian do kiêm nhiệm công tác ĐBCL, (4) Hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm ĐBCL và đánh giá chất lượng và (5) Hạn chế về đội ngũ chuyên gia tư vấn, hỗ trợ công tác ĐBCL. Đôi khi có sự chênh lệch giữa ý kiến của GV và CB-NV như đối với nội dung: Chưa hình thành thói quen chia sẻ và phối hợp tốt trong công việc giữa các đơn vị và cá nhân (71,3% GV đồng tình là khó khăn, so với 64,2% CB-NV). GV cũng đòi hỏi về chế độ chính sách đãi ngộ và các hình thức biểu dương, khen thưởng cho công tác ĐBCL cao hơn CB-NV (71,3% GV, 59,4% CB-NV đồng ý và rất đồng ý).

3. Kết luận và kiến nghị

3.1. Kết luận về thực trạng xây dựng văn hóa chất lượng tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM

VHCL bước đầu hình thành tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM những năm gần đây, đã phát triển tương đối khá ở cấp độ ý thức. Dù có thời cơ và một số điều kiện thuận lợi hỗ trợ phát triển nhưng trên thực tế tiến trình xây dựng và phát triển VHCL còn gặp rất nhiều khó khăn, trở ngại, không những do quan niệm khác nhau về chất lượng giáo dục và phương thức thực hiện các hoạt động ĐBCL, mà còn do hạn chế về hiểu biết liên quan các yêu cầu chất lượng và nhiều yếu tố khác.

Các thuận lợi, khó khăn đã chỉ ra được những yếu tố tác động cụ thể nhất đến việc hình thành VHCL và nâng cao VHCL trong nhà trường. Các yếu tố tác động tích cực và tiêu cực đến việc xây dựng VHCL của trường rất đa dạng. Yếu tố bên ngoài bao gồm yếu tố khách quan (bối cảnh, môi trường, truyền thống, tính tự chủ, áp lực công việc,

nhu cầu cuộc sống...) và chủ quan (các bên chủ quản, nhân lực, vật lực, tài lực, cơ chế chính sách, hướng dẫn, cách thức làm việc/phối hợp của các đơn vị...). Yếu tố động cơ bên trong của cá nhân cũng bao gồm yếu tố khách quan (thói quen, tình thần trách nhiệm, kiến thức hiểu biết, ý thức lợi ích, tư duy...) và chủ quan (sự học hỏi, tích cực, sự quyết tâm, quan tâm...). Hiểu được căn cứ các yếu tố này góp phần định hướng khắc phục những yếu tố bất lợi, phát huy những yếu tố tích cực nhằm phát triển VHCL hiệu quả.

3.2. Kiến nghị

Nhà trường cần đẩy mạnh các biện pháp khuyến khích sự tham gia đóng góp của CB-NV, GV, SV trong việc nâng cao chất lượng, quan tâm hơn nữa đến đời sống của CB-NV, GV, tạo môi trường thân thiện và chia sẻ, phát huy các giá trị VHCL trong nhà trường như cải tiến, trách nhiệm, sáng tạo, thực hiện các cam kết về ĐBCL quyết liệt hơn. Đơn vị ĐBCL của nhà trường cần nâng cao vai trò tư vấn, triển khai, phối hợp và giám sát trong việc xây dựng VHCL, tạo thói quen định kỳ sơ kết và tổng kết các hoạt động ĐBCL, phát triển một hệ thống thông tin tốt.

Các khoa/bộ môn cần thường xuyên trau dồi kiến thức về xây dựng và phát triển CTĐT, đề cương môn học, hoạt động giảng dạy, tư vấn hỗ trợ SV, các tiêu chuẩn kiểm định CTĐT..., ý thức tự nguyện nâng cao chất lượng giảng dạy, lắng nghe ý kiến phản hồi từ các bên, xây dựng mục tiêu chất lượng, cải tiến và nâng cao chất lượng của đơn vị mình. Các đơn vị chuyên môn cần nâng cao tinh thần, thái độ và năng lực phục vụ SV, đồng nghiệp, đóng góp sáng kiến, xây dựng thói quen làm việc theo nhóm...

Vai trò của SV ngày càng được coi trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường với ý kiến xây dựng nhà trường qua nhiều kênh khác nhau. SV cần ý thức rõ trách nhiệm và quyền lợi của mình trong việc phản hồi ý kiến cho các cuộc khảo sát của trường hoặc đơn vị.

The actual development of quality culture at the University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University-Ho Chi Minh City

- Nguyen Duy Mong Ha
- Bui Ngoc Quang

University of Social Sciences and Humanities, VNU-HCM

ABSTRACT:

The research identifies factors that influence the process of building quality culture at the University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University - Ho Chi Minh City. It has firstly presented the reality of developing quality culture at USSH, VNU-HCM; secondly, analyzed some advantages

and disadvantages of this process; and finally made some recommendations to the teaching and management staff, the university and its units in order to develop quality culture by making use of advantages and achievements and by trying to overcome disadvantages and challenges.

Keywords: quality culture, quality assurance, University of Social Sciences and Humanities

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. EUA (2006). *Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach*. Report on the three rounds of Quality Culture Project, European University Association, Belgium.
- [2]. Lê Đức Ngọc (2008). Xây dựng văn hóa chất lượng tạo nội lực cho cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng. *Tạp chí Thông tin khoa học giáo dục*, Số 36.
- [3]. Lê Văn Hào (2012). *Xây dựng Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và văn hóa chất lượng tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM: Một số quan sát về đề xuất*. Hội thảo Đảm bảo chất lượng Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM, tháng 6/2012.
- [4]. Nguyễn Duy Mộng Hà (2011). Xây dựng văn hóa chất lượng theo mô hình quản lý chất lượng tổng thể trong giáo dục đại học. *Tạp chí Quản lý giáo dục*, Số 20, 17-21.
- [5]. 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, ngày 27-28/10/2010.
- [6]. Nguyễn Phương Nga (2011). *Gắn kết giữa đảm bảo chất lượng và văn hóa chất lượng trong trường đại học*. Báo cáo tại Hội thảo Đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Cần Thơ, ngày 14-17/10/2011.
- [7]. Richard Lewis (2012). *Quality Culture - Basic Concepts*. Hội thảo Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và văn hóa chất lượng trường đại học. Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Vinh, ngày 22-24/2/2012.
- [8]. Tạ Thị Thu Hiền (2011). *Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng tại Đại học Quốc gia Hà Nội*. Báo cáo tại Hội thảo Đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Cần Thơ, ngày 14-17/10/2011.